

Jackeline Jennifer Quispe Quispe

ESTRÉS LABORAL EN UNA TRABAJADORA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, L...

 Quick Submit Quick Submit Universidad Politécnica del Perú

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:2994998517

Fecha de entrega

1 sep 2024, 12:08 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 sep 2024, 12:18 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

QUISPE_QUISPE_Jackeline_Jennifer_TSP...docx

Tamaño de archivo

525.9 KB

53 Páginas

9,650 Palabras

53,584 Caracteres

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	4%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
4	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	1%
5	Internet	hdl.handle.net	1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola	1%
8	Internet	repositorio.pucesa.edu.ec	0%
9	Internet	latam.redilat.org	0%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana Los Andes	0%
11	Internet	docplayer.es	0%

12	Trabajos del estudiante Columbia University	0%
13	Internet documentos.uru.edu	0%
14	Trabajos del estudiante Corporación Universitaria Iberoamericana	0%
15	Internet repositorio.ucv.edu.pe	0%
16	Internet repositorio.uceva.edu.co	0%
17	Trabajos del estudiante Universidad Católica San Pablo	0%
18	Internet ri.uagro.mx	0%
19	Trabajos del estudiante Universidad de San Martín de Porres	0%
20	Internet dspace.unl.edu.ec	0%
21	Internet goubaksport.files.wordpress.com	0%
22	Internet repositorio.upn.edu.pe	0%
23	Internet scielo.sld.cu	0%
24	Trabajos del estudiante Universidad Privada San Juan Bautista	0%
25	Trabajos del estudiante Universidad Europea de Madrid	0%

26	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	0%
27	Internet	prezi.com	0%
28	Trabajos del estudiante	Instituto Superior Miguel Torga	0%
29	Internet	erepo.uef.fi	0%
30	Internet	www.scielo.org.co	0%



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

**“ESTRÉS LABORAL EN UNA TRABAJADORA DE NUTRICIÓN
DEL HOSPITAL SANTA ROSA, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE,
LIMA 2024”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
HUMANA**

PRESENTADO POR

Bach. QUISPE QUISPE JACKELINE JENNIFER

<https://orcid.org/0009-0001-0080-6261>

ASESORA

Dra. LEVANO SARMIENTO ROSA AMELIA

<https://orcid.org/0000-0001-5681-9021>

LIMA - PERÚ

2024

RESUMEN

La presente investigación tuvo como; **Objetivo:** Determinar a través de un estudio de caso, el nivel de estrés laboral en una trabajadora de 36 años, de sexo femenino del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024. **Metodología:** Método inductivo, enfoque cualitativo, nivel explicativo y de diseño cuasi-experimental, la muestra estuvo constituida por una trabajadora de nutrición. **Instrumentos:** Se utilizó técnicas de entrevista y observación psicológica, también pruebas psicométricas la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich & Mattesson, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y así mismo una prueba proyectiva test del árbol de Karl Koch. **Resultados:** En la Escala de Estrés Laboral obtuvo un nivel de estrés laboral intermedio con un total de (93 pts.) en sus siete dimensiones, en el Cuestionario de Maslach un nivel alto de Burnout dando un total de (96 pts.) con indicadores de agotamiento emocional, sentimientos de autoeficacia y realización personal, mientras que en el test del árbol denota seguridad, estabilidad, cuida su autoimagen y le gusta evitar conflictos. **Conclusión:** El diagnóstico presuntivo de la trabajadora según el DSM-5 es “Otro problema relacionado con el empleo” V62.29 (Z56.9) que se caracteriza por presentar horarios de trabajo estresantes, cambios recientes de puesto, amenaza de pérdida de sí misma e insatisfacción laboral. Por último, se propuso un plan de intervención psicoterapéutico bajo el modelo cognitivo conductual; a fin de mejorar la problemática.

Palabras clave: Estudio de caso, estrés laboral, diagnóstico psicológico, psicoterapéutico.

ABSTRACT

The present investigation had as: Objective: To determine, through a case study, the level of work stress in a 36-year-old female worker at the Santa Rosa Hospital of the Pueblo Libre District, Lima 2024. Methodology: Inductive method, qualitative approach, explanatory level and quasi-experimental design, the sample consisted of a nutrition worker. Instruments: Interview and psychological observation techniques were used, as well as psychometric tests, the ILO-WHO Work Stress Scale by Ivancevich & Mattesson, the Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI-HSS) and also a projective test, the Karl Koch tree test. . Results: In the Work Stress Scale, an intermediate level of work stress was obtained with a total of (93 pts.) in its seven dimensions, in the Maslach Questionnaire a high level of Burnout giving a total of (96 pts.) with indicators of emotional exhaustion, feelings of self-efficacy and personal fulfillment, while in the tree test it denotes security, stability, takes care of their self-image and likes to avoid conflicts. Conclusion: The presumptive diagnosis of the worker according to the DSM-5 is "Other employment-related problem" V62.29 (Z56.9) which is characterized by presenting stressful work schedules, recent job changes, threat of loss self-esteem and job dissatisfaction. Finally, a psychotherapeutic intervention plan was proposed under the cognitive behavioral model; in order to improve the problem.

Keywords: Case study, work stress, psychological diagnosis, psychotherapeutic.

INDICE

PORTADA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	vi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. Descripción de la realidad problemática	7
1.2. Formulación del problema.....	8
1.3. Objetivos de la investigación.....	9
1.4. Justificación e importancia de la investigación	9
1.5. Limitaciones del estudio	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
Antecedentes internacionales	11
Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas	13
Estrés	13
Estrés laboral	13
2.3 Definición de términos	17
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño metodológico.....	19
3.2. Diseño muestral	21

3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.3.1.	Técnicas	21
3.3.2.	Instrumentos	22
3.4.	Técnicas del procesamiento de la información.....	24
3.5.	Aspectos Éticos	24
CAPÍTULO IV RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CASO		25
4.1.	Estudio del caso	25
4.2	Plan de intervención psicológico	32
CONCLUSIONES.....		41
REFERENCIAS		43
ANEXOS		46
Anexo 1. Instrumentos de evaluación		46
Anexo 2. Consentimiento informado		52

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés laboral afecta a muchos trabajadores de las diferentes profesiones, en realidad quienes llegan a producir un nivel de estrés laboral son los empleados de los hospitales por que se enfrentan a horarios muy saturados y sobre todo la sobrecarga laboral que se impone sobre ellos. El estudio de caso propuesto tiene como objetivo diagnosticar y afrontar problemas de estrés laboral, para un mayor conocimiento del problema formulamos las siguientes preguntas de investigación ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en una trabajadora de nutrición del hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, Lima 2024? ¿Cuáles son las técnicas e instrumentos psicológicos para determinar el nivel de estrés laboral? ¿Cuál es el diagnóstico y tratamiento psicológico? siendo el objetivo determinar el nivel de estrés laboral que presenta una trabajadora de Nutrición del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, Lima 2024. El presente estudio se considera de gran importancia porque se explicará el problema a través de teorías mundialmente comprobadas, además de usar una metodología cualitativa con un plan de trabajo psicoterapéutico como producto. Para una mejor comprensión del estudio se organizó el contenido de la siguiente manera: en el capítulo I; se planteará el problema general y secundarios, objetivo general y específicos, la importancia y limitaciones durante el proceso de estudio de caso; en el capítulo II se explicará los antecedentes, marco teórico, las bases teóricas del nivel de estrés laboral y términos básicos; en el capítulo III; se detallará el método de la investigación, el enfoque, nivel, diseño; así como el diseño muestral; las técnicas o instrumentos de recolección de datos y por último los aspectos éticos. Finalmente, en el capítulo IV se explicará los resultados, la interpretación y el análisis de caso utilizando un análisis explicativo, como también se propone un plan de intervención psicológica; después se detallarán las conclusiones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente estudio de caso se centra en una trabajadora de 36 años del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024 que fue diagnosticada con “Otro problema relacionado con el empleo” según los criterios del DSM-5 V62.29 (Z56.9). La paciente manifiesta tener problemas con su empleo o entorno laboral, cambios recientes de puesto de trabajo, amenaza de pérdida de sí misma, insatisfacción laboral, horarios de trabajo estresantes, otros desacuerdos con el jefe, supervisor o compañeros del entorno laboral, entorno desagradable, así como dolores de cabeza y espalda, también disminución de apetito, fatiga, falta de sueño, agotamiento físico y emocional. Para lo cual se realiza un plan de intervención psicoterapéutico preventivo basado en el modelo cognitivo-conductual lo cual ayudará a disminuir el estrés laboral y el agotamiento físico y emocional en la trabajadora.

