



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO  
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS  
AVANZADOS**

**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL  
PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL  
DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

**Autora:** Lcda. Cristal de los Ángeles Mercado Masabé

**Tutora:** Dra. Jojana Gamarra Blanco

San Carlos, Noviembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Salud, Mención: Salud Pública

**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL  
PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL  
DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS – COJEDES**

*Requisito parcial para optar al grado de Magíster Scientiarum*

**Autora:** Lcda. Cristal A. Mercado M.  
C.I. V- 27.890.469  
**Tutora:** Dra. Jojana Gamarra Blanco

San Carlos, Noviembre de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



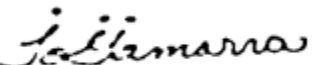
Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Salud, mención Salud Pública

La Universidad que Siembra

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Dra. JOJANA ELIZABETH GAMARRA BLANCO**, cédula de identidad N° **V-13.594.769**, hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS -COJEDES**, presentada por la ciudadana: **CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE**, titular de la cédula de identidad N° **V- 27.890.469**, para optar al grado académico de Magíster Scientiarum en Salud, mención Salud Pública y acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutora, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de San Carlos, a los dieciocho días del mes de marzo del año 2025.

  
**Dra. JOJANA GAMARRA BLANCO**  
**C.I.: V-13.594.769**  
**TUTORA**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



**COMISIÓN ASESORA DEL PROGRAMA ESTUDIOS AVANZADOS  
RESOLUCIÓN CAPRESAV N°2025/0171**

**UNIDAD EJECUTORA: SUBPROGRAMA CIENCIAS DE LA SALUD**

**PLANTEAMIENTO:** Solicitud de la ciudadana **CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE, CI- No V- 27.890.469**, perteneciente al Programa de Estudios de Maestría en Salud, mención Salud Pública, para que se le considere la aprobación como Tutora a la **MSc. JOJANA GAMARRA C.I.V- 13.594.769 (UNELLEZ)** del proyecto de trabajo de grado titulado **"ESTRATEGIASDE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS -COJEDES"**. Presentado por el Dr. Miguel Martino C.I. V-16.775.531, Jefe del Subprograma de Estudios Avanzados Ciencias de la Salud

**FECHA 28/03/2025**

**ACTA N°: 098 ORDINARIA**

**PUNTO: 20**

Luego de leída y discutida la documentación correspondiente por parte de los Consejeros:

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 48, literal j del reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", faculta a la Comisión Asesora estudiar este tipo de solicitud.

**CONSIDERANDO**

Que acorde al artículo 35 reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", "cada estudiante de estudios avanzados deberá tener un tutor, el cual será oficializado por la respectiva Comisión Asesora de Estudios Avanzados, considerando la aceptación escrita por parte del profesor de la tutoría solicitada por el estudiante".

**CONSIDERANDO**

Que la **MSc. JOJANA GAMARRA C.I.V- 13.594.769, (UNELLEZ)** es miembro permanente del personal académico de la UNELLEZ; posee un título de Estudios Avanzados no inferior al nivel al cual aspira el estudiante bajo su tutoría; es investigadora activa en el campo donde dirigirá el estudio, y cumple con los demás requisitos establecidos en el reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" para ser designado como tutora.

**LA COMISIÓN ASESORA RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** a la **MSc. JOJANA GAMARRA C.I.V- 13.594.769, (UNELLEZ)** como tutora de la ciudadana **CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE, CI- No V- 27.890.469**, perteneciente al Programa de Estudios de Maestría en Salud, mención Salud Pública.

**SEGUNDO: APROBAR** el título del proyecto de Trabajo de Grado **"ESTRATEGIASDE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS -COJEDES"**.

**TERCERO: NOTIFICAR** a las partes sobre las decisiones tomadas en esta **COMISIÓN ASESORA**, en cuanto a su solicitud.

Original de la Documentación se digitaliza.



**MSc. Hayden Pirela**  
Presidente



**Dra. Carmen Pinto**  
Secretaria

**La ciencia y la tecnología al servicio de la liberación permanente de la humanización del hombre"**

Dirección: Urb. Cantalero final avenida Principal, San Carlos Edo. Cojedes  
Teléfono: (0258) 4331718. / Correo electrónico: [estudiosavanzadoscojedes@gmail.com](mailto:estudiosavanzadoscojedes@gmail.com)



Presav\_vipi



Presav\_vipi



Presav\_vipi

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



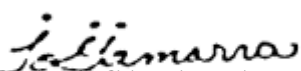
Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Salud, mención Salud Pública

La Universidad que Siembra

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **JOJANA ELIZABETH GAMARRA BLANCO**, cédula de identidad N° **V-13.594.769**, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado: **ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS -COJEDES**, presentada por la ciudadana: **CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE**, titular de la cédula de identidad N° **V- 27.890.469**, para optar al grado académico de Magíster Scientiarum en Salud, mención Salud Pública, por medio de la presente certifico, que he leído el trabajo de grado y considero, que reúne las condiciones necesarias para ser defendida y evaluada por el jurado de exanimación que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 13 días del mes de septiembre del año 2025.

  
**Dra. JOJANA GAMARRA BLANCO**  
**C.I.: V-13.594.769**  
**TUTORA**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



**PRESAV**  
PROGRAMA DE  
ESTUDIOS AVANZADOS  
COJEDES-UNELLEZ

COMISIÓN ASESORA DEL PROGRAMA ESTUDIOS AVANZADOS  
RESOLUCIÓN EXTRAORDINARIA CAPRESAV N°2025/0513

UNIDAD EJECUTORA: SUBPROGRAMA CIENCIAS DE LA SALUD

**PLANTEAMIENTO:** Solicitud de la ciudadana **CRISTAL A. MERCADO M., C.I: V-27.890.469**, perteneciente al Programa de Estudios de Maestría en Salud, mención Salud Pública, para que se le considere la aprobación del proyecto de Trabajo de Grado titulado «**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS - COJEDES**», bajo la tutoría de la **DRA. JOJANA GAMARRA BLANCO, CI- V-13.594.769 (UNELLEZ)**.

**FECHA:** 30/07/2025

**ACTA N°:** 102 EXTRAORDINARIA

**PUNTO:** 25

Luego de leída y discutida la documentación correspondiente por parte de los Consejeros:

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 4, literal "o" del reglamento de la Comisión Asesora de los Programas Académicos de la UNELLEZ establece que son atribuciones de la misma, "conocer y decidir con base a la reglamentación sobre solicitudes estudiantiles de carácter académico administrativo".

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 51, párrafo tres, de la Reforma parcial del Reglamento de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", establece que "El Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctoral, requiere la aprobación de un proyecto que puede ser presentado en el momento que el estudiante alcance el 50% de su carga académica en el caso de la Especialización Técnica, Especialización y Maestría; y desde el inicio en el caso del Doctorado hasta culminar la escolaridad del programa respectivo".

**CONSIDERANDO**

Que se cumplió con lo establecido en el artículo 51, párrafo cuatro, de la Reforma parcial del reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", el cual establece "antes de ser consignado a la Comisión Asesora de Estudios Avanzados los proyectos de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, los Trabajos de Grado y las Tesis Doctorales deberán ser revisados y aprobados en su contenido, forma y estilo por la Comisión de Revisión designada por la Jefatura del Subprograma de Estudios Avanzados".

**LA COMISIÓN ASESORA RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el proyecto de trabajo de grado titulado «**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS - COJEDES**», bajo la tutoría de la **DRA. JOJANA GAMARRA BLANCO, CI- V-13.594.769 (UNELLEZ)**.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes sobre las decisiones tomadas en esta COMISIÓN ASESORA, en cuanto a su solicitud.

Original de la documentación se digitaliza.



Ing. Cochet Sánchez  
Presidente

Dra. Carmen Pinto  
Secretaria



La ciencia y la tecnología al servicio de la liberación permanente de la humanización del hombre  
Dirección: Urb. Cantalaro final avenida Principal, San Carlos Edo. Cojedes  
Teléfono: (0258) 4331718 / Correo electrónico: estudiosavanzadoscojedes@gmail.com





UNIVERSIDAD NACIONAL  
EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



## ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado			
---------------------------	---	------------------	--	--	--

Titulado (a):

ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE  
NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS - COJEDES"

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE, CI- V- 27.890.469

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Salud, mención Salud Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy, Jueves 06 de noviembre de 2025, a las 10:00am, se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- ☒ EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- ☐ EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- ☐ EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día **miércoles 12 de noviembre** a las 11:15am, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos a los días seis (06) de noviembre del 2025.

*J. Gamero*  
1.- Jurado Coordinador (a)  
DRA. JOJANA GAMARRA  
C.I.V- 13594769  
(COORDINADORA-UNELLEZ);

*M. Nirmary Araujo*  
2.- Jurado Principal  
MSc. NIRMARY ARAUJO  
C.I.V- 20.488.923  
(EXTERNO-UCSHCH)

*M. Naileth Hernández*  
4.- Jurado Suplente  
MSc. NAILETH HERNÁNDEZ  
C.I.V- 10.328.539  
(UNELLEZ)



*M. Argimiro Meléndez*  
3.- Jurado Principal:  
MSc. ARGIMIRO MELÉNDEZ  
C.I.V- 4.101.812  
(EXTERNO-UCSHCH)

*M. Jesús Infante*  
5.- Jurado Suplente  
MSc. JESÚS INFANTE  
C.I.V- 26.719.342  
(EXTERNO-UNEFM)





UNIVERSIDAD NACIONAL  
EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
UNELLEZ VIPI COJEDES



**PRESAV**  
PROGRAMA DE  
ESTUDIOS AVANZADOS  
COJEDES-UNELLEZ

**ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO,  
TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL**

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado		
---------------------------	---	------------------	--	--

Titulado (a):

**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE  
NEONATOLOGÍA, HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS - COJEDES"**

Elaborado por el (la) participante:

**Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad**

**CRISTAL DE LOS ÁNGELES MERCADO MASABE, CI- V- 27.890.469**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Salud, mención Salud Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, **miércoles 12 noviembre de 2025**, a las 12:21 pm se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- ☐ APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.  
☐ APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.  
☐ APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.  
☒ APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizo a las: 12:51 pm.

*[Firma]*  
**1.- Jurado Coordinador (a)**  
DRA. JOJANA GAMARRA  
C.I.V- 13594769  
(COORDINADORA-UNELLEZ);

*[Firma]*  
**2.- Jurado Principal**  
MSc. NIRMARY ARAUJO  
C.I.V- 20.488.923  
(EXTERNO-UCSHCH)

*[Firma]*  
**4.- Jurado Suplente**  
MSc. NAILETH HERNÁNDEZ  
C.I.V- 10.328.539  
(UNELLEZ)



*[Firma]*  
**3.- Jurado Principal:**  
MSc. ARGEMIRO MELÉNDEZ  
C.I.V- 4.101.812  
(EXTERNO-UCSHCH)

*[Firma]*  
**5.- Jurado Suplente**  
MSc. JESÚS INFANTE  
C.I.V- 26.719.342  
(EXTERNO-UNEFM)

**Nota:** Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello



## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud, dedico este trabajo

A Dios, por todo el amor y Protección que me brinda cada momento.

A mis padres, Adriana y Martin, quienes, con su ejemplo, entusiasmo, sembraron la semilla de esta inquietud en mí.

A mis hermanos del alma, Manuel y Adrimar, aunque la distancia nos separe físicamente, su aliento constante fue una fuerza impulsora invaluable.

A mi querida tía y compañera de estudio, Yolanda, cuyo apoyo y complicidad hicieron este camino más enriquecedor.

A mi familia, pilar fundamental en mi vida, cuyo amor incondicional y constante apoyo hicieron posible este logro. Gracias por creer en mí siempre.