Los niveles de estrés laboral a nivel global se mantuvieron elevados durante los años anteriores, con variaciones regionales significativas. Los trabajadores de Norteamérica y Asia Oriental reportaron los niveles más altos de estrés diario, alcanzando un 52% a nivel global. En contraste, América Latina, el Caribe y Europa presentaron niveles más bajos, con un 41% y 39% respectivamente. La pandemia de COVID-19 exacerbó esta situación en 2020, debido al cierre de fronteras, la suspensión de actividades laborales y la reducción de puestos de trabajo. (Statista, 2020)

En Perú, el estrés laboral continúa siendo un problema significativo, con niveles que superan el promedio global. Un estudio del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) del Ministerio de Salud (Minsa) del 2023 reveló que el 30,2% de la población adulta de Lima Metropolitana padece estrés laboral alto, mientras que en ciudades como Ayacucho, Cajamarca y Huaraz este porcentaje se eleva a 38,4%. (Pérez & Ramírez, 2023)

Los profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, personal de emergencias y otros, enfrentan un conjunto único de desafíos que pueden contribuir significativamente al estrés laboral (Organización Mundial de la Salud, 2021). Este estrés puede tener consecuencias negativas tanto para su salud física y mental como para la calidad de la atención que brindan a sus pacientes. Es importante tomar medidas para abordar este problema y crear un entorno de trabajo más saludable y seguro para sus profesionales. Al hacerlo, se puede mejorar la salud física y mental de los profesionales de la salud, la calidad de la atención al paciente y la eficiencia general del sistema de salud.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en una trabajadora de nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024?

Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son las técnicas e instrumentos psicológicos que se aplicará para determinar el nivel de estrés laboral en una trabajadora de nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024?
- b) ¿Cuál es el diagnóstico y tratamiento psicológico que se determinará en el nivel de estrés laboral en una trabajadora de nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral que presenta una trabajadora de Nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024.

Objetivos específicos

- a) Identificar las técnicas e instrumentos psicológicos que se aplicará para determinar el nivel de estrés laboral en una trabajadora de Nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024.
- b) Determinar el diagnóstico y tratamiento psicológico que se determinará en el nivel de estrés laboral en una trabajadora de Nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica y basa su importancia desde diversos puntos de vista.

Justificación Teórica

Teóricamente aportará información actualizada sobre el nivel de estrés laboral en una trabajadora de nutrición del Hospital Santa Rosa en el Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024. Esta información será útil como referencia para futuras investigaciones relacionadas con el estrés laboral en el ámbito de la salud, particularmente en el área de nutrición.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, se aplicará con rigor científico los procedimientos de investigación y los instrumentos de medición utilizados serán debidamente validados y aplicados en un estudio de caso práctico, asegurando la precisión y fiabilidad de los datos obtenidos, para lo cual se diagnosticará con la ayuda del manual de diagnósticos del DSM-5.

Justificación práctica

Desde un punto de vista práctico, los resultados del presente estudio permitirán proponer un plan de intervención psicoterapéutico basado en la terapia cognitivo conductual para prevenir y reducir el estrés laboral, mejorando así el bienestar psicológico, físico y mental de la trabajadora de nutrición, lo que a su vez contribuirá a un mejor clima laboral en el Hospital Santa Rosa.

1.5. Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se consideran en la presente investigación son los horarios saturados que tiene la trabajadora en el hospital Santa Rosa por lo que limita las realizaciones de las pruebas psicológicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Según Castillo et al. (2022) en su investigación “Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área intensiva” en Ecuador donde su principal objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad en trabajadores de salud del área de terapia intensiva del Hospital General Riobamba durante la pandemia del Covid-2019. El estudio fue de investigación básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional con una población de 45 trabajadores, como instrumento para el estrés utilizó la tercera versión del cuestionario del estrés laboral de Villalobos y para medir el nivel de ansiedad la Escala de Hamilton. En los resultados se observó que un 75, 56% de los trabajadores están expuestos a obtener estrés laboral y un 57, 78% ansiedad, mientras que el nivel medio de estrés laboral es de 41,18% y el nivel bajo de ansiedad

50,0 % son los más representativos en cada caso. Finalmente se concluye que los trabajadores del Hospital General Riobamba presentan un elevado porcentaje de estrés laboral y ansiedad además se identificó correlación positiva fuerte entre estrés laboral y ansiedad.

Antecedentes nacionales

Según Chávez (2021) en su investigación “Estrés laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel Lima - Perú, 2021” en Lima donde tuvo como objetivo; determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores sanitarios de un establecimiento de tercer nivel. El estudio fue no experimental, correlacional y de corte trasversal, con una muestra de 80 profesionales de medicina y enfermería, como instrumento de recolección de datos para el estrés laboral se utilizó el Inventario de Maslach-Burnout (MBI) y para evaluar el rendimiento laboral la investigadora creó un cuestionario llamado “cuestionario para evaluar el rendimiento laboral” que fue validado por cinco expertos. En los resultados descriptivos se observó que el 81.3% de los encuestados presentan un nivel medio de estrés, mientras que el 18.8% alcanzo un nivel de estrés alto y ningún participante presentó un nivel bajo. En cuanto al nivel de rendimiento laboral el 70% de los participantes alcanza un nivel de rendimiento regular y el 30% un nivel no aceptable. Finalmente concluyó que la mayor parte de los encuestados presentan niveles altos de estrés y su rendimiento es regular, lo cual no es la meta que persigue una organización laboral.

2.2. Bases teóricas

Estrés

De acuerdo con Selye (1956), “ocurre estrés cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno, y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio” (p. 33). En situaciones difíciles, el cuerpo humano es capaz de superar sus límites, pero esto puede tener consecuencias negativas a largo plazo en la salud. Sin embargo, cuando se enfrenta a desafíos o situaciones peligrosas, el cuerpo responde de manera instintiva, movilizando recursos físicos, mentales y conductuales para superar la adversidad.

Estrés laboral

Hans Selye (1956) señala que el estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, que no son específicas del organismo, sino que existen agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en su medio ambiente. Por su lado Cooper, Sloan y Williams señalan que el estrés laboral es una fuerza que conduce a un factor psicológico o físico que va más allá de sus límites e estabilidad donde produzca tensión en la persona.

Por otra parte, Buitrago, Barrera, Plazas y Chaparro (2021, p. 86) conceptualizan el estrés laboral como reacciones que tiene la persona ante las exigencias o presiones laborales que no están ajustadas a sus capacidades donde ponen a prueba su capacidad de afrontamiento. El estrés laboral puede surgir en diversas situaciones, como cuando los empleados no reciben el apoyo necesario de sus superiores o compañeros de trabajo,

o cuando tienen limitaciones en su control sobre su trabajo o la forma en que manejan las presiones laborales. Además, el estrés laboral puede manifestarse cuando hay una presión laboral excesiva, lo que puede afectar negativamente la salud del trabajador y, en última instancia, los resultados laborales.

Es muy importante tener en claro el nivel de estrés de los trabajadores, es decir si el empleado cuenta con un nivel elevado de estrés este trabajará con una creatividad limitada, poco trabajo en equipo, escasa comunicación con los colegas, muy poca relación interpersonal y hasta llegando a abandonar su empleo, lo que conlleva a un alto coste económico para la organización (Graneros, 2018).