A mi Tutora Dra. Jojana Gamarra, por su invaluable guía, paciencia y conocimientos compartidos a lo largo de este proceso investigativo. Su orientación fue esencial para alcanzar este resultado.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ), mi alma mater, por brindarme el espacio y las herramientas para este aprendizaje.

Finalmente, mi sincero agradecimiento al Dr. Antonio Flores, mi tutor original, por sembrar la semilla de esta investigación y por su guía inicial.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios, por permitirme tener y disfrutar a mi familia, por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

Gracias a mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto.

Gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser. Gracias a Mis Abuelas, que desde el cielo me cuidan y guían

Gracias por creer en mí

Gracias a los Profesores por cada enseñanza

Gracias al Dr. Antonio Flores por ser un faro de luz que guía el sendero del conocimiento.

Gracias a la universidad, por haberme permitido formarme en ella.

Gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso.

## **ÍNDICE GENERAL**

### **DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTOS**

### **RESUMEN**

### **ABSTRACT**

### **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.1 Problema de Investigación .....	5
1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación.....	7
1.3 Objetivos de la investigación .....	10
1.4 Objetivo General .....	10
1.5 Objetivos Específicos.....	10
1.6 Justificación y línea de investigación.....	11

### **CAPÍTULO II**

<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1 Estado del arte.....	13
2.2 Elementos bioéticos de la investigación .....	14
2.3 Antecedentes de investigaciones previas .....	15
2.3.1 Investigaciones previas internacionales.....	17
2.4 Antecedentes Legales.....	22
2.5 Bases teóricas referenciales.....	23
2.5.1. Teoría del Estrés Transaccional.....	25
2.5.2. Teoría del Apoyo Social.....	26
2.5.3. Teoría del Apego.....	26
2.5.4 Definición de Neonatos.....	28
2.5.5 Psicología Perinatal.....	32
2.5.6 Factores socioculturales contexto venezolano.....	33
2.6 Operacionalización de variables .....	35

### **CAPÍTULO III**

<b>METODOLÓGICO.....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo de investigación.....	40
3.2 Diseño de la investigación .....	41
3.3 Población y muestra.....	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.5 Técnicas de análisis de datos.....	45
3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	46
3.6.1 Validez Confiabilidad.....	47

### **CAPÍTULO IV**

<b>RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
4.1. Análisis del Instrumento para personal de salud.....	50

## **CAPÍTULO V**

<b>PROPUESTA.....</b>	<b>69</b>
5.1. Presentación de la Propuesta.....	71
5.2 Fundamentación del Plan de Estrategias de Apoyo.....	72
5.3 Objetivos del Plan de Estrategias de Apoyo.....	73
5.3.1 Objetivo General.....	75
5.3.2 Objetivos Específicos.....	75
5.4 Factibilidad del Plan de Apoyo.....	76
5.5 Estructura del Plan de.....	77
5.6 Cronograma de Ejecución y Control del Plan .....	80
5.7 Evaluación.....	81

## **CONCLUSIONES**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

Anexo A. Instrumento de Recolección de Datos para el personal de salud

Anexo B. Validación del Instrumento de Recolección de Datos

Anexo C. Validación del Instrumento de Recolección de

Anexo D. Validación del Instrumento de Recolección de Datos

Anexo E. Evidencias Fotográficas



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Salud, mención Salud Pública

**ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO APLICADAS AL  
PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL  
DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS – COJEDES**

**Autora:** Lcda. Cristal A. Mercado M.  
**C.I. V-** 27.890.469

**Tutora:** Dra. Jojana Gamarra  
**Año:** 2025

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación exploró las experiencias del personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes, en relación con el estrés laboral y sus necesidades de apoyo psicológico. La elección de este tema surgió de la observación de las demandas emocionales únicas inherentes al cuidado de recién nacidos vulnerables y la potencial repercusión del estrés en el bienestar del personal. El objetivo General es Proponer estrategias de apoyo percibidas por estos profesionales en su contexto laboral específico. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, e campo no experimental y de nivel descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por tres miembros del equipo de neonatología: un médico, una enfermera y una niñera seleccionados por su experiencia directa en el servicio, para explorar el significado que los participantes atribuyen a sus experiencias, el análisis de los datos se realizó por medio de la información suministrada por el personal hospitalario al dar respuesta al cuestionario que será aplicado sobre la propuesta. Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre la exposición a la vulnerabilidad neonatal y el sufrimiento familiar y un incremento en los niveles de estrés laboral reportados por el personal de neonatología. Esta relación se vio acentuada por la presencia de condiciones laborales adversas, tales como la escasez de recursos materiales y la sobrecarga de trabajo, las cuales fueron cuantificadas a través de inventarios y registros de turnos

**Palabras clave:** Estrategia, Apoyo Psicológico, Afrontamiento, Neonatología

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Salud, mención Salud Pública

**PSYCHOLOGICAL SUPPORT STRATEGY APPLIED TO THE  
NEONATOLOGY SERVICE STAFF AT THE DR. EGOR NUCETE  
HOSPITAL, SAN CARLOS – COJEDES**

**Author:** Cristal A. Mercado, M.

**C.I.V.** 27.890.469

**Advisor:** Dra. Jojana Gamarra.

**Years:** 2025

**ABSTRACT**

This research explored the experiences of Neonatal Service staff at Dr. Egor Nucete Hospital in San Carlos, Cojedes, regarding work-related stress and their psychological support needs. The choice of this topic arose from observing the unique emotional demands inherent in caring for vulnerable newborns and the potential impact of stress on staff well-being. The overall objective is to propose support strategies perceived by these professionals in their specific work context. The research was conducted using a quantitative, non-experimental, and descriptive approach. The population and sample consisted of three members of the neonatal team: a physician, a nurse, and a nanny selected for their direct experience in the service. The objective was to explore the meaning participants attributed to their experiences. Data analysis was conducted using information provided by hospital staff when responding to the questionnaire that will be applied to the proposal. The findings revealed a significant correlation between exposure to neonatal vulnerability and family distress, as well as an increase in the levels of work-related stress reported by neonatal staff. This relationship was accentuated by adverse working conditions, such as a lack of material resources and work overload, which were quantified through inventories and shift records.

**Keywords:** Strategy, Psychological Support, Coping, Neonatology

## INTRODUCCIÓN

A nivel Mundial, la salud mental de los profesionales de la salud, ha emergido como una preocupación crucial, especialmente en unidades de alta complejidad como las del servicio de Neonatología. La exposición constante a situaciones de alta tensión, la toma de decisiones críticas y el contacto con el sufrimiento humano genera un impacto psicológico significativo, reconocidos por organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), que abogan por la implementación de programas de apoyo específico. Ahora bien, en el contexto venezolano, el sistema de salud enfrenta desafíos adicionales que exacerban el estrés laboral de los profesionales de la salud, además incluyen las limitaciones del recurso, sobrecarga de trabajo y un entorno socioeconómico complejo, esta realidad nacional subraya la urgencia de abordar la salud mental de los profesionales como un componente esencial para la sostenibilidad y calidad de los servicios de salud.

Por su parte, en Latinoamérica la situación del personal en la atención de pacientes críticos presenta particularidades que requieren cuidado específico, la Región enfrenta desafíos socioeconómicos y culturales que tiende a agravar el estrés laboral. Estudios en países como Brasil, México y Argentina, revela altas tasas de ansiedad por la atención de neonatos críticos, al igual hay observaciones similares en países desarrollados (Silva, 2018). Sin embargo, el acceso a servicios de salud mental es limitado especialmente en hospitales públicos carecen de este tipo de atención, donde la demanda supera la oferta. Además, existen barreras culturales, tal es el caso de estigma asociado a la búsqueda de ayuda Psicológica que dificultan la aplicación de programas de apoyo.

A pesar de lo planteado, se han realizado esfuerzos para desarrollar intervenciones adaptadas al contexto latinoamericano, como programas de apoyo grupal y psicoeducación, que han demostrado ser prometedores para mejorar el bienestar emocional del personal de salud (Rodríguez, 2021).

En el ámbito local, el Hospital Dr. Egor Nucette, ubicado en el Municipio San Carlos, Cojedes, el personal del servicio de Neonatología, no es ajeno a estas dinámicas. La particularidad de atender a recién nacidos en estado crítico y el vínculo cercano con familias en momentos de vulnerabilidad emocional configuran un escenario que demanda una atención focalizada en su bienestar psicológico. Por estas razones, reconocer y abordar las necesidades específicas de este equipo a través de estrategias de apoyo adaptadas al contexto, se presenta como una inversión fundamental para garantizar la salud mental de sus integrantes y en última instancia, la calidad de la atención brindada a los neonatos y sus familias.

De esta manera, representa un entorno de alta exigencia emocional y profesional para el personal de salud, diariamente, el personal se enfrenta a situaciones críticas, al cuidado del recién nacido vulnerables y al contacto constante con familias que experimentan altos niveles de estrés, ansiedad e incertidumbre. Esta exposición continua a la fragilidad de la vida y en ocasiones a desenlaces fatales, que generan un impacto psicológico significativo en el equipo de salud, predisponiéndolo al desarrollo de agotamiento emocional y una disminución en la realización personal componentes característicos del síndrome de Burnout.

Dentro de este orden de ideas, se reconoce la imperante necesidad de aplicar estrategias de apoyo psicológico dirigidas específicamente al personal que labora en el servicio de Neonatología, es relevante entender que estas estrategias no solo buscan mitigar su impacto negativo del estrés laboral y



prevenir el Burnout, sino también fortalecer la resiliencia individual y colectiva para ofrecer una atención de calidad, mantener la empatía y calidez humana en su interacción con los pacientes y sus familias y sostener un ambiente de trabajo colaborativo. Por estas razones, la presente Investigación, se centra en la aplicación de Estrategias de apoyo psicológico para el personal del servicio de Neonatología del Hospital Egor Nucette, donde se explorarán factores de estrés en el entorno hospitalario, al igual que las potenciales consecuencias psicológicas en el personal y la relevancia de un abordaje de excelencia en la atención Neonatal.

Para lograr este objetivo, el presente trabajo especial de grado se estructura en cinco Momentos. El Momento I, presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio. El Momento II, ofrece un marco teórico que revisa la literatura científica relevante sobre el impacto psicológico de la hospitalización neonatal en los padres, así como los modelos de intervención psicológica basados en evidencia. El Momento III, describe la metodología de investigación, incluyendo el diseño del estudio, la muestra, los instrumentos de recolección de datos y el procedimiento de análisis.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Problema de Investigación**

La Unidad de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucette, Ubicado en el Municipio San Carlos Estado Cojedes, constituye un servicio esencial dentro de la red de atención médica regional. En este entorno especializado, un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud se dedica al cuidado intensivo de recién nacidos, muchos de ellos en condiciones de extrema vulnerabilidad. La naturaleza intrínseca de su labor, implica la exposición constante a situaciones de alta exigencia emocional, incluyendo la gestión de emergencias vitales, La comunicación con familias angustiadas y lamentablemente el afrontamiento de desenlaces fatales.

Según el Dr. Hugo González, pediatra y experto en Neonatología plantea lo siguiente “La calidad de atención en neonatología puede cambiar el pronóstico de vida de un recién nacido, transformando no solo su futuro sino también el de su familia” (2020). Esta afirmación, resalta la importancia de contar con un equipo capacitado y comprometido que pueda brindar cuidados intensivos en momentos de vulnerabilidad.

En esta unidad, un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud, se dedican a ofrecer atención especializada y continua a los neonatos. Médicos, enfermeras, terapeutas respiratorios y otros especialistas trabajan en conjunto para asegurar la mejor atención posible. La naturaleza intrínseca de su labor los expone constantemente a situaciones de alta exigencia emocional. De acuerdo al Dr. Ricardo López, Director de un centro de salud neonatal en America latina “la labor en neonatología es un viaje lleno de emociones donde la esperanza y

el dolor coexisten a cada momento”, (2021). Sin duda, esta convivencia de sentimientos, es un aspecto crítico que los profesionales deben manejar con destreza y sensibilidad.

En ese mismo contexto, la gestión de emergencias vitales, es una parte fundamental del trabajo en la unidad de Neonatología. Los profesionales, deben estar preparados para responder rápidamente a situaciones que requieren intervención inmediata, lo cual puede ser determinante para la vida de un recién nacido. También la comunicación con las familias juega un rol crucial, ya que muchas veces, los padres llegan a la unidad en estados de angustia profunda, enfrentando la incertidumbre sobre la vida de sus hijos. La Dra., Ana María Torres, psicóloga especializada en salud, afirma que “la empatía y el acompañamiento emocional hacia las familias permiten construir una relación de confianza que es indispensable en momentos críticos”, (2019). Este aspecto del cuidado enfatiza la necesidad de no solo atender los requerimientos médicos del recién nacido, sino también las emociones de los familiares.

Por otra parte, es lamentable, afrontar desenlaces fatales, siendo un desafío que los equipos de salud se exponen con mucha frecuencia. este aspecto, aunque doloroso, es parte de la realidad del trabajo en la unidad. Como lo señala el Dr. Miguel Andrade, neonatólogo con años de experiencia, “Cada pérdida en la unidad es un recordatorio de la fragilidad de la vida y de la fortaleza que debemos encontrar para seguir adelante en nuestra misión”, (2022). La capacidad de enfrentar estas pérdidas y brindar un apoyo compasivo no solo a los padres, sino también a los colegas, es fundamental para la salud emocional de quienes trabajan en este campo.

Dentro de ese marco, que las dificultades inherentes al sistema de salud, son un fenómeno preocupante que impacta la atención a los pacientes y a la salud mental del personal, además, la escasez de insumos médicos, medicinas y equipamiento adecuado, profundiza una situación insostenible donde los

profesionales, se sienten forzados a trabajar con limitaciones que afectan su desempeño y bienestar. La sobrecarga laboral, resulta de la combinación de escasez de personal producto de la migración y un alto volumen de pacientes, propician un ambiente de estrés crónicos. En este sentido el Dr. José Pérez, Presidente de la asociación venezolana de salud pública, señala que “Los trabajadores de la salud en Venezuela, están enfrascados en una lucha diaria no solo para salvar vidas, sino también para sobrevivir en un sistema que les exige cada vez más” (Pérez, 2023).

Dentro de este complejo panorama, el Hospital Dr. Egor Nucette y más específicamente su servicio de neonatología, es un claro reflejo de esta problemática. A pesar de que se reconoce y se valora enormemente la dedicación y el compromiso del personal que allí labora, la realidad de falta de apoyo psicológico se vuelve alarmante. La ausencia de información detallada sobre la prevalencia de problemas de salud mental entre el equipo de neonatología hace que sea difícil evaluar la magnitud del impacto negativo que estas condiciones pueden tener. Sin embargo, varios estudios en contextos similares han demostrado que el agotamiento emocional, la ansiedad y la depresión son comunes entre los profesionales de la salud expuestos a entornos de altos estrés, como lo es el tratamiento intensivo de recién nacidos en situación crítica.

A pesar de la urgencia de abordar la situación, las limitaciones en el acceso a programas o a implementación de estrategias dirigidas al apoyo psicológico del personal, promueven la vulnerabilidad. Como menciona la Licenciada Clara Romero, especialista en salud mental, “La falta de un sistema estructurado de apoyo psicológico en hospitales no solo afecta la salud de los trabajadores, sino también compromete la calidad de la atención que reciben los pacientes” (Romero,2022). Esto particularmente relevante en el ámbito de la neonatología, donde el bienestar emocional del personal es importante para su desarrollo



personal y, además, para garantizar que puedan brindar el mejor cuidado posible a los neonatos y sus familias.

En consecuencia, la ausencia de estrategias de apoyo Psicológico estructuradas y adaptadas a las particulares del trabajo en la unidad de neonatología, tiene el riesgo de tener graves consecuencias tanto para el bienestar del personal como para la calidad de la atención que se ofrece a los recién nacidos. La naturaleza del trabajo en dicha unidad, es muy exigente y desgastante a nivel emocional, ya que el solo hecho de permanecer en el servicio se requiere de atención especializada. sin duda, esta presión constante da paso al agotamiento físico, mental y emocional significativamente abriendo la brecha a la exposición alta de estrés que, sin un adecuado sistema de apoyo, se puede intensificar.

Refiere el mencionado, que cuando el personal esta sobrecargado emocionalmente, es común que experimente una disminución en su rendimiento laboral. El estrés prolongado, afecta la concentración, la toma de decisiones y la capacidad para ejecutar tareas de manera asertivas como efectivas, La Dra. Mariana Fernández, Psicóloga clínica plantea “El estrés en profesionales de la salud resulta en un deterioro en la calidad de atención, alterando sus habilidades para realizar procedimientos críticos y aumentando el riesgo de errores” (Fernández, 2021). Esta relación directa entre el bienestar emocional del personal y la calidad de la atención brindada pone de manifiesto la urgencia de establecer apoyos que mitiguen estos efectos.

Además, la comunicación efectiva con los pacientes y sus familias, es fundamental en la unidad de neonatología. La gestión de situaciones complejas y emocionalmente delicadas, como la entrega de malas noticias, requiere que el personal mantenga una claridad mental y un estado emocional equilibrado. Por lo tanto, un personal de salud estresado y cansado puede presentar dificultades para comunicarse adecuadamente, lo que resulta inconvenientes y en una experiencia negativa para las familias ya que están pasando por momentos de

angustia. Tal como lo menciona el Dr. Carlos Almeida, especialista en comunicación en salud, “La comunicación es la clave del cuidado y un personal que no está en su mejor estado mental, inevitablemente afectara la calidad de la interrelación con los pacientes” (Almeida, 2022).

Por otro lado, el estrés crónico también aumenta el riesgo de absentismo laboral. Los profesionales que experimentan elevados niveles de ansiedad y agotamiento, son más propensos a necesitar tiempo ausente por enfermedad o abandonar sus puestos de trabajo, lo que genera un ciclo vicioso de sobrecarga para quienes permanecen en la unidad, asimismo, la falta de personal suficiente, como se ha evidenciado en diversas investigaciones, no solo afecta la moral del equipo, sino que también compromete gravemente la atención que reciben los recién nacidos en el servicio. Según un informe del Ministerio del poder popular para la salud “La continuidad en el cuidado neonatal, depende en gran medida de la estabilidad del personal y la rotación excesiva crea un entorno de atención menos seguro” (MPPS,2023).

Resulta asimismo interesante, la falta de apoyo psicológico, no es una cuestión de bienestar del personal, esto tiene implicaciones directas en la seguridad y el bienestar de los recién nacidos atendidos en la unidad. Ahora bien, si el personal no recibe el respaldo necesario para manejar el estrés emocional, se pone en riesgo la calidad de la atención y, por lo tanto, la vida de los neonatos que dependen de cuidados intensivos. Por ello, es fundamental que las instituciones de salud implementen estrategias psicológicas adaptadas a la realidad del trabajo en la unidad de neonatología, que no solo beneficie a los profesionales, sino que en última instancia contribuya de manera positiva en la atención sanitaria que reciben los pacientes más vulnerables.

Partiendo de los supuestos anteriores, la situación actual del personal del servicio de neonatología del Hospital Dr. Egor Nucette, es un tema que merece una atención crítica y detallada debido a las exigencias del entorno en el que

trabajan. En un contexto donde todo el personal está en constante exposición a situaciones de estrés y emocionalmente desgastantes, se hace la imperiosa necesidad de comprender el bienestar psicológico. Esta investigación implica una evaluación de las condiciones laborales, así como un análisis profundo de los factores de riesgo psicosociales a los que están sometidos. Sin un entendimiento claro de estos elementos, sería imprudente implementar estrategias de apoyo psicológico que realmente aborden las necesidades de este equipo.

En este sentido, surgen las interrogantes ¿Cuáles son las manifestaciones y fuentes principales de estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales que experimenta el personal del servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete? ¿Qué factores específicos afectan el bienestar psicológico del personal del servicio de neonatología y como pueden ser abordados para mejorar su calidad de vida laboral? ¿Qué estrategias de intervención psicológica se pueden diseñar, adaptadas al contexto laboral del servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, para mejorar el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral del personal? Estas preguntas, no solo guía la investigación, también permiten establecer un objetivo general que busca identificar esos elementos críticos y delinear un plan de acción. Comprender la interrelación entre las condiciones laborales y la salud mental del personal. Es esencial para garantizar que las estrategias desarrolladas sean realmente efectivas y pertinentes.

Por ellos, se hace necesario, una vez que se logre esta comprensión, se estará en mejores condiciones para diseñar e implementar estrategias de apoyo psicológico que sean adaptadas a las particularidades del trabajo en la unidad de neonatología. Estas estrategias incluyen talleres de manejo del estrés, sesiones de psicoterapia grupal o individual. El objetivo, es que cada miembro del equipo sienta que cuenta con el apoyo necesario para afrontar las adversidades que emergen en su día a día, lo que a su vez repercutirá en un ambiente de

trabajo más saludable y colaborativo. Por consiguiente, además de beneficiar al personal, fortalecer su bienestar psicológico tendrá un efecto directo y positivo en la calidad de la atención neonatal, mejorando la calidad laboral del equipo, se incrementa su capacidad de respuesta ante las situaciones adversas ofreciendo cuidados de calidad a los recién nacidos y a las familias, siendo esto relevante por cuanto la atención neonatal será adecuada.

## **1.2- Objetivos de la Investigación**

### *1.3.1 – Objetivo General de la Investigación*

- Proponer Estrategias de apoyo psicológico para el personal de salud del servicio del área de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete de San Carlos.

### *1.3.2 – Objetivos Específicos*

- Diagnosticar los niveles de estrés, ansiedad, depresión y Burnout presentes en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete
- Analizar la percepción del personal del servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete sobre sus necesidades de apoyo psicológico y los factores psicosociales presentes en su ambiente laboral.
- Diseñar estrategias de intervención psicológica adaptada al contexto laboral del servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, dirigidas a mejorar el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral del personal

#### **1.4 - Justificación y línea de investigación**

La presente investigación, se justifica por la imperiosa necesidad de atender el bienestar psicológico del personal de salud que labora en el servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Los cuidados continuos de neonatos, representan una labor de mucha exigencia emocional. Exponiendo al personal de salud a situaciones de estrés, incertidumbres y en ocasiones a la pérdida de pacientes, desencadenando niveles de ansiedad, agotamiento mental afectando su salud y desempeño profesional. Por ello, la evidencia científica subraya la importancia de aplicar estrategias de apoyo psicológico para el personal sanitario en la unidad de cuidados intensivos, organizaciones como la OMS reconocen el bienestar personal como un pilar fundamental para la calidad de la atención. Sin embargo, en Latinoamérica y específicamente en Venezuela, carecen de la disponibilidad de programas de apoyo psicológico institucionalizados en hospitales públicos para el personal de salud.

En el contexto del Hospital Dr. Egor Nucete, la falta de un programa de apoyo psicológico integral deja al personal del Servicio de Neonatología vulnerable ante el impacto emocional inherente a su labor diaria. Esta situación demanda la aplicación de estrategias acertadas y adaptadas a las necesidades específicas del equipo de salud. De tal manera, la investigación busca contribuir al bienestar emocional del personal de salud que atiende a neonatos críticos, mejorando su calidad de vida laboral y fortaleciendo su capacidad de afrontar los retos. El diseño e implementación de estrategias de apoyo psicológico efectivas tienen impacto positivo en la calidad de la atención brindada a los neonatos y sus familias, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y resiliente.