Tipos de estrés laboral

Para Rodriguez (2011) , los tipos de estrés en el trabajo son:

- Estrés agudo: es la respuesta a un suceso violento de carácter físico, emocional con una duración temporal. Donde la persona se manifiesta con una reacción intensa y rápida. Por ejemplo, este es el que se produce cuando sufrimos un asalto o nos despiden del trabajo.
- Estrés crónico: se presenta debido a la presencia constante de factores estresantes es decir este permanece de manera alargada dentro del individuo, normalmente se ve este tipo de estrés en centros de trabajo con sobrecarga laboral.

Por su lado Alcalde (2010) menciona que el estrés cronico es cuando el tiempo se alarga, es decir que puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos detalla que dentro de ello estan los siguientes profesionales; los periodistas, ejecutivos y médicos.

- Eustrés o estrés positivo: se presenta frente a un reto laboral o inicio de un proyecto y produce una sensación de logro y control. Este estrés ayuda a enfrentar nuevos retos para mejorar la productividad. El trabajador tiene una capacidad de afrontar al estrés aun sabiendo que tiene una demanda exigente, incrementa su creatividad y motivación por lo que permite que tenga un desempeño en la organización.
- Distrés o estrés negativo: este aparece cuando el estrés supera la capacidad de la persona para controlarlo, las consecuencias son negativas porque no se limitan al ámbito laboral. El distrés se relaciona al fracaso como respuesta a un esfuerzo necesario para cumplir una actividad y este ocasiona un deterioro en la salud y rendimiento laboral.

Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson definieron que el síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ámbito laboral, esto ocurre en personas en las que las tareas diarias con un excesivo contacto con otros individuos y fuertes niveles de tensión y presión laboral, va a producir cambios de forma negativa en las actitudes y conductas que van a presentar estas personas. Por ello, un aspecto que diferencia el concepto de estrés y síndrome de burnout es que el estrés es entendido como un proceso que tendrá efectos tanto positivos como negativos para la persona, sin embargo, el síndrome de burnout solo va a presentar efectos negativos (Olivares, 2017).

Modelo teórico sobre el estrés laboral

- **Modelo cognitivo conductual de Aaron Beck**

El modelo cognitivo conductual es una teoría psicológica que combina elementos de la teoría del aprendizaje y el procesamiento de la información para explicar cómo se produce el comportamiento humano. Este modelo considera que el comportamiento se compone de tres facetas esenciales: la conducta, el pensamiento (o cognición), y la emoción. Estos elementos están interconectados y se influyen mutuamente (Clark & Beck, 2010).

La triada Cognitiva de Aaron Beck

La triada cognitiva de Beck es una de las teorías psicológicas desarrolladas por el psiquiatra Aaron Beck, explica cómo influye los pensamientos negativos en el estado de ánimo de una persona donde este puede llegar a desencadenar trastornos mentales como el estrés, depresión, ansiedad como entre otros más. Esta teoría se refiere a las creencias negativas que tiene uno mismo, del mundo y del futuro donde afecta la realidad (Beckham, Leber, & Watkins, 1986). La triada cognitiva de Beck se basa en tres componentes:

- **Pensamientos negativos de uno mismo:** son las visiones negativas que tenemos sobre nosotros mismos; se llegan a notar en personas que sufren estrés, depresión y ansiedad donde pueden incluir las siguientes frases como, por ejemplo; “soy un fracaso”, “soy muy mala en mi trabajo”, “no merezco ser feliz”. Estas personas que tienen pensamientos negativos suelen sentirse inútiles e ineptas suelen surgir porque anteriormente pasaron experiencias malas, llevándolos a tener sentimientos de tristeza, desesperanza e incluso pensamientos suicidas. Además, estos pensamientos suelen ser tan poderosos que pueden determinar la percepción de uno mismo como

también influyendo en el comportamiento, pero en mayoría de las personas son solo distorsiones cognitivas que crea la misma persona (Verdi, Cañedo, & Andrade, 2021).

- **Pensamientos negativos sobre el mundo:** Son las visiones negativas que tenemos sobre el mundo que nos rodea, donde también incluye a las demás personas, estos son pensamientos que no reflejan la realidad, sino que nos llevan a creer que las cosas son malas de lo que realmente son o deberían ser, por ejemplo; “no me quieren”. Las personas que tienen perspectivas negativas pueden sentir que el mundo es hostil, injusto y peligroso, suelen centrarse en los aspectos negativos y sienten que nada bueno les sucede. Estos pensamientos llevan a la irritabilidad, rabia, desconfianza y aislamiento social. Pero la persona debe reconocer que los pensamientos negativos son simplemente distorsiones ya que el mundo no siempre es peligroso para nosotros, sino que también hay cosas positivas (Beckham, Leber, & Watkins, 1986).
- **Pensamientos negativos sobre el futuro:** es la visión negativa del futuro estas personas tienden a sentir que no hay nada positivo en su futuro, las cosas nunca saldrán como lo visionan y que todo les saldrá mal, ya que tienen pensamientos que no pueden cambiarlos (Powell, Abreu, & Oliveira, 2008).

2.3 Definición de términos

Estrés laboral

Es la reacción que tiene un trabajador ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades; donde lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo (Patlán, 2019).

Estrés episódico

Es el que ocurre momentáneamente, es un estrés que no perdura mucho tiempo y cuando se enfrenta o resuelve desaparece los síntomas que lo originaron (Bendezú, 2017).

Estrés crónico

Según Decker, Kapila, & Wang (2000) es el que se presenta frecuentemente cuando un empleado es sometido a un agente estresor, por lo que los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras no llegue a enfrentarlo este estrés no desaparecerá.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Método

La presente investigación corresponde al método inductivo por qué parte de lo particular a lo general ya que se enriquece de libros virtuales, estudios de caso, revistas y artículos (Sánchez,2005).

Enfoque

Sánchez, (2005) menciona que “el enfoque cualitativo es un instrumento analítico por excelencia de quienes se preocupan por la comprensión de significados es decir el observar, escuchar y comprender” (p.4). Entonces, el enfoque de la presente investigación es cualitativo por que se centra en la comprensión profunda y detallada de la experiencia subjetiva de la trabajadora respecto al estrés laboral. A través del enfoque cualitativo, se busca analizar y describir el fenómeno del estrés laboral desde la

perspectiva individual de la trabajadora, utilizando técnicas como la entrevista y observación. Este enfoque permite capturar las vivencias, percepciones y emociones de la trabajadora, así como identificar los factores específicos del entorno laboral que contribuyen a su estrés.

Nivel

De acuerdo con Müggenburg y Pérez (2007), el nivel de la investigación es explicativo porque se centra en identificar, analizar las causas y efectos del estrés laboral en la trabajadora específica de dicho hospital. Este estudio no solo busca describir el fenómeno del estrés laboral, sino también entender las relaciones causales entre las variables implicadas, tales como la carga de trabajo, el ambiente laboral y los factores personales de la trabajadora. Utilizando técnicas cualitativas como entrevistas en profundidad y observación, complementadas con herramientas psicométricas como la escala de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), se pretende explicar cómo y por qué se manifiesta el estrés laboral en este contexto específico.

Diseño

Según Manterola & Otzen (2015), el diseño cuasi-experimental se define como un tipo de diseño de investigación que persigue el mismo objetivo que los estudios experimentales al intentar demostrar la presencia de una relación causal entre dos o más variables. Sin embargo, se caracteriza por la falta de asignación aleatoria y la presencia de grupos no equivalentes o intactos. El diseño de la presente investigación corresponderá a cuasiexperimental, porque implica la aplicación de un enfoque

estructurado para examinar las causas y efectos del estrés laboral en una trabajadora específica de nutrición en dicho hospital. Este diseño se caracteriza por la manipulación de variables independientes y la medición de su impacto en la variable dependiente, en este caso, el nivel de estrés laboral.