Asimismo, la investigación tiene relevancia para la formación de profesionales de la psicología y otras disciplinas de la salud, generando conocimientos sobre las necesidades psicológicas específicas del personal que trabaja en unidades de

neonatología y sobre la efectividad de las intervenciones psicológicas en este contexto.

Los resultados de este estudio, pueden servir de base para la implementación de programas similares en otros centros de salud públicos del estado y por ende en Venezuela, reconociendo la importancia del bienestar del personal como un factor clave para la excelencia en la atención sanitaria. Cabe destacar que el estudio se llevara a cabo, en el Hospital Dr. Egor Nucete, ubicado en la ciudad de San Carlos, siendo el hospital el centro de salud principal de la región, brindando atención médica a una amplia población de diversos municipios, Debo señalar, que e mencionado hospital ocupa una superficie de 2.507 Km2.

Ahora bien, la investigación se enmarca bajo una línea de Investigación de la salud mental, abordando específicamente la experiencia del estrés laboral y las necesidades de apoyo psicológico en el personal de salud que trabaja en un contexto particularmente demandante como lo es el servicio de Neonatología. Esta línea de investigación, se fundamenta en el reconocimiento de que el bienestar psicológico de los profesionales de la salud, es un factor crucial, no solo para su calidad de vida, sino también para la calidad de atención que brindan a los pacientes. El estrés laboral crónico, tiene consecuencias negativas significativa en la salud mental, manifestándose en síntomas como ansiedad, depresión y Bornout, lo que a su vez afecta considerablemente su desempeño profesional, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales dentro del equipo de salud. En el contexto venezolano actual, marcado por desafíos socioeconómicos y limitaciones en el sistema de salud, es aún más relevante explorar como estas condiciones exacerban el estrés en el personal sanitario y como se pueden aplicar estrategias efectivas para mitigar su impacto y promover su salud mental. Por lo tanto, esta investigación, busca contribuir a la comprensión de estos fenómenos en un grupo de personas adscritas al servicio neonatal.

## **CAPÍTULO II**

### **RECORRIDO TEÓRICO**

#### **2.1- Estado de la cuestión o estado del arte**

La presente investigación revela un creciente reconocimiento a nivel mundial y latinoamericano sobre el impacto psicológico del trabajo en unidades de cuidados intensivos, incluyendo las neonatales. Diversos estudios han documentado la prevalencia de estrés, ansiedad, depresión y síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en estos entornos de riesgo emocional, señalando factores como la sobrecarga laboral, la toma de decisiones críticas, el contacto con el sufrimiento y la escasez de recursos como principales desencadenantes. En Venezuela, investigaciones previas han confirmado la presencia de estas problemáticas en personal de enfermería y médicos de otras unidades de cuidados intensivos, aunque la literatura específica sobre el personal de neonatología en el contexto local del Hospital Dr. Egor Nucete es limitada.

A pesar de la creciente evidencia sobre el impacto psicológico en el personal de salud, la implementación sistemática de estrategias de apoyo psicológico en hospitales públicos del mundo y particularmente en Venezuela, aun enfrentan desafíos significativos. Si bien se reconoce la importancia del bienestar del personal para la calidad de la atención, la disponibilidad de programas estructurados y adaptados a las necesidades específicas de los profesionales de la salud en unidades como la de Neonatología suele ser escasa. La literatura existente subraya la necesidad de pasar de la identificación del problema a la acción, diseñando e implementando estrategias efectivas que promuevan la resiliencia, mitiguen el estrés y prevenga el desgaste profesional en este colectivo particularmente vulnerable.



En este sentido, la investigación, se inserta en un campo de estudio relevante y con necesidades específicas de exploración en el contexto venezolano y local. Si bien existen antecedentes que documentan la problemática general del estrés en el personal de salud, se identifica una brecha en el conocimiento respecto a las necesidades particulares de apoyo psicológico del personal de servicio de Neonatología, por lo tanto, esta investigación busca contribuir el estado del arte al proporcionar un diagnóstico específico de la situación en este contexto local y al proponer estrategias de apoyo psicológico adaptadas a sus características, con el potencial de generar conocimientos aplicable a otros de salud con sus rasgos similares .

## **2.2- Contextualización epistemológica y bioética de la Investigación**

La Investigación, centrada en el diseño de Estrategias de Apoyo Psicológico para el personal de servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, se fundamenta en una perspectiva epistemológica que reconoce la diversidad de la experiencia humana y la interconexión entre los aspectos psicológicos, sociales y laborales. Desde un enfoque cuantitativo, se asume que la realidad del estrés laboral y las necesidades de apoyo psicológico, son construcciones individuales y colectivas, influenciadas por la experiencia subjetivas, las interacciones sociales y el contexto específico del entorno del trabajo. Por lo tanto, la investigación busca comprender estas construcciones a través de la exploración de las percepciones, vivencias y significados atribuidos por los propios profesionales de la salud. Esta postura epistemológica implica la utilización de métodos de investigación cualitativos, permitiendo la interpretación y obtener una visión holística del fenómeno estudiado, combinando la medición de variables específicas con la comprensión profunda de las experiencias individuales.

En el ámbito de la bioética, la investigación se adhiere a los principios fundamentales de respeto por la autonomía, beneficencia y justicia. El principio

de autonomía, se garantiza mediante el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando que su intervención sea voluntaria, libre e informada, con pleno conocimiento de los objetivos, procedimientos y posibles riesgos y beneficios de la investigación. Se respetará su derecho a la confidencialidad y al anonimato en el manejo y la difusión de los datos recopilados. El principio de beneficencia en el manejo y la difusión de los datos recopilados. Este principio guía la investigación hacia la búsqueda del bienestar del personal del servicio de Neonatología. El objetivo principal es proponer estrategias de apoyo que contribuyan a mejorar su salud mental y calidad de vida laboral. Lo que indirectamente favorecerá la calidad de atención ofrecida a los pacientes.

### **2.3- Antecedentes de investigaciones previas**

El presente estudio de Investigación, se fundamenta en un marco teórico multidisciplinario que abarca conceptos y modelos de la psicología clínica, integrando perspectivas de áreas como la psicología perinatal y la neonatología. Según González (2020), la psicología clínica, “proporciona herramientas esenciales para comprender y abordar los procesos emocionales y conductuales de los individuos en diferentes etapas de su vida, incluyendo el embarazo y la crianza”. Además, la psicología perinatal, se enfoca en el bienestar mental de las madres durante el embarazo y el postparto, lo que es crucial para el desarrollo emocional del bebé, como destacan Serrano y Martínez (2019). A su vez, la neonatología, que estudia “el cuidado del recién nacido, enfatiza la importancia de un entorno emocional estable para el crecimiento saludable del infante. Por otro lado, Ramírez y Torres, (2021). Plantea que, al unir estos marcos teóricos, el estudio busca ofrecer una visión holística que no solo considere los aspectos clínicos de la salud mental, sino también cómo estos influyen en el desarrollo neonatal, permitiendo así una comprensión más completa del impacto que tienen las experiencias maternas sobre el bienestar del bebé. Este enfoque multidisciplinario es fundamental para desarrollar

intervenciones efectivas que apoyen tanto a las madres como a sus hijos en este periodo crítico de la vida.

En este sentido, diversas investigaciones previas, tanto a nivel nacional como internacional, han abordado la problemática del estrés y la necesidad de apoyo psicológico en el personal de salud que labora en entornos de exigencia emocional. En el contexto venezolano. De acuerdo a Zambrano de Pérez (2010), en su investigación para optar a magister en la universidad de Carabobo, evaluó el síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidad de cuidados intensivos. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, la autora encontró niveles significativos del síndrome, con el agotamiento emocional como dimensión predominante en una muestra de 90 enfermeras de tres hospitales públicos de la entidad. Los resultados señalaron la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento como factores claves asociados al burnout, resaltando la urgencia de implementar programas de apoyo psicológicos.

Por su parte, Martínez (2015), en su trabajo de licenciatura en psicología de la Universidad Central de Venezuela, exploraron cualitativamente las experiencias emocionales de médicos residentes rotantes por una unidad de cuidados intensivos en Caracas. A través de un enfoque fenomenológico y entrevistas semiestructuradas a seis residentes, la investigación reveló la presencia de angustia y frustración, así como el uso de estrategias de afrontamientos informales. Este estudio subrayó la importancia de reconocer el impacto emocional del trabajo en la UCI y la necesidad de ofrecer espacios formales de apoyo y reflexión para estos profesionales en formación.

A nivel latinoamericano, Juárez García (2012), en un artículo publicado por la Universidad Nacional Autónoma de México, investigaron la relación entre el estrés laboral percibido y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de tercer nivel en la ciudad de México. Mediante un enfoque

cuantitativo y correlacional en una muestra de 150 enfermeras, los resultados evidenciaron una correlación negativa entre ambas variables. El estudio identificó factores como la comunicación deficiente y la sobrecarga de trabajo como contribuyentes al estrés laboral, concluyendo sobre la necesidad de intervenciones organizacionales y de apoyo psicológico para mejorar el bienestar del personal y la calidad de la atención.

Estas investigaciones previas, aunque con diferentes enfoques metodológicos y poblaciones convergen en señalar los altos niveles de estrés y sus consecuencias negativas en el personal de salud que trabaja en entornos críticos. Subrayan la importancia de comprender las particularidades de cada contexto y la necesidad de desarrollar e implementar estrategias de apoyo psicológico adaptadas a las necesidades específicas de estos profesionales, lo cual fundamenta la pertinencia de la presente investigación en el contexto del servicio de neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete.

### **2.3.1- Investigaciones Internacionales**

Título de la Investigación: “Burnout, estrés postraumático y bienestar psicológico en enfermeras de unidades de cuidados intensivos neonatales: un estudio longitudinal”, autores Chistensen P. (2020). *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 74-84. La investigación tuvo como objetivo evaluar la prevalencia y los factores asociados al burnout y al estrés postraumático en enfermeras de unidades de cuidados intensivos neonatales en Dinamarca, así como explorar su impacto en el bienestar psicológico a lo largo del tiempo. La investigación empleó un enfoque cuantitativo longitudinal, utilizando cuestionarios válidos para recopilar datos en dos momentos distintos. La población estuvo conformada por enfermeras de unidades de cuidados de varios hospitales públicos y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo por conveniencia.

Los principales resultados revelaron una alta prevalencia de burnout emocional y despersonalización, así como síntomas significativos de PTSD, en una proporción considerable de las enfermeras. Se encontró que la exposición a eventos traumáticos frecuentes en la uci, la falta de apoyo social percibido y las altas demandas laborales eran factores asociados a un mayor riesgo de desarrollar estas condiciones. Se concluyó que las intervenciones de apoyo psicológico son esenciales para mitigar el impacto negativo del estrés crónico y promover la salud mental en este personal, el aporte relevante de esta investigación radica en la evidencia longitudinal sobre el desgaste psicológico en el entorno de la uci.

Esta investigación guarda una estrecha relación con el estudio actual, ya que aborda directamente el bienestar psicológico del personal de enfermería en unidades de neonatología, un contexto análogo al del Hospital Dr. Egor Nucete. Los hallazgos de Jensen y Christensen (2020) sobre la prevalencia del burnout y el PTSD, así como la importancia del apoyo social y la exposición a eventos traumáticos como factores de riesgo, son fundamentales para diagnosticar y comprender las manifestaciones del estrés en nuestro personal. Al identificar estos factores, se pueden desarrollar estrategias de apoyo psicológico más pertinentes y preventivas, validando la necesidad de intervenir en el impacto emocional inherente al cuidado neonatal.

Título de la Investigación: "Factores de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud pediátrica y neonatal: una revisión sistemática". Autor(es) Lima, T. B., & Rocha, C. F. (2023). *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31, e3834. El estudio tuvo como objetivo sintetizar la evidencia científica disponible sobre los factores de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por profesionales de la salud que trabajan en contextos pediátricos y neonatales. La investigación se basó en un enfoque de revisión sistemática, analizando estudios publicados en diversas bases de datos científicas. Los criterios de inclusión se centraron en

investigaciones que abordaran el estrés y el afrontamiento en médicos, enfermeras y otros profesionales del cuidado neonatal e infantil.

Los principales resultados de la revisión identificaron como fuentes recurrentes de estrés la alta demanda emocional, la toma de decisiones complejas, la sobrecarga de trabajo, la comunicación con familias en duelo y la exposición a la muerte. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, se destacaron el apoyo social entre colegas, la desconexión del trabajo, el autocuidado y la búsqueda de significado en la labor. Se concluyó que el desarrollo de programas de apoyo multifacéticos es crucial para la salud mental de estos profesionales. El aporte relevante de esta investigación radica en la consolidación de la literatura internacional sobre las fuentes de estrés y las estrategias de afrontamiento en neonatología, ofreciendo un marco comparativo.

Esta revisión sistemática es altamente pertinente para el estudio actual, ya que proporciona un panorama global de las principales fuentes de estrés y las estrategias de afrontamiento en un entorno muy similar al Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Los hallazgos de Lima y Rocha (2023) permiten contextualizar y comparar las experiencias de nuestros informantes clave, confirmando la universalidad de ciertos factores estresores como la demanda emocional y las complejidades de la atención. Además, la identificación de estrategias de afrontamiento efectivas en otros contextos servirá de base para la propuesta de intervenciones adaptadas a las necesidades específicas de nuestro personal, enriqueciendo la comprensión de las problemáticas y posibles soluciones en Cojedes.

### **2.3.2- Investigaciones Nacionales**

Título de la Investigación: "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del Hospital Universitario de Caracas". Autor Mendoza, J. (2022). Tesis de Maestría en Enfermería, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. El estudio

tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento predominantes en el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de un hospital JM de los Ríos. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo de corte transversal, utilizando encuestas y escalas de medición estandarizadas. La población estuvo conformada por enfermeros y enfermeras de las unidades de terapia intensiva, y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

A este respecto, los principales resultados revelaron niveles moderados a altos de estrés laboral en la mayoría del personal, asociados principalmente a la sobrecarga de trabajo, la escasez de insumos y la exposición a situaciones de alta complejidad. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas incluyeron el apoyo social entre colegas, la reevaluación positiva y la desconexión mental. Se concluyó que, a pesar de las limitaciones del entorno, el personal desarrolla resiliencia, pero es imperativo implementar programas de apoyo institucional. El aporte relevante de esta investigación radica en el diagnóstico situacional del estrés en el personal de enfermería en el contexto hospitalario público venezolano, ofreciendo datos de una realidad compartida.

Esta investigación nacional guarda una relación directa y fundamental con el estudio actual, ya que se centra en el estrés laboral del personal de enfermería en unidades de cuidados intensivos dentro del sistema hospitalario público venezolano, un contexto sumamente similar al del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Los hallazgos de Mendoza (2022) sobre la sobrecarga, la escasez de insumos y la importancia del apoyo entre colegas, son cruciales para validar y contextualizar las experiencias de nuestros informantes clave en Cojedes. Sirve como un referente valioso para comprender las dinámicas del estrés en el personal de salud en Venezuela, informando directamente la propuesta de estrategias de apoyo que consideren las particularidades de nuestra realidad local.



Título de la Investigación: "Bienestar psicológico y factores asociados en médicos residentes de hospitales públicos en el estado Carabobo. Autor Rojas, A. (2021). Trabajo de Grado de Especialización en Psiquiatría, Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. El estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de bienestar psicológico y los factores sociodemográficos y laborales asociados en médicos residentes del hospital Joaquina de Rotondaros, que se forman en hospitales públicos de una región vecina al estado Cojedes. La investigación empleó un enfoque cuantitativo correlacional, utilizando encuestas y escalas de bienestar psicológico y estrés percibido. La población estuvo conformada por médicos residentes de diferentes especialidades, y la muestra fue seleccionada de forma no probabilística.

Debo señalar que, entre los resultados, indicaron que una parte significativa de los residentes presentaba bajos niveles de bienestar psicológico y altos niveles de estrés, relacionados con las largas jornadas de trabajo, la presión académica y asistencial, y la falta de recursos. Se identificó el apoyo social y la satisfacción con la labor como factores protectores. Se concluyó que es fundamental implementar programas de promoción de la salud mental y bienestar para los médicos en formación y en el ámbito hospitalario. El aporte relevante de esta investigación radica en la evidencia del impacto del entorno hospitalario público venezolano en la salud mental de los profesionales médicos, en una región cercana al contexto de nuestro estudio.

Esta investigación es pertinente para el estudio actual al ofrecer una perspectiva sobre el bienestar psicológico y los factores de estrés en el personal médico dentro de hospitales públicos venezolanos, aunque no específicamente en neonatología. Los hallazgos de Rojas (2021) sobre la influencia de las condiciones laborales y la importancia del apoyo social en el bienestar de los médicos en formación en un estado cercano, proporcionan un marco comparativo valioso para entender las presiones que enfrentan los médicos en el Hospital Dr. Egor Nucete. Esto contribuye a justificar la necesidad de

estrategias de apoyo psicológico que consideren las particularidades del contexto de salud pública en Venezuela, abarcando no solo a las enfermeras y niñeras, sino también a la población médica.

## **2.4-Antecedentes legales**

En el marco del ordenamiento jurídico venezolano, diversas leyes y artículos fundamentan la necesidad y la obligación del estado y las instituciones de velar por la salud integral de los trabajadores, incluyendo su bienestar psicológico. Estas bases legales proporcionan el sustento para la implementación de estrategias de apoyo psicológico en el ámbito laboral, como el que se propone para el personal del servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete.

En primer lugar, la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su Artículo 83, que “La salud, es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo garantizara, como parte del derecho a la vida”. Esta disposición general sienta las bases para la protección de la salud en todas sus dimensiones, incluyendo la salud mental. Asimismo, el Artículo 86 consagra el derecho a la seguridad social, comprendiendo la protección en casos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte, riesgos profesionales y otras contingencias sociales. Si bien no menciona explícitamente el apoyo psicológico, la interpretación extensiva de estos derechos fundamentales abarca la necesidad de prevenir y atender las afectaciones a la salud mental derivadas del ejercicio laboral.

En segundo lugar, la ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente en su Artículo 53, establece a los trabajadores el derecho a laborar en un ambiente de trabajo seguro, saludable y adecuado a sus características psicofisiológicas. El Artículo 53 de la misma ley impone al empleador la obligación de garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y

bienestar en el trabajo, así como programas para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Si bien esta ley se centra principalmente en los riesgos físicos y ergonómicos, su espíritu de protección integral de la salud laboral incluye la prevención de riesgos psicosociales que puedan afectar la salud mental de los trabajadores, como el estrés laboral y el burnout. El Artículo 59, obliga al empleador a desarrollar programas de vigilancia epidemiológica de riesgo y procesos peligrosos, así como análisis de la siniestralidad laboral, con el objeto de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos presentes en el ambiente de trabajo”. Esto se puede interpretar como la necesidad de monitorear y abordar los factores psicosociales que impactan la salud mental del personal sanitario.

Finalmente, es importante considerar la Ley del ejercicio de la Psicología, que regula la profesión y establece las competencias de los psicólogos para intervenir en diversos ámbitos, incluyendo el laboral y el de la salud. Esta ley legitima la actuación de los profesionales de la psicología en el diseño e implementación de programas de estrategias de apoyo psicológicos en instituciones de salud, reconociendo su experticia en la prevención y el abordaje de las problemáticas de salud mental.

En conjunto, estas bases legales del ordenamiento jurídico venezolano fundamentan la obligación del estado y de las instituciones de salud, como el Hospital Dr. Egor Nucete, de garantizar un ambiente de trabajo que proteja la salud integral de sus trabajadores, incluyendo su bienestar psicológico. La aplicación de las estrategias de apoyo psicológico para el personal de salud del servicio de Neonatología, se alinea con estos principios y normativas, buscando prevenir riesgos psicosociales y promover un entorno laboral saludable que favorezca tanto el bienestar del personal como la calidad de la atención ofrecida.

## **2.4-Bases teóricas referenciales**

Las bases teóricas referenciales de esta investigación, se sustentan en diversos modelos y teorías psicológicas que explican el estrés laboral, el síndrome de burnout y la importancia del apoyo social y las estrategias para afrontar el contexto de la salud. Por ello, las bases teóricas referenciales de una investigación constituyen un andamiaje conceptual que respalda el estudio, proporcionando un marco de comprensión para el problema planteado y guiando la interpretación de los hallazgos. Según Hernández Sampieri; Baptista Lucio (2014), afirma que “Las bases teóricas referenciales implican un análisis exhaustivo de las teorías, los enfoques teóricos, los estudios y los antecedentes en general que se consideran válidos para el encuadre del estudio” (p. 60). Estos autores enfatizan que las bases teóricas, no son simplemente una lista de definiciones o conceptos, sino una red interconectada de ideas que explican el fenómeno de interés y establece las variables claves que serán examinadas en la investigación.

A este respecto, las bases teóricas referenciales, cumplen múltiples funciones esenciales dentro del proceso investigativo. Permiten delimitar el problema de investigación, al proporcionar un contexto conceptual que ayude a comprender su naturaleza y alcance. Asimismo, orienta la formulación de las preguntas de la investigación y los objetivos de estudio permitiendo identificar su entramado. Además, las bases teóricas, sirven de guía para la selección de la metodología de investigación, sugiriendo los enfoques y los instrumentos más apropiados para abordar el problema.

Por lo tanto, las bases teóricas referenciales de la investigación, como las presentadas previamente en relación con el estrés laboral y el apoyo psicológico, no son un apéndice decorativo, sino el cimiento intelectual sobre el cual se construye todo el proceso investigativo, este bien fundamentada, que las preguntas sean pertinentes y que la interpretación de los resultado tengan un significado dentro de estas bases teóricas es, por consiguiente, un paso

fundamental para garantizar la rigurosidad y la validez d cualquier estudio científico.

#### **2.4.1- Teoría del Estrés Transaccional**

Ofrece un marco conceptual fundamental para comprender como los individuos evalúan y responden a los eventos estresantes. Según Lazarus; Folkman (1984) plantea que “El estrés no es simplemente un estímulo externo, sino el resultado de una transición entre la persona y el entorno, donde la evaluación cognitiva (primaria y secundaria) juega un papel crucial en la determinación de la respuesta al estrés. (pág.19). Como lo señala estos autores, el estrés psicológico, está referido a una relación particular entre la persona y el entorno que es evaluada ´por la persona como amenazante o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar. De tal modo, que esta teoría acentúa la importancia de considerar tanto los factores ambientales estresantes presentes en el entorno de la unidad de Neonatología como la manera en que el personal de salud percibe y evalúa estas demandas y sus propios recursos para afrontarlas.

#### **2.4.2- la Teoría del Apoyo Social**

Esta teoría, postula que la disponibilidad y la calidad de las relaciones sociales, pueden actuar como un amortiguador del estrés, influyendo en la salud física y mental. Como argumenta Cohen (2014), “El apoyo social se define como la información y la ayuda que reciben las personas de las redes sociales y otras personas significativas y se ha demostrado que tiene efectos beneficiosos para la salud, especialmente en el contexto del estrés” (pág. 673). En el contexto del personal de Neonatología, el apoyo de colegas, supervisoras, familiares y amigos pueden ser un recurso fundamental para afrontar las demandas laborales y mitigar el impacto del estrés. Significa, que los factores ambientales estresantes presentes en el entorno de la unidad de Neonatología como la

manera en que el personal percibe y evalúa estas demandas y sus propios recursos a enfrentar.