3.2. Diseño muestral

Población y muestra

Población

20 trabajadores de nutrición del Hospital Santa Rosa, repartida en seis nutricionistas por turno.

Muestra

La Muestra está integrada por una trabajadora de nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre de Lima.

Muestreo

Es no probabilístico, por conveniencia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante el presente estudio de caso, se ha utilizado técnicas e instrumentos psicológicos:

3.3.1. Técnicas

- **Entrevista**

Se realiza la entrevista psicológica a la paciente de 36 años a través de una anamnesis con preguntas para llegar a su problemática.

- **Observación psicológica.**

Se observa a la paciente cansada, fatigada y con problemas musculares (dolor de espalda y cabeza).

3.3.2. Instrumentos

Test psicométricos

- Escala de Estrés laboral OIT-OMS (Ivancevich & Matteson 1989)

Ficha técnica

Fue creada en 1989 por Ivancevich & Matteson llamada como la “Escala de Estrés OIT-OMS”, este instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT juntamente con la OMS, su confiabilidad es de 0.966 según Alfa de Cronbach, se aplica de manera individual, grupal o organizacional y es a partir de mayores de 18 años, la duración de la prueba es de 10 a 15 minutos, la finalidad de esta prueba es detectar el estrés laboral ya que mide siete áreas.

- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

Ficha técnica

Creada en el año 1997 por Cristina Maslach y C. Jackson, publicada en TEA ediciones, su confiabilidad es de 0.87 según Alfa de Cronbach, validada por constructo. Esta prueba mide el estrés laboral de la persona mientras que su ámbito de aplicación es clínica y laboral, tiene 22 ítems de tipo Likert, además consta de tres

escalas; cansancio emocional, despersonalización y Falta de realización personal, su aplicación es colectiva o individual, con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos.

Test proyectivo

- Test del árbol de Karl Koch

Ficha técnica

Fue creada por Karl Koch en el año 1957 llamándolo “Test del Árbol” su objetivo es evaluar la personalidad, analizar sentimientos profundos e inconscientes de sí mismo, identificar conflictos internos; se aplica a niños y adultos por qué que explora la personalidad a través del dibujo, su evolución psicosexual y la relación con el mundo. Su tiempo de duración es de 30 minutos, su forma de administración puede ser colectiva e individual, es una prueba proyectiva.

- **DSM-5**

El DSM-5 se publicó en el 2013 por la Asociación Americana de Psiquiatría, es un manual de diagnóstico y estadístico. Además, es una guía que se utiliza para los diagnósticos de trastornos de salud mental tanto para niños y adultos.

Para el diagnóstico del caso, este se ubica en el capítulo de “Otros Problemas que pueden ser objeto de atención clínica” en la página 715; en la parte de Problemas educativos y laborales (pg.723), donde podemos inferir que estamos ante un caso de Otro problema relacionado con el empleo (DSM 5-V62.29) equivalente a Problemas Relacionados con el Empleo No Especificados (CIE 10-Z56.9). Los criterios de dicho diagnóstico son: problemas con el empleo o entorno laboral, cambios recientes de puesto de trabajo, amenaza de pérdida de sí mismo, insatisfacción laboral, horarios de trabajo estresantes, entorno laboral desagradable, desacuerdos con el jefe, otros

factores psicosociales de estrés relacionado con el empleo y cualquier otro problema relacionado con el empleo.

3.4. Técnicas del procesamiento de la información

Los instrumentos psicométricos han sido calificados de manera manual, así como también la interpretación de las técnicas e instrumentos proyectivos aplicados, así como la anamnesis.

3.5. Aspectos Éticos

Con la finalidad de predominar los criterios de privacidad e integridad de los datos de la trabajadora por ser confidenciales se solicitó el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos; se informó sobre el propósito y objetivos de la investigación de conformidad lo señalado en el Código de Ética del Psicólogo del Colegio de Psicólogos del Perú.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1. Estudio del caso

Informe psicológico

a) Datos de filiación:

Nombres y apellidos	: Marianela J. C. T.
Sexo	: femenino
Edad	: 36 años
Fecha de nacimiento	: 17 de mayo de 1988.
Lugar de nacimiento	: Lampa
Raza	: Mestiza
Religión	: católica
Estado civil	: soltera
Lugar y número de hermanos	: 4/5
Ocupación	: Nutricionista
Grado de instrucción	: Lic. en nutrición
Lugar de la evaluación	: Su domicilio
Fechas de la evaluación	: 25/05/24, 01/06/24, 07/06/24, 16/06/24 y 22/06/24
Examinadora	: Bach. Jackeline Jennifer Quispe Quispe

b) Motivo de consulta

Paciente acude a consulta refiriendo: “hace un mes comencé a sentirme agotada con las actividades labores de mi trabajo, ya que hubo rotación de área y en mis horarios me

programaron turnos nocturnos, me levanto cansada en las mañanas, en las noches no puedo conciliar el sueño y hace dos semanas atrás comencé a presentar dolores de cabeza y espalda. Los cambios en mi apetito disminuyeron, también el ambiente con mis compañeros de trabajo en el hospital es desagradable por qué no se trabaja en equipo y se paran quejando de las actividades que realiza los otros compañeros.’’

c) Entrevista y observación psicológica

En la entrevista la paciente manifiesta que hace un mes se siente agotada con las labores de su trabajo, fatigada, con falta de sueño y que hace dos semanas presenta dolor de cabeza y espalda, por lo cual también presenta disminución en su apetito. Indica que esto ocurrió porque hace más de un mes en el Hospital donde ella labora, cambiaron de jefatura en su departamento de nutrición y que hubo cambios muy extremos en sus horarios laborales ya que en mayoría de ellos le pusieron guardias nocturnas. También refiere que por los cambios realizados en su lugar de trabajo no hay buen clima laboral entre colegas de nutrición ya que se culpan de las actividades que hace otra persona y se siente incomoda con todo eso. Por último, indica que nunca asistió a un especialista en psicología.

Ante la observación psicológica se puede determinar que la paciente aparenta su edad cronológica, es de tez clara, cabello negro, contextura y estatura promedio, presenta una adecuada higiene y aseo personal, se observa con una adecuada vestimenta para la ocasión, está orientada en tiempo, espacio y persona. Es cooperativa ante las interrogantes de la entrevistadora.

d) Historia psicológica

○ Antecedentes personales

-Infancia

La paciente refiere que tuvo una infancia agradable ya que proviene de una familia nuclear.

-Desarrollo socio-emocional:

Recuerda que en su infancia solía jugar y compartir con otros niños especialmente con sus primos.

- **Educación**

-Nivel inicial:

Manifiesta que asistió a la inicial a la edad de 5 años indica que no tuvo ningún problema para adaptarse ya que también estudiaban ahí sus primos.

-Nivel primario:

Refiere que asistió a la primaria a los 6 años, recuerda que sus rendimientos académicos durante esos años eran favorables y por esa razón sus padres siempre la felicitaban. Concluyó sus estudios primarios a los 11 años.

-Nivel secundario:

Ingreso a la secundaria a los 11 años. Recuerda que durante su secundaria su rendimiento académico era bueno por qué nunca desaprobó ningún curso durante los cinco años. Realizaba siempre sus tareas académicas sola.

-Estudios Superiores:

Refiere la paciente que ingresó en el 2009 a una universidad estatal de su departamento a la carrera de Nutrición Humana, donde manifiesta que no tuvo ningún problema y que en cuanto a su desarrollo académico tuvo excelentes notas y aprendizajes.

- **Vida laboral**

Comenzó a ejercer su profesión en cuanto le dieron su título profesional, indica que su primer empleo duro tres años en un Hospital de Juliaca. Seguidamente decide ir a Lima donde siguió su especialidad en Nutrición Clínica por lo cual opta por postular a un empleo en el Hospital Santa Rosa del Distrito de pueblo Libre de Lima donde la aceptaron como contrato CAS y ya va trabajando 4 años, actualmente ya tiene 12 años de experiencia laboral.