Como sostiene Tewari (2020), “El apoyo social, se refiere a la percepción de que uno tiene a su disposición recursos emocionales, informativos y de instrumental que pueden ser utilizados en momentos de necesidad” (pág. 218). Esta percepción, se ha relacionado con diversos beneficios para la salud, especialmente en contextos de alta presión. En el ámbito del personal de Neonatología, donde las demandas laborales son muy intensas el apoyo entre el personal, se convierte en un recurso clave para enfrentar circunstancias estresantes. El respaldo emocional proporcionado por estas relaciones no solo mejora la capacidad del personal sanitario para lidiar con la carga laboral, además, que contribuye a su bienestar emocional y físico. Este ambiente de apoyo fomenta una cultura de colaboración y resiliencia, la cual es esencial para la calidad del cuidado que brindan a los recién nacidos y a sus familias.

#### **2.4.3- Teoría del Apego y su Relevancia en la Hospitalización Neonatal**

La Teoría de Apego marca, la necesidad fundamental de los recién nacidos de sentirse seguros y protegidos, especialmente en un entorno potencialmente amenazante como una unidad de cuidados intensivos, el personal de salud, al proporcionar cuidados sensibles y consistentes, se convierten en una figura de apego secundaria para el bebé durante la ausencia de sus padres. La forma en que el personal interactúa con el neonato, ofreciendo consuelo, respondiendo a sus requerimientos y minimizando el estrés durante los procedimientos médicos puede influir en la sensación de seguridad de bebé en este entorno.

No obstante, la hospitalización neonatal, lamentablemente interrumpe el proceso de formación del apego primario entre padres e hijos, el personal de salud juega un papel relevante a facilitar y apoyar la interacción entre padres y bebés en la unidad, el Personal contribuye a fortalecer el vínculo de apego primario en momentos de crisis, como señala Bowlby (1969), en su obra

fundacional sobre el apego, la proximidad la sensibilidad del cuidador son esenciales para el desarrollo de un apego seguro, por tal razón, el personal de salud actúa como un puente ayudando a los padres a mantener esta proximidad emocional a pesar de las barreras físicas y emocionales impuestas por la hospitalización.

#### **2.4.4- Contextualización de Estrategias**

El termino de Estrategia, ha evolucionado significativamente en el ámbito de la gestión y la psicología, en la actualidad, un autor relevante ofrece una perspectiva contemporánea y comprensiva como lo es Arellano Gault (2018), en su obra “Más allá de la técnica: Estrategia, decisión y ciencias “. Para Arellano, la estrategia trasciende la mera planificación o aplicación de técnicas, la concibe como un proceso complejo e inherentemente político y social, donde la toma de decisiones bajo incertidumbre y la consideración de múltiples actores con intereses diversos son elementos centrales. (pág. 32). Esta definición subraya varios aspectos decisivos para la presente investigación, en primer lugar, la estrategia no es un plan estático, sino un patrón de acciones que se despliega en el tiempo, en segundo lugar, reconoce la complejidad e incertidumbre del entorno laboral del servicio de Neonatología, donde múltiples factores pueden influir en el bienestar del personal. En tercer lugar, enfatiza la importancia de considerar los recursos disponibles tanto internos como externos, para implementar las estrategias de apoyo psicológico.

Desde esta perspectiva contemporánea, las estrategias de apoyo psicológico para el personal de servicio de Neonatología, no se limita a la selección de técnicas de intervención, sino que implica un proceso deliberado de diseño, implementación y evaluación que considere las particularidades del contexto organizacional, las necesidades específicas del personal y los recursos disponibles, requieren una comprensión profunda de la dinámica del servicio, las relaciones interpersonales y los posibles obstáculos para la adopción de



estas estrategias. En última instancia, la efectividad de la estrategia dependerá de su capacidad para integrarse en la cultura organizacional y de su pertinencia para abordar las complejas necesidades psicológicas del personal en este entorno de alto riesgo.

#### **2.4.5- Definición de Neonato**

La definición del Neonato, es esencial para comprender su vulnerabilidad y las complejidades de su atención. Un neonato, definido como un recién nacido durante las primeras cuatro semanas de vida, según la World Health Organization (2018), se encuentra en una etapa crítica de desarrollo físico y neurológico. Durante este periodo, los neonatos son particularmente susceptibles a diversas complicaciones de salud, especialmente aquellos que nacen prematuramente o con bajo peso al nacer. Según la Organización Mundial de la salud (2021), cerca de 15 millones de bebés nacen prematuramente cada año, lo que expone a riesgos considerables como infecciones, problemas respiratorios y condiciones neurológicas. Además, como señala Marlow, los Neonatos requieren cuidados intensivos para abordar no solo sus necesidades sino también para promover un desarrollo emocional y social saludable” (pág.). Asimismo, subrayado la importancia de un enfoque multidisciplinario en la atención neonatal. En este sentido, el contexto socioeconómico y el acceso a servicios de salud juegan un papel crucial en la calidad de atención que reciben los neonatos y sus familias, impactando directamente en los resultados de salud a corto y largo plazo. Por lo tanto, es vital reconocer la singularidad de los neonatos y adaptar las estrategias de cuidado a sus necesidades específicas para optimizar su desarrollo y bienestar en esta etapa tan delicada de la vida.

Como se puede inferir, el trabajo diario en el servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, expone al personal de salud a un entorno de exigencia emocional y profesional. A diferencia de otras áreas hospitalarias,

aquí los profesionales se enfrentan de manera constante a la fragilidad de la vida al cuidado de recién nacidos en estado crítico y al contacto cercano con familias que atraviesan momentos de profunda angustia e incertidumbre. Esta exposición continúa a situaciones de tensión emocional, o la toma de decisiones rápidas y la responsabilidad inherente al cuidado de vidas tan vulnerables genera el impacto psicológico significativo en el equipo de salud, la ansiedad ante la posibilidad de complicaciones o desenlaces desfavorables, el estrés derivado de la carga laboral y la necesidad de mantener la calma y la precisión en momentos críticos, se convierten en compañeros habituales de su jornada laboral.

Dentro de este contexto, el personal del área de Neonatología del Hospital del Dr. Egor Nucete tiene un papel principal en la aplicación de sus conocimientos técnicos y científicos para la recuperación de los neonatos, al igual que en la contención emocional de los padres. Sin embargo, el enfoque principal en la salud física del recién nacido, no debe eclipsar las propias necesidades psicológicas del equipo de salud. Este personal, al igual que los padres, es vulnerable a experimentar altos niveles de estrés, ansiedad e incluso el desarrollo del síndrome de Bornout como consecuencia de la naturaleza demandante de su trabajo. La presión constante de tomar decisiones vitales, de enfrentar situaciones de emergencia y de ser testigos del sufrimiento de los bebés y sus familias, ocasiona un cúmulo de emociones que afectan considerablemente al personal sanitario.

Considerando estas demandas psicológicas inherentes a su labor, resulta esencial que el personal de salud, reciba apoyo integral que vaya más allá de la capacitación técnica, esto implica la aplicación de estrategias de apoyo psicológica institucionalizadas, diseñadas concretamente para abordar los factores de estrés propios de su entorno laboral. Estas estrategias incluyen intervenciones para la prevención, desahogo emocional y reflexión, talleres para el desarrollo de habilidades emocionales y resiliencia, De tal manera, que

propiciar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo, prioriza el bienestar psicológico del personal de salud en el servicio de Neonatología, se estará invirtiendo no solo en su calidad de vida laboral, sino también en la sostenibilidad y la excelencia de la atención que se brinda a los neonatos y sus familias.

#### **2.4.6- Área de Cuidados Intensivos Neonatales**

Los cuidados intensivos neonatales, representan un área especializada dentro de la medicina que se enfoca en el cuidado de recién nacidos que requieren atención médica avanzada debido a diversas condiciones críticas y patologías que amenazan su vida y bienestar. En esta unidad, está diseñada para ofrecer un entorno seguro y equipado con tecnología de vanguardia, así como un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud que colaboran para brindar cuidados integrales a neonatos. Es decir, es un espacio en el hospital que proporciona atención médica intensiva a neonatos que presentan complicaciones graves, como prematuridad extrema, malformaciones congénitas infecciones o problemas respiratorios.

A este respecto, tiene como objetivos

- Proporcionar atención médica y tecnología avanzada para mejorar la supervivencia y el desarrollo a largo plazo de los neonatos.
- Minimizar el impacto emocional y psicológico de la enfermedad en los recién nacidos y sus familias.
- Ofrecer un entorno seguro y favorable que promuevan el crecimiento y desarrollo óptimo del bebé.
- Facilitar la educación y el apoyo a los padres para que participen activamente en el cuidado de su hijo.

Están caracterizadas por diversos elementos que las diferencian de otras áreas pediátricas tales como:

*Equipamiento Especializado:* Las unidades cuentan con incubadoras, ventiladores mecánicos, monitores de signos vitales, bombas de infusión y otros dispositivos tecnológicos que permiten brindar atención continua y precisa a los recién nacidos.

*Personal Multidisciplinario:* El equipo del área de cuidados intensivos, incluye pediatras, enfermeras especializadas en cuidados neonatales, terapeutas respiratorios, niñeras, en ocasiones nutricionista, personal de limpieza y trabajadores sociales, esta colaboración multidisciplinaria es fundamental para abordar las necesidades complejas de los neonatos.

*Intervenciones Avanzadas:* Se realizan diversas intervenciones médicas que pueden incluir la administración de medicamentos, procedimientos quirúrgicos, nutrición parental o enteral y el uso de terapias respiratorias.

Llama la atención, que el funcionamiento del área, enfrenta varios desafíos que impactan de manera significativa en la calidad del cuidado brindado a los recién nacidos. Uno de los principales obstáculos son los recursos limitados, en contextos de crisis económicas, muchas áreas de cuidados intensivos luchan con la escasez de insumos médicos, equipos necesarios y personal calificado, esta falta de recursos obstaculiza la atención eficiente y de calidad lo que pone en riesgo la salud y el bienestar de los neonatos que requieren cuidados intensivos. Otro desafío, es la presión psicológica que sienten tanto el personal médico como los padres. La alta carga emocional asociada con la atención de pacientes en estado crítico influye notablemente en la toma de decisiones, así como en la eficacia de la atención proporcionada. El personal de salud, constantemente expuestos a situaciones estresantes y a la preocupación por la vida de los bebés, tienden a experimentar agotamiento emocional, lo que a su vez afecta su desempeño.

Sin embargo, la actualización continua del personal de salud, es fundamental en un campo donde los avances en neonatología son constantes. En esencial que los profesionales de la salud se mantengan al día con las últimas investigaciones, técnicas de atención y prácticas clínicas. Esta actualización no solo mejora la calidad del cuidado que brindan, sino que también contribuye a la aplicación de estrategias que favorezcan a los pacientes y a sus familias. Sin duda, la falta de capacitación y acceso a información actualizada limita al equipo humano en prestar un esmero a los usuarios, lo que resalta la necesidad de programas de formación continua en esta área crítica de la medicina.

#### **2.4.7- Psicología Perinatal y el Impacto Psicológico de la Hospitalización Neonatal**

La Psicología perinatal, como campo especializado, abarca los procesos psicológicos que tienen lugar antes, durante y después del nacimiento. Involucrando a la madre, el bebé y su entorno familiar. Su visión aplicada al contexto del personal de salud en neonatología, revela la profunda interconexión entre el bienestar psicológico de los profesionales y la calidad de la atención que brinda a los recién nacidos y sus familias. La hospitalización neonatal, en particular, representa un evento crítico que no solo impacta emocionalmente a los padres, como se ha reconocido en investigaciones previas, sino que también genera una carga psicológica significativa en el personal de salud que los asiste.

En consecuencia, el enfoque en la psicología perinatal, junto con una comprensión del modelo de estrés y resistencia permite al personal de salud a diseñar intervenciones adecuadas que no solo se centren en el bienestar físico del recién nacido, sino además presten atención al estado emocional de los padres, promoviendo así un proceso de adaptación más efectivo y saludable ante las adversidades que conllevan la hospitalización neonatal, la integración

de estas perspectivas es fundamental para crear un entorno de apoyo que beneficie tanto a los padres como a los bebés en momentos tan críticos

Como complemento, se reconoce que estos profesionales están inmersos en un ambiente donde la vida y la muerte se entrelazan constantemente, donde la fragilidad extrema de los neonatos y la angustia latente, genera estrés crónico, ansiedad y desgastes emocional. Como señala Oiberman (2019), en su análisis sobre el rol del psicólogo en neonatología, el personal de salud se convierte en “facilitador del desarrollo de personas que atraviesan una situación de crisis e incertidumbre” (pág.15), refiriéndose tanto al personal que labora como a los padres, esta función de contención y apoyo requiere una gran fortaleza emocional, que puede verse comprometida por la exposición continua a situaciones emocionalmente demandantes.

En este caso se considera necesario, que la psicología perinatal, dirige su mirada hacia las vivencias y necesidades emocionales del personal sanitario que los acompañan, reconoce que el bienestar psicológico del personal es un factor crucial para mantener la empatía y la eficacia de la atención y construir un ambiente de trabajo resiliente y de apoyo mutuo. Por lo tanto, una comprensión profunda de la dinámica psicológica perinatal, extendida al equipo de salud, es fundamental para diseñar estrategias de apoyo efectivas y sostenibles en el contexto de la unidad de neonatología del Hospital Egor Nucete.

#### **2.4.8- Factores Socioculturales y Contexto Venezolano**

En el contexto venezolano actual, diversos factores socioculturales interactúan de manera compleja con la realidad del personal que labora en el servicio de Neonatología, generando desafíos y particularidades que deben ser considerados al proponer estrategias de apoyo psicológico. La crisis económica y social del país impactan significativamente la calidad de vida de los ciudadanos incluyendo a los profesionales de la salud, quienes a menudo enfrentan salarios insuficientes, escases de recursos médicos y una alta carga de

trabajo debido a la migración de colegas, estos factores exógenos exacerbaban el estrés inherente a la labor del área del servicio neonatal. Dentro de ese marco, la cultura venezolana caracterizada por fuertes lazos familiares y una valoración de la solidaridad actúan como un arma de doble filo para el personal de salud. Si bien el apoyo familiar y comunitario es una fuente importante de resiliencia, la preocupación por el bienestar de los seres queridos en un contexto de incertidumbre económico y social añade una carga adicional de estrés. Además, las normas culturales entorno a la fortaleza y la dificultad para expresar vulnerabilidad obstaculizan que el personal busque ayuda psicológica, perpetuando el silencio ante el sufrimiento emocional.

Por su parte, Alvarado (2020), en un análisis sobre la resiliencia del personal de salud venezolano durante la pandemia señaló lo siguiente” La exposición a la escasez de recursos, la sobrecarga laboral, el riesgo de contagio y el agotamiento emocional en el personal sanitario, quienes a menudo deben mantener su compromiso ético y profesional en condiciones precarias” (pág. 48). Si bien este estudio se centra en el contexto pandémico, sus observaciones, son extrapolables al a situación crónica que vive el sistema de salud venezolano existen realidades persistentes que erosionan el bienestar del personal.

La compleja interacción entre los factores socioculturales y la crisis económica añade una capa adicional de vulnerabilidad al personal de salud, la preocupación por la seguridad alimentaria, el acceso a servicios básicos y el bienestar de sus familias se suma al estrés inherente a su labor profesional, como argumenta García (2023), en un foro sobre la salud mental de los trabajadores venezolanos, “La crisis económica no solo afecta las condiciones materiales de vida, sino que también genera un clima de incertidumbre y desesperanza que impacta directamente en la salud mental, especialmente en aquellos que tienen la responsabilidad de cuidar de otros en situaciones críticas, como el personal de salud, esta realidad recalca la necesidad de considerar el contexto socioeconómico al proponer estrategias de apoyo psicológico



reconociendo que las necesidades del personal trascienden el ámbito puramente laboral.

Por lo tanto, afrontar el bienestar psicológico, es decisivo tener en cuenta el impacto de la crisis en la salud mental. Las estrategias de apoyo deben ser sensibles a las realidades económicas y sociales que enfrentan estos profesionales, ofreciendo herramientas para el manejo del estrés laboral específico en su unidad, sino también recursos que puedan mitigar las consecuencias de los factores externos. Un enfoque integral que reconozca la compleja interacción entre el contexto sociocultural venezolano y la salud mental del personal de salud es clave para promover su bienestar y garantizar la calidad de la atención neonatal.

Dentro de ese marco, el informe de la ONG venezolanos por la Salud, resalta que “las estructuras de atención médica han colapsado en gran medida”. (2021). Muchas clínicas y hospitales, se encuentran en condiciones precarias, con falta de insumos médicos, médicos capacitados y tecnologías adecuadas para brindar atención de calidad. Esta falta de recursos limita severamente el acceso a servicios de salud, especialmente en áreas rurales y en comunidades empobrecidas. Para los padres de neonatos, en situación crítica, esto representa no solo una dificultad física para recibir atención, sino que además intensifica el estrés y la ansiedad asociados con su vulnerabilidad. La inseguridad respecto a si podrán obtener el tratamiento necesario para sus hijos a menudo se suma a la angustia inherente a la situación de hospitalización.

## **2.5- Operacionalización de las variables**

La operacionalización de las variables constituye un paso metodológico crucial en cualquier investigación, permitiendo transformar conceptos abstractos en elementos medibles y observables. Este proceso es fundamental para la recolección de datos y la posterior interpretación de los resultados, asegurando que las variables sean abordadas de manera sistemática y empírica. Tal como lo

señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la operacionalización es "el proceso de traducir el concepto o variable teórica en términos empíricos, que pueden ser observados o medidos" (p. 115). En el presente estudio, se abordaron dos variables principales: las Estrategias de Apoyo Psicológico como variable independiente, y el Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral del Personal del Servicio de Neonatología como variable dependiente.

No obstante, la operacionalización de la variable independiente, "Estrategias de Apoyo Psicológico", se centró en identificar los componentes tangibles y funcionales de dichas estrategias tal como podrían ser implementadas o percibidas en el contexto del Servicio de Neonatología. Esto implica desglosar el concepto en dimensiones que permitan caracterizar qué tipo de apoyo se considera relevante, cómo se manifestaría y qué propósito tendría. Al no estar implementadas en el momento del diagnóstico, esta operacionalización se orienta a identificar las preferencias y percepciones del personal sobre qué estrategias serían beneficiosas. Por ejemplo, al explorar la "Educación Emocional" o los "Grupos de Apoyo", se busca entender las características específicas que los informantes desearían en estas intervenciones. Este enfoque es crucial para la fase propositiva de la investigación, ya que las estrategias a diseñar deben ser contextualmente relevantes y viables. Morse y Corbin (2018) enfatizan que, en la investigación cualitativa, la operacionalización es más flexible, buscando "comprender cómo los participantes experimentan y construyen sus realidades, lo que a su vez informa las dimensiones a explorar" (p. 98).

Por otro lado, la operacionalización de la variable dependiente, "Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral del Personal del Servicio de Neonatología", se enfocó en capturar las diversas manifestaciones y factores que contribuyen o afectan el estado mental y la satisfacción laboral de los profesionales. Esta variable, de naturaleza compleja, fue desagregada en dimensiones que permiten explorar tanto los elementos estresores (como la

"Carga de Trabajo" o la "Falta de Personal") como las manifestaciones de ese estrés ("Manifestaciones del Estrés") y los recursos internos y externos ("Estrategias de Afrontamiento Personales" y "Apoyo Institucional"). Por lo tanto, para analizar estas dimensiones a través de los relatos de los informantes clave, se busca obtener una comprensión multifacética del bienestar del personal. Guest, MacQueen y Namey (2012) sugieren que la operacionalización en estudios cualitativos se logra a través de la inmersión en los datos para identificar "categorías y subcategorías que emergen de las experiencias de los participantes claves", las cuales actúan como indicadores del fenómeno (p. 67). De esta manera, las percepciones de la sobrecarga o la ausencia de apoyo institucional se convierten en indicadores clave para evaluar el estado del bienestar psicológico y la calidad de vida laboral en el entorno de la neonatología.

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
<p>Variable Independiente: Estrategias de Apoyo Psicológico</p> <p>Variable Dependiente: Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral del Personal de servicio de neonatología</p>	<p>Se refiere al conjunto de intervenciones, programas o acciones estructuradas y sistemáticas, diseñadas e implementadas con el propósito deliberado de promover, mantener y restaurar el bienestar mental y emocional del personal de salud</p> <p>El estado óptimo de salud mental y el nivel de satisfacción y plenitud experimentado por los profesionales que laboran en el Servicio de Neonatología.</p>	Experiencias de Estrés y de apoyo	Frecuencia complejidad tareas diarias.	1 2 3
		Cuidado Directo del Paciente	Nivel de responsabilidad exigencia atención al neonato	4 5 6
		Factores de estrés del entorno neonatal	Naturaleza interacción demandas emocionales de la atención	7 8 9
		Grupos de apoyo	Percepción factores estresores del servicio. Beneficio esperado: reducción de estrés.	10 11 12
		Educación emocional	Interés percepción de utilidad grupos de apoyo.	13 14 15
		Charlas para manejar emociones	Necesidad percibida formación en manejo emocional.	16 17 18
		Carga de trabajo	Preferencia formato para la educación emocional.	19 20 21
		Falta de personal	Percepción subjetiva	19

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Esta investigación se adentra en las experiencias del personal de servicio de Neonatología, enfocándose en su bienestar psicológico y las estrategias de apoyo que perciben como necesarias. A diferencia de un estudio cualitativo, este recorrido investigativo se centra en cuantificar y medir estas experiencias y percepciones. Es decir, busca establecer la magnitud, frecuencia y correlaciones de los elementos mencionados. De esta forma, se interactúa con el objeto de estudio a través de la recolección de datos numéricos que permitan un análisis estadístico y la generalización de los hallazgos. Buscando interactuar con el objeto de estudio, Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa se orienta a "cuantificar las experiencias de las personas, sus significados y la forma en que construyen su mundo social" (p. 32). En este sentido, el objetivo primordial no es la inmersión en la complejidad de las realidades subjetivas, sino la cuantificación y la generalización estadística, así como la medición de las características y tendencias del personal de salud en su entorno laboral. Para Babbie (2010), este enfoque busca establecer relaciones numéricas y probar hipótesis, permitiendo un análisis objetivo y la posibilidad de inferir conclusiones a una población más amplia.

Para lograr una comprensión profunda del fenómeno, se empleará una estrategia de investigación cuantitativa. Este abordaje metodológico se centra en cuantificar y medir variables relacionadas con las experiencias del personal de neonatología. En el contexto de esta investigación, el enfoque cuantitativo permitirá establecer la prevalencia, intensidad y correlaciones del estrés laboral y las necesidades de apoyo psicológico percibidas por el personal.

La recolección de datos se realizará principalmente a través de cuestionarios estructurados que contendrán escalas de medición validadas, como la escala Likert. Estos instrumentos permitirán la obtención de datos numéricos que

reflejen las experiencias individuales de manera estandarizada y comparable. El análisis de los datos se llevará a cabo mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, buscando identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables estudiadas. Esto permitirá cuantificar el fenómeno investigado y sus dimensiones, así como generalizar los hallazgos a una población más amplia, ofreciendo una comprensión precisa y mensurable de la situación del personal de neonatología.