- **Vida psicosexual**

La paciente manifiesta haber tenido su primera menarquia a los 12 años, refiere que actualmente no tiene ninguna relación sentimental.

- **Antecedentes familiares**

La familia de la paciente está compuesta por dos padres y cuatro hermanos los cuales viven en la ciudad de Juliaca. Indica que tiene una familia nuclear.

Relaciones familiares:

-Acerca de su relación con el padre refiere: “mi padre es una persona amable siempre me ayudo en todo y hasta el momento de hoy recibo la ayuda de él, es una persona maravillosa y tengo buena comunicación con él”.

-Acerca de la relación con su madre refiere: “Mi madre es una persona cariñosa conmigo y un poco exigente con algunas cosas, pero si tengo buena relación con ella”.

-Acerca de su relación con sus hermanos: “me llevo muy bien con todos mis hermanos y hermanas, los aprecio y quiero mucho a todos”.

○ **Familiares con antecedentes psiquiátricos o psicopatológicos:**

Refiere que no cuenta con antecedentes psiquiátricos o psicopatológicos.

○ **Intereses y pasatiempos**

La paciente en sus tiempos libres refiere ver televisión, aunque a veces suele ir al cine con sus amigas. Le gusta hacer viajes, pero su trabajo lo limita.

e) Instrumentos psicológicos aplicados

- Anamnesis
- Entrevista
- Observación psicológica.
- Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich & Mattesson 1989)
- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Test del árbol Karl Koch

f) Resultados

- **Escala de Estrés Laboral OIT (Ivancevich & Mattesson 1989)**

Puntaje total: 93

La evaluada obtuvo un puntaje de 93 dando a un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que los resultados según las siete dimensiones que mide la escala son las siguientes:

- Clima organizacional 15 puntos (nivel intermedio)
- Estructura organizacional 16 puntos (nivel intermedio)
- Territorio organizacional 10 puntos (nivel bajo)
- Tecnología 9 puntos (nivel bajo)
- Influencia del líder 12 puntos (nivel bajo)
- Falta de cohesión 19 puntos (nivel intermedio)
- Respaldo del grupo 12 puntos (nivel intermedio).

- **Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI -HSS)**

Puntaje total: 96

La evaluada a alcanzado un puntaje total de 96 que representa a un nivel alto de Burnout es decir que presenta agotamiento emocional (cansancio emocional) también indicando que muestra sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, en conclusión, se evidencia existencia de burnout en la paciente.

Los resultados según las tres áreas o dimensiones que mide el cuestionario son las siguientes:

- Agotamiento emocional: 50 (alto)
- Despersonalización: 5 (bajo)

-Realización personal: 41 (alto).

- **Test del árbol de Karl Koch**

La evaluada realizó el dibujo en el centro de la hoja, trazó un tronco en el medio lo cual hace que denote seguridad, estabilidad, extroversión, además por la copa del árbol muestra que ella está siempre cuidando su autoimagen e autocontrol, es afectiva además disciplinada, le gusta evitar conflictos o confrontamientos con los demás. Se evidencia que tiene una personalidad no conflictiva.

g) Diagnostico psicológico

Después de aplicar los instrumentos psicométricos encontramos que la paciente obtiene un nivel de estrés laboral intermedio (puntaje 93). Un nivel alto de burnout (puntaje 96). Mientras que en la prueba proyectiva denota una personalidad no conflictiva. De acuerdo con el DSM-5 presenta problemas relacionados con el empleo V62.29 (Z56.9), que se caracteriza por amenaza en su integridad del yo como consecuencia de insatisfacción laboral por constantes cambios de puesto, horarios estresantes en el trabajo y por laborar en un entorno desagradable.

4.2 Plan de intervención psicológico

Propuesta de Plan de intervención psicoterapéutico bajo el modelo cognitivo conductual en una trabajadora del hospital con “Problemas relacionados con el empleo”

- **Objetivo general:** diseñar una propuesta de intervención psicológica para disminuir el estrés laboral, mejorar el estado de agotamiento físico, emocional y mental en la paciente, además recuperar su autoconfianza de sí misma y como debe afrontar el entorno desagradable que presenta en su trabajo.

Sesión	Objetivo	Metodología	Técnica psicoterapéutica	Desarrollo de la sesión	Resultado esperado	Tiempo
1	Explicar a la paciente la metodología, el proceso de intervención y las condiciones que tiene la psicoterapia, así mismos conceptos básicos sobre el estrés laboral y agotamiento emocional.	Reflexivo Participativo	Inicio: Psicoeducación Desarrollo: Técnica de la relajación -Respiración profunda de Jacobson	Se explicará a la paciente sobre los resultados de sus pruebas evaluadas, también se hará la coordinación respectiva sobre los horarios de las sesiones, las actividades que se desarrollará durante la psicoterapia y además, las actividades que se le asignará para su hogar. Se desarrollará este ejercicio porque es útil para la reducción del nivel de activación general. Se le pide que sea participativa que tome asiento cómodamente así mismo ponga su mano izquierda sobre su abdomen y la derecha sobre la izquierda, también se le indicará que imagine una bolsa vacía dentro de su abdomen. Luego se le solicitará que comience a respirar imaginando	Conocer el diagnóstico presuntivo que padece y la forma como se desarrollará las sesiones terapéuticas. Lograr la relajación emocional y físico.	45 min

2	Reforzar el aprendizaje de la anterior sesión	Reflexiva	Inicio: Retroalimentación	Primeramente, se le da la bienvenida por asistir a su sesión psicoterapéutica, luego se le pregunta su estado de ánimo y si práctico la respiración profunda, también si desarrollo la actividad sobre anotar sus pensamientos, afectos y conductas que tuvo durante esos días. Finalmente, se le indicará sobre la sesión que se desarrollará.	Retroalimentación de lo aprendido en la anterior sesión	45 min
	Disminuir en la paciente el ánimo de agotamiento físico, emocional y mental.	Dinámico	Desarrollo: Técnica de la relajación muscular progresiva de Jacobson	Para esta relajación se pedirá la participación de la paciente con el objetivo de reducir el agotamiento emocional, físico y mental a través de la respiración donde aprenderá a identificar la tensión y relajación a través de inspiraciones por 5 seg y expiraciones por 10 seg.	Relajación del estado físico, emocional y mental de la paciente	
	El objetivo es lograr la identificación de situaciones estresantes que dañan su desempeño laboral	Participativo	Técnica del modelamiento, reformulación. Método de la fecha descendente	-Se explicará a la paciente sobre el estrés laboral, los síntomas y el por qué se llega a producir. -Luego de la explicación se le sugiere identificar sus pensamientos negativos del porqué se sienta estresada e incómoda en su lugar de trabajo también sus supuestos y creencias que están detrás de ello. -La finalidad es modificarlos en un sentido más adaptativo, quiere decir que las emociones negativas se sustituyan en positivas. También se pedirá que elija emociones desagradables y una vez que las detecte se hará las siguientes preguntas: - ¿Qué significa esto para mí? ¿Qué implica esto para mí? ¿Por qué es importante para mí? ¿Qué supone esto para mí? ¿Qué conclusiones extraigo de mí? Esto ayudará a que la paciente	Que conozca la identificación de pensamientos negativos en su vida laboral y personal	

	Aplicar la técnica de actividades para casa	Reflexiva	Cierre: Feedback Técnica de asignación de tarea	haga una pequeña recapitulación del momento en que apareció (personas implicadas o afectación personal) para que así tenga valoraciones más transversales de sí mismas. Ejemplo: Situación laboral rotación de área -Haré mal mi trabajo en la nueva rotación de área -Los otros trabajadores lo notarán. -Pueden dar malos comentarios de mí. -Todo el hospital se enterará. -Pensarán que soy una mala profesional. -No sirvo para esta rotación Supuesto: “si hago mal mi trabajo, la gente pensará que soy una mala profesional”. Creencia nuclear: soy una mala profesional -Finalmente, se le solicitará a la paciente que analice de manera razonable si es mala profesional y como llego hasta donde está. Ya que puede acostumbrarse al nuevo área de rotación. Ya que es una excelente profesional. Se le formulará preguntas cortas y fáciles para corroborar si logro entender la sesión. También se le pedirá que practique el ejercicio de regulación muscular progresiva y que en una hoja enumere sus pensamientos negativos, los supuestos y las creencias que tiene cada pensamiento.	Retroalimentación de lo aprendido en la sesión y así mismo reconocer pensamientos negativos que tiene ella misma.	
3	Reforzar el aprendizaje de la anterior sesión	Reflexiva	Inicio: retroalimentación	Se le evaluará el estado de ánimo respecto a sus días laborales, actividades que desarrolló y su realización de la actividad que se le encomendó en la anterior sesión.	Retroinformación de lo aprendido en la anterior sesión	45 min

Disminuir la tensión emocional y entrenamiento para afrontar situaciones estresantes a través de la respiración diafragmática Identificación de pensamientos, emociones y conductas ante conductas estresantes.	Cooperativa Reflexivo y participativa Reflexivo	Desarrollo: Respiración diafragmática Técnica del ABC y reestructuración cognitiva de Beck Cierre: Feedback	Se le pedirá a la paciente que tome asiento, luego que sus dos manos lo pongan sobre el abdomen así mismo que inhale por la nariz por unos 3 a 5 seg permitiendo que el estómago suba conforme el aire va entrando a sus pulmones y que exhale por la boca de 3 a 5 seg permitiendo que su estómago baje conforme el aire salga de sus pulmones. Se desarrollará este ejercicio dos veces. Se le volverá a explicar el esquema; A (situación), B (pensamientos y creencias) y C (conductas, emociones y reacciones físicas) donde se utilizará fichas: A: Situación activadora (hechos externos y internos) B: Pensamientos y creencias (creencias racionales e irracionales) C: Conductas, emociones y reacciones físicas. Por ejemplo: A: perdí mi dinero. B: me quedaré sin dinero y mis padres me castigarán. C: tengo miedo al castigo, lloro y digo que me robaron por culpa de una amiga. -Finalmente se le explicará que las situaciones no se pueden cambiar, pero si la forma como piensa y eso hace que influya en sus emociones y conductas. Se le formula las preguntas sencillas respecto al esquema ABC para corroborar si logró identificarlos.	Respirar de manera adecuada para afrontar situaciones estresantes laborales. Educar a la paciente respecto como debe reaccionar a las situaciones, pensamientos y emociones que tiene en su lugar de trabajo o vida personal. Retroalimentación de lo desarrollado en sesión	
---	--	--	---	---	--

		Cooperativo	Técnica de asignación de tareas	Se le señalará a la paciente que durante el término de su día laboral escriba en una hoja sus situaciones estresantes y que analice cada situación, pensamiento y conducta. También que practique la respiración diafragmática.		
4	Reforzar el aprendizaje de la anterior sesión	Reflexiva	Inicio: retroalimentación	Se le dará la bienvenida por asistir a su sesión psicoterapéutica así mismo se le preguntará el cómo se va sintiendo con las sesiones y como le fue durante su semana. Posteriormente se le interroga si pudo desarrollar la actividad que se le encomendó.	Retroalimentar lo desarrollado en la anterior sesión	45 min
	Aplicación del entrenamiento para afrontar el estrés laboral a treves de pensamientos positivos y valoración de sí misma como persona.	Participativo	Desarrollo: Técnica de la reestructuración cognitiva de Aaron Beck	Primeramente, se le explicará a la paciente sobre sus anotes de sus situaciones estresantes laborales y que en esta sesión se le entrenará como afrontarlas a través de habilidades es por ello que usaremos pensamientos adaptativos (frases positivas) este le permitirá tener una mejor calidad de vida. Entonces se le pedirá que repita las siguientes frases “Soy capaz de resolver situaciones que me generan malestar”, “Tengo las herramientas suficientes para enfrentar estas situaciones”, “Soy una persona demasiado valiosa para dejarme vencer por estos problemas”, “Para todo problema si existe una solución”, “Soy una persona admirable en mi lugar de trabajo”. Y por último se le pregunta cómo se sintió al decir las frases.	Educar a la paciente como tiene que trasformar sus pensamientos malos a pensamientos positivo. Y valoración de sí misma	
		Cooperativo	Cierre: Feedfack Tarea para la casa	Se le formulará preguntas acerca de las frases positivas. Se le pedirá que en casa repita las frases positivas al despertar y dormir.	Retroalimentación de lo aprendido en la sesión	

5	Reforzar la sesión anterior Mejorar el nivel de satisfacción laboral a través de entrenamiento en habilidades sociales ya que mejorará las relaciones interpersonales, de comunicación y relacionales sociales.	Reflexiva Participativa	Inicio: retroalimentación Desarrollo: Técnica del modelado y entrenamiento en habilidades sociales	Se le interrogará el cómo le fue durante la semana y que le pareció las frases positivas. Así mismo como se siente con las sesiones terapéuticas -Primero, se explicará sobre ¿Qué son las habilidades sociales?, donde le hacemos las siguientes preguntas indirectamente ¿Sonreíste esta mañana?, ¿Viste a alguien más sonriendo?, ¿Te sonrió alguien hoy?, ¿Es agradable que alguien nos sonría? Es una manera de explicar las habilidades sociales porque sonreír, saludar, cortesía y amabilidad son habilidades básicas de interacción social. -Segundo: se le pasará a explicar ¿Qué es la asertividad? Donde se leerá historietas acerca de asertividad por ejemplo; “el paciente tímido” seguidamente se le explicará que en ella práctico la escucha activa al oír la explicación y la historieta además los valores que hay en ella. -Tercero: se le enseñará ¿Qué es el autoestima? Donde se le preguntará que es lo que más le gusta de su aspecto físico y que es lo que le gustaría cambiar tal vez en algún momento. -Cuarto: se le detallará ¿Qué es la sociabilidad y la convivencia? interactuaremos con ella haciendo las preguntas ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?, ¿Cómo son los trabajadores de las demás especialidades?, ¿Cómo te sientes al socializar con ellos? -Quinto: se le explicará brevemente sobre ¿Qué es la empatía? Posterior se le pedirá que cuente	Retroalimentación de lo desarrollado en la anterior sesión Lograr el entrenamiento en habilidades sociales, asertividad, autoestima, convivencia saludable, empatía y resolución de conflictos.	45 min
---	---	---------------------------------------	--	--	---	--------

		Reflexiva e cooperativa	Cierre: Feedback	alguna anécdota donde ella ayudo a un paciente en su hospital. -Sexto: se le hablará sobre la resolución de conflictos y como debe actuar ante una situación conflictiva. Se le hará las preguntas respecto a cada tema que se explicó en cada sesión y que le pareció cada una de ellas. Se le asignará como tarea para casa identificar cada una de ellas con sus actividades diarias	Retroalimentación de lo aprendido en la sesión	
6	Reforzar la sesión anterior sobre las habilidades sociales Recapitular su estado de relajación a través de la respiración. Manejo de conflictos a nuevas situaciones estresantes	Reflexiva Participativo Cooperativa y reflexiva	Inicio: retroalimentación Desarrollo: Técnica de la respiración con el diafragma Técnica de la exposición	Se le agradecerá por seguir asistiendo a sus sesiones psicoterapéuticas además se le preguntará que le pareció la anterior sesión de las habilidades sociales y si pudo identificarlas con sus actividades diarias. Con esta respiración la paciente aprenderá a prestar atención a su respiración entrenándose de una manera más optima. Se le pedirá que tome asiento haciendo que sus muslos estén en una posición de 90 grados y que ponga una palma de su mano sobre el pecho, la otra sobre su abdomen durante unos 20 seg, además que preste atención a la respiración ya que hace que estas dos zonas se muevan, así logrando identificar como el pecho va haciendo un movimiento más que el abdomen es por ello que a veces nos hace falta el oxígeno. Para la prevención de recaídas se le dará a la paciente una “caja de herramientas anti-estrés” donde se le pedirá que guarde sus materiales de autoayuda, subrayados, actividades que realizó,	Retroalimentación de lo desarrollado en la anterior sesión Retroalimentar el aprendizaje sobre la técnica de respiración diafragmática. Aprender manejo de conflictos a nuevas	45 min

	(control de recaídas)	Reflexiva	Cierra: Feedback	comentarios que hizo en las sesiones, etc. También el listado de instrucciones que debe hacer si experimenta estrés laboral o agotamiento físico, emocional y mental. Donde las técnicas emocionales ayudarán en la relajación. Mientras que las técnicas cognitivas actuarán directamente sobre el cambio de pensamientos e ideas malas y finalmente las técnicas conductuales permitirán modificar las creencias de manera indirecta, mediante el cambio de conducta y las secuencias de su realización ya que no son tan negativas como lo piensa. Por último, se le pide que cuide su estado de ánimo haciendo ejercicios, hablando con personas que le apoyen haciendo actividades agradables. Que haga las técnicas de respiración y pautas de estilos de vida saludable.	situaciones estresantes (control de recaídas) Manejo de recaídas ante estrés laboral.	
--	-----------------------	-----------	----------------------------	---	---	--

CONCLUSIONES

Primera:

La trabajadora de Nutrición del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024, evidencia un nivel de estrés laboral intermedio (puntaje de 93 Escala de OIT); nivel alto de Burnout (puntaje 96 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory). Test del árbol: personalidad no conflictiva. DSM-5 muestra Problema relacionado con el empleo V62.29 (Z56.9) por presentar amenaza de su integridad del yo, insatisfacción laboral por cambios de puesto, horarios de trabajo estresantes, carga laboral y entorno laboral desagradable.

Segunda:

Las técnicas e instrumentos psicológicos utilizados para determinar el nivel de estrés laboral en una trabajadora del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre, Lima 2024, fueron test psicométricos confiables y validados como el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (HBI-HSS) con un total de 96 pts dando un Nivel Alto en Burnout; es decir que presenta agotamiento emocional. Mientras que en la Escala de estrés laboral OIT (Ivancevich & Mattesson 1989) con un total de 93 pts dando a un Nivel Intermedio de Estrés Laboral. Por último, en la prueba proyectiva “test del árbol” refleja tener seguridad, estabilidad, extroversión, además que cuida su autoimagen y que le gusta evitar conflictos o confrontamientos con su entorno.

Tercera:

Se determinó la presencia de estrés laboral intermedio con un nivel alto de Burnout y se elaboró un Plan de Intervención de tratamiento psicoterapéutico cognitivo conductual en 6 sesiones con una sola vez a la semana, con una duración de 45 minutos. Así mismo se evaluará al finalizar la programación, donde además se retroalimentarán y reprogramarán aquellas que requieren fortalecer.

Recomendaciones

Primera:

A la paciente se le recomienda asistir con un especialista en psicología. También con un especialista en yoga-meditación ya que ayudará a mejorar su estado emocional, físico y mental, así como también disminuirá el estrés laboral que presenta. Además, que realice técnicas de relajación.

Segunda:

Al director y psicólogos del Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre de Lima se le recomienda coordinar sobre las charlas preventivas del estrés laboral y burnout, reforzar también las Habilidades Sociales e implementar psicodinámicas para reducir la carga laboral en los trabajadores de cada turno.

Tercera:

A los fejes de cada área de especialidad del Hospital, se le recomienda hacer reuniones preventivas sobre el estrés laboral e implementar psicodinámicas donde haya técnicas de relajación antes de cada turno.

REFERENCIAS

- Alcalde de Hoyos , J. (2010). *Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Buitrago Orjuela, L., Barrera Verdugo, M., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos , C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 8(2), 135. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Beckham, E., Leber, W., & Watkins, J. (1986). Development of an instrument to measure Beck's cognitive triad: The Cognitive Triad Inventory. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 566-567. doi:<https://doi.org/10.1037/0022-006X.54.4.566>
- Bendezú, L. (2017). “*NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS PROCEDENTES DE LA RED ASISTENCIAL ALMENARA ESSALUD, USANDO EL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY LIMA-2016*”[Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/1032>
- Castillo Caicedo, C., Noroña Salcedo, D., & Vega Falcón, V. (2022). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(1), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9143055>
- Chávez Caro, H. (2021). *ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS*[Tesis de posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5137>
- Clark, D., & Beck, A. (2010). Cognitive therapy of anxiety disorders. *Guilford Press*.

- Decker, A., Kapila, Y., & Wang, H. (2000). The psychobiological links between chronic stress-related diseases, periodontal/peri-implant diseases, and wound healing. *Periodontology*, 87(1), 94-106. doi:<https://doi.org/10.1111/prd.12381>
- Graneros Tairo , J. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería-Lima,2017*[Tesis de Posgrado.Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6451>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2015). Estudios experimentales 2 parte: estudios cuasi-experimentales. *International Journal of Morphology*, 33(1), 382-387. doi:<https://doi.org/10.4067/s0717-95022015000100060>
- Müggenburg Rodríguez, M., & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería universitaria*, 4(1), 36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach,Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Guía para la prevención y el manejo del estrés en el personal de salud. 41-42.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 5-6. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.
- Pérez , J., & Ramírez, M. (2023). Prevalencia de estrés laboral en trabajadores peruanos: Un estudio comparativo entre Lima y regiones seleccionadas. *Revista Peruana de Salud Mental*, 35-48.
- Powell, V., Abreu, N., & Oliveira, I. (2008). Terapia cognitivo-comportamental da depressão. *Revista Brasileira De Psiquiatria*, 30(2), 73-80. doi:<https://doi.org/10.1590/s1516-44462008000600004>

- Rodriguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención* (Vol. 57). España: Facultad de Psicología. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Sánchez Silva, M. (2005). La metodología en la investigación cualitativa. *Revista del Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales del Instituto Politécnico Nacional*(1), 4. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10469/7413>
- Selye, H. (1956). *El síndrome de adaptación y la enfermedad*. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana.
- Statista. (2020). Aumento del estrés laboral global debido a la COVID-19. *Statista*.
- Verdi, J., Cañedo, M., & Andrade, I. (2021). Vulnerabilidad cognitiva específica de la depresión. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 9-13. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v8i15.6317>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de evaluación

TEST DE ÁRBOL

Ficha técnica del Test de Árbol

Nombre: Test del árbol

Autor: Karl Koch

Año: 1957

Características generales: El dibujo del árbol es una prueba proyectiva gráfico lanzado por Karl Koch, afirma que es una grafología menos sutil, donde permite ver la personalidad de la persona. Esta prueba puede ser utilizada en niños, jóvenes y adultos.

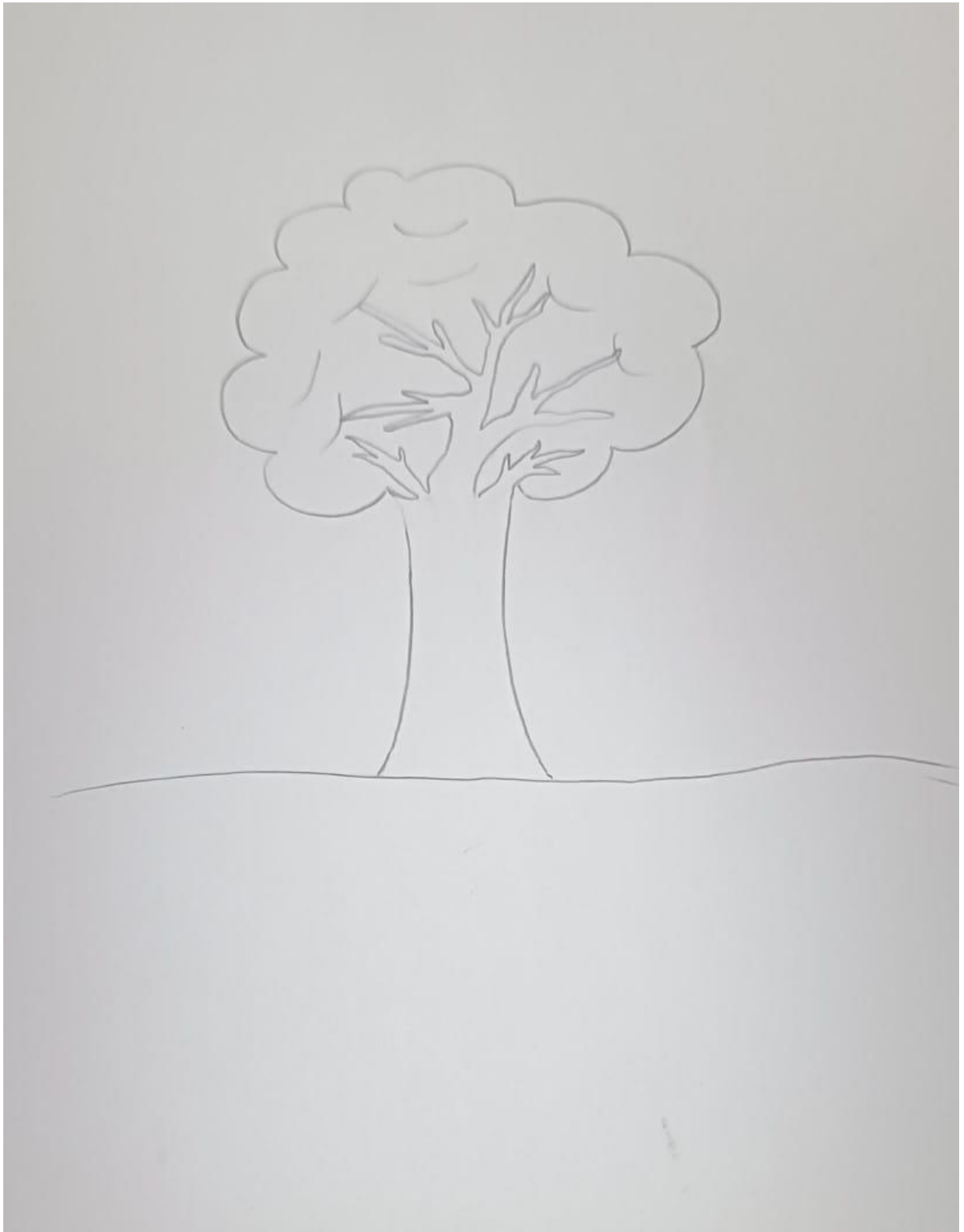
Finalidad: Evalúa el autoestima, relaciones interpersonales, emociones, conflictos internos y mecanismos de defensa.

Materiales: Manual, hoja bond blanca y material auxiliar lápiz y borrador.

Procedimiento de aplicación: “Dibuje un árbol aquí y a su gusto”, señalando la hoja en forma vertical.

Tiempo de aplicación: 30 a 45 min.

Ámbito de aplicación: 7 años en adelante.



ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS

Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autores:	Ivancevich & Mattesson (1989)
Confiabilidad:	0.966 según Alfa de Cronbach.
Adaptación Peruana:	Psicólogo Wilfredo Marquina Mauny
Confiabilidad Peruana:	0.972 según Alfa Cronbach
Procedencia:	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por OIT en conjunto con la OMS.
Aplicación:	Individual, grupal y organizacional.
Ámbito de aplicación:	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de Exploración psicológica.
Duración:	Tiempo de 10 a 15 minutos.
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones.
Total, de ítems:	25 ítems.
Áreas que mide la escala:	

Nº	Áreas	Numero de ITEMS	Rango de Estrés
1	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo de Grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de estrés laboral:

Niveles de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	>154
Estrés	118-153
Nivel intermedio	91-117
Bajo nivel de estrés	<90

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.			X				
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.			X				
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.			X				
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				X			
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.			X				
6	Mi supervisor no me respeta.		X					
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.				X			
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.			X				
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				X			
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.			X				
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							X
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.			X				
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.				X			
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.			X				
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.			X				
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.				X			
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.						X	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.				X			
20	La organización carece de dirección y objetivo.					X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.				X			
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.				X			
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					X		
24	La cadena de mando no se respeta.			X				
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X						

INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI-HSS)

Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)

Nombre original:	Maslach Burnout Inventory, Manual
Autores:	Cristina Maslach (1997) y Susan E. Jakson (1980)
Adaptación:	Seisdedos en 1986.
Nombre de la adaptación:	Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial.
Versiones:	Única y completa (MBI) con 22 preguntas con escalas de: - Cansancio emocional: 09 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) puntaje máximo 45. - Despersonalización: 05 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) puntaje máximo 30. - Realización personal: 08 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) puntaje máximo 48
Escala:	de tipo Likert con 07 alternativas, (0) Nunca; (1) Alguna vez al año o menos; (2) Una vez al mes o menos; (3) Algunas veces al mes; (4) Una vez a la semana; (5) Varias veces a la semana; y (6) A diario.
Adaptación:	española.
Adaptación peruana:	Pando, M., Aranda, C., López, M.
Editorial:	TEA (1997)
Duración:	10 a 15 min
Aplicación:	individual
Ámbito de aplicación:	Personal de salud
Validación:	Validado mediante expertos por el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), hallándose una estructura de tres factores o dimensiones los resultados fueron significativos a un nivel de confianza de 0.95.
Confiabilidad:	Con una confiabilidad de 0.87 para la escala total por medio del coeficiente Alfa de Cronbach.

ENCUESTA AL PERSONAL



MBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: Mariela J.Apellidos: C. T.Sexo: ☐ Varón ☒ Mujer Edad: 36 añosEstado civil: ☒ Soltero ☐ Casado☐ Divorciado ☐ Viudo

Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? ☐ años☐ No tengo hijos. ☐ Sí tengo hijos.Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? ☐ hijos

Nivel de estudios alcanzado:

☐ Estudios primarios ☐ Bachillerato superior☐ Algunos cursos universitarios ☒ Licenciado

Otro _____

Profesión actual: NutricionistaSituación laboral: ☐ Trabajador fijo ☒ Contratado

Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: 03 años 03 meses.Tiempo en esta profesión: 09 años ☐ meses.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CE = 50

DP = 5

RP = 41

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE Vd. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 6
- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo 6
- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo 6
- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas 6
- Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales 0
- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo 6
- Trato muy eficazmente los problemas de las personas 6
- Me siento "quemado" por mi trabajo 4
- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás 6
- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 1
- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 2
- Me siento muy activo 6
- Me siento frustrado en mi trabajo 6
- Creo que estoy trabajando demasiado 6
- No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio 1
- Trabajar directamente con personas me produce estrés 4
- Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio 4
- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas 3
- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión 4
- Me siento acabado 6
- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 6
- Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas 1

Anexo 2. Consentimiento informado

UAP

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Marianela Jhayaíra Calderón Turmi....., luego de haber sido informado detalladamente sobre los fines de esta investigación, acepto participar voluntariamente en este trabajo de investigación denominado **"ESTRÉS LABORAL EN UNA TRABAJADORA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, LIMA 2024"** realizado por la Bachiller Jackeline Jennifer Quispe Quispe el mismo que tiene fines académicos y titulación de licenciatura. Asimismo, como muestra de ello firmo a los21..... días del mes deJunio..... del 2024.



FIRMA