### **3.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación se concibe como un Proyecto Factible, dada su naturaleza propositiva y orientada a la solución de una problemática específica detectada en el contexto estudiado. Un Proyecto Factible se define como la "elaboración de una propuesta de un modelo, sistema o un producto que puede ser implementado para resolver una problemática o satisfacer una necesidad en un contexto determinado" UPEL, 2017, (p. 19). Esta modalidad de investigación no solo busca diagnosticar y analizar una situación existente, sino que va más allá al culminar con la formulación de una propuesta concreta y viable, diseñada para ser aplicada en la realidad del fenómeno estudiado.

En este sentido, el proyecto se justifica en la necesidad de abordar el estrés laboral y las necesidades de apoyo psicológico que experimenta el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Tras un riguroso proceso de diagnóstico, que implica la cuantificación de los factores de estrés y la identificación de las necesidades de apoyo (como se describe en los objetivos específicos), la investigación culminará con la propuesta de estrategias de apoyo psicológico. Estas estrategias serán diseñadas de manera adaptada a las particularidades del contexto laboral de dicho servicio, considerando las limitaciones de recursos y las dinámicas propias del ámbito hospitalario.

Por su parte, la factibilidad de la propuesta se fundamenta en la viabilidad de su implementación, tanto a nivel teórico (basada en evidencia y teorías de apoyo

psicológico ocupacional) como práctico (ajustándose a las condiciones del hospital y las necesidades del personal). La relevancia de un proyecto factible radica en su capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y pertinentes que contribuyan directamente a la mejora de la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal de salud, lo cual, a su vez, podría repercutir positivamente en la calidad de la atención neonatal.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio. En este enfoque, los fenómenos de interés son observados y medidos tal como se presentan en su contexto natural y en un momento dado, sin la intervención directa del investigador sobre las condiciones existentes, tal como lo establecen Kerlinger y Lee (2002) al describir la naturaleza de los estudios no experimentales. Específicamente, se trata de un diseño no experimental de campo y de corte transversal, dado que la recolección de datos se realizará directamente en el entorno donde se desarrolla el fenómeno de estudio el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, y en un único momento temporal, lo cual se alinea con la definición de Arias (2012) para el diseño de campo y con la de Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2018) para los diseños transversales, que buscan analizar el nivel de las variables en un punto específico del tiempo.

El nivel de la investigación es descriptivo, puesto que su objetivo principal es caracterizar las manifestaciones y fuentes de estrés laboral, así como las necesidades de apoyo psicológico y los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal del servicio de neonatología. Según Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2018), "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (p. 60).

En este sentido, se medirán y cuantificarán la frecuencia y la intensidad de los factores de estrés, las manifestaciones del mismo, la percepción de las necesidades de apoyo y la prevalencia de los riesgos psicosociales, con el fin de obtener un panorama detallado y numérico de la realidad vivida por el personal del Servicio de Neonatología.

### **3.3 Población y Muestra**

La población objeto de estudio en la presente investigación estuvo conformada por la totalidad del personal que labora en el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, ubicado en San Carlos, estado Cojedes. Esta población se considera finita y está integrada por 25 profesionales, que incluyen médicos, enfermeras y el personal de apoyo (como niñeras o auxiliares) que interactúan directamente con los neonatos y sus familias.

Dado que la población es de un tamaño reducido y accesible en su totalidad, se decidió trabajar con una muestra censal (o población total). Esto significa que la muestra estará compuesta por la totalidad de los 25 individuos que conforman la población del Servicio de Neonatología. Esta elección es metodológicamente robusta para poblaciones pequeñas, ya que permite recolectar información de todos los elementos disponibles, eliminando así el error de muestreo y proporcionando una visión completa de las características y percepciones de este grupo específico. Como señalan Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2018), cuando la población es pequeña, a menudo es preferible trabajar con la totalidad de ella para "asegurar la máxima representatividad posible" (p. 189). La inclusión de todo el personal permitirá obtener un diagnóstico integral de los factores de estrés, las necesidades de apoyo psicológico y el bienestar laboral dentro de este servicio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**



En la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las herramientas sistemáticas empleadas por el investigador para obtener información sobre el fenómeno de estudio. A diferencia de los instrumentos estandarizados utilizados en la investigación cualitativa, en este enfoque los instrumentos suelen ser más flexibles y adaptativos, brindando una exploración en profundidad de las vivencias de los informantes clave.

Según Flick (2018), la elección de las técnicas e instrumentos debe estar "intrínsecamente ligada a la pregunta de investigación y al enfoque metodológico adoptado". En el contexto del análisis fenomenológico interpretativo, que busca comprender la experiencia vivida y el significado que los individuos atribuyen a esa experiencia, la encuesta se erige como la técnica de recolección de datos primordial.

Para la aplicación de la encuesta, el cuestionario con afirmaciones de tipo Likert actúa como el instrumento central. Este permite al investigador indagar sobre temas relevantes definidos previamente, al mismo tiempo que ofrece la flexibilidad necesaria para que los participantes expresen sus experiencias de manera estructurada a través de grados de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones específicas. Como señala Osborn (2015), la utilización de escalas Likert facilita la cuantificación de percepciones y actitudes, permitiendo una visión clara de las experiencias de los informantes. La guía de cuestionario contiene una serie de afirmaciones o temas generales a abordar, garantizando la uniformidad en la recolección de datos.

Además de la encuesta, otras técnicas pueden complementar la recolección de datos en la investigación, dependiendo de la naturaleza del estudio y las características de los informantes. Creswell y Poth (2018) mencionan que "la observación participante permite al investigador sumergirse en el contexto de los informantes para comprender sus interacciones y comportamientos de primera mano". El análisis de documentos, como informes y notas, ofrece

perspectivas adicionales sobre las experiencias compartidas y la construcción social de significados dentro de un grupo. Sin embargo, en el marco específico del análisis fenomenológico interpretativo que utiliza un enfoque más estructurado para la obtención de datos, la encuesta, con su cuestionario tipo Likert, sigue siendo la técnica e instrumento central para acceder a la experiencia individual y a la interpretación que el participante realiza de ella.

### **3.2 Método**

La presente investigación se adscribe al paradigma positivista, el cual concibe la realidad como objetiva, medible y explicable a través de leyes universales (Cohen, Manion & Morrison, 2018). Desde esta perspectiva, el conocimiento se construye a través de la observación empírica, la cuantificación de los fenómenos y la verificación de hipótesis, buscando la objetividad y la generalización de los resultados. Este enfoque se basa en la idea de que es posible descubrir relaciones causales o correlacionales entre variables a través de un proceso sistemático y riguroso. En el contexto de este estudio sobre el estrés laboral y el apoyo psicológico en el Servicio de Neonatología, el método positivista guiará la medición de las manifestaciones del estrés, la identificación de factores de riesgo psicosociales y la evaluación de las necesidades de apoyo, buscando datos numéricos y estadísticos que permitan un diagnóstico preciso y la posterior propuesta de estrategias

### **3.4 Técnicas de análisis de datos**

El análisis de datos se entiende como el proceso mediante el que se organiza y manipula la información para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones. (Spradley, 1980:70 citado por Freixas, 2014). En otras palabras, es el proceso de descubrir información útil mediante la evaluación de datos, a través de la inspección, limpieza, transformación y modelado de datos utilizando herramientas analíticas y estadísticas. Para analizar la información, se dará uso al análisis descriptivo, según Cognodata

(2020), es un método estadístico que se utiliza para organizar y resumir características de un conjunto de datos sin formular hipótesis. Según el autor, este enfoque permite sintetizar información a través cuadros, gráficas y proporciones, facilitando la identificación de tendencias y patrones. De acuerdo a lo anterior, el análisis de datos se realizará por medio de la información que suministrarán el personal del servicio de neonatología, al dar respuesta al cuestionario que será aplicado sobre el plan de estrategias de apoyo psicológico al personal del servicio, de modo que, se analizará de forma porcentual por medio del análisis estadístico descriptivo porcentual, representando los datos en cuadros y gráficos de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas. En fin, se hará uso de la estadística descriptiva, como herramienta para evaluar los datos, teniendo en cuenta el análisis de cada ítem y considerando cómo estos influyen en cada variable, dimensión e indicador. En el siguiente estudio de investigación, se desarrollará la recolección de datos por medio de una variable cuantitativa, encuestas, los instrumentos por medio de cuestionarios, validez y confiabilidad.

### **3.5 - Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

Para asegurar la calidad métrica de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación, se garantizará su validez y confiabilidad, propiedades esenciales en todo estudio cuantitativo Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista, (2018). La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente lo que pretende medir Kerlinger; Lee, (2002). En este estudio, la validez será abordada de la siguiente manera: Se buscará asegurar que los ítems del instrumento (cuestionario) sean representativos de las dimensiones que componen el estrés laboral, las necesidades de apoyo psicológico, el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral en el contexto específico del personal de neonatología. Para ello, el cuestionario será sometido a la evaluación de expertos en el área (al menos tres, con experiencia en psicología de la salud, salud ocupacional o neonatología). Estos expertos revisarán la pertinencia,

claridad, relevancia y suficiencia de cada ítem en relación con los objetivos de la investigación y las definiciones conceptuales y operacionales de las variables. Sus observaciones y sugerencias serán utilizadas para realizar los ajustes necesarios en el instrumento.

La confiabilidad se refiere a la consistencia o estabilidad de las mediciones de un instrumento a lo largo del tiempo o entre diferentes aplicaciones Cohen, Manion; Morrison, (2018). Para establecer la confiabilidad del cuestionario en esta investigación, se aplicará el método de consistencia interna, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Consistencia Interna (Alfa de Cronbach): Una vez aplicado el instrumento a la muestra piloto (un grupo reducido de personal con características similares a la población de estudio, pero que no forme parte de la muestra final), se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente permite estimar la fiabilidad de una escala a partir de las correlaciones entre los ítems que la componen. Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera generalmente aceptable para investigaciones en ciencias sociales y de la salud George; Mallery, (2019), indicando que los ítems miden de manera consistente el mismo constructo. Si el valor es inferior, se revisarán y ajustarán los ítems que puedan estar afectando la coherencia interna del instrumento.

La aplicación de estas técnicas de validación y confiabilidad, es crucial para asegurar que los datos recolectados sean precisos, consistentes y representativos de la realidad del personal del Servicio de Neonatología, lo que permitirá obtener resultados fiables para el diagnóstico y la posterior propuesta de estrategias de apoyo psicológico.

La validez de los instrumentos se centra en la precisión y exactitud de los resultados. Por lo que se considera que un instrumento es válido si realmente mide lo que tiene que medir. Según Hernández, Fernández y Baptista (2004), se refiere "al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir,

pudiéndose dividir en validez de contenido, validez de constructo y validez de criterio". (p.243). Por otra parte, la confiabilidad, es el grado de estabilidad que obtiene resultados en distintas aplicaciones. Por su parte, la confiabilidad es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2004) como " un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, precisos, estables y libres de errores". (p.242).

Dentro de este marco, la confiabilidad permite saber si el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación, tomando en cuenta el índice que arroje los resultados de la fórmula aplicada para tal fin. De esta manera, para la confiabilidad y validez de los instrumentos de la investigación en curso se empleará el coeficiente de Alfa de Cronbach, tal como lo expresa Chávez (2002), al indicar que este test se aplica en ítems de variables alternativas de respuestas, y cuya intervención requiere una tabla de medición utilizando la siguiente fórmula:

**Validez de Contenido**


$$V = \frac{\sum s}{n \cdot (c-1)}$$

$s = r - l$   
 $n$  = número de expertos  
 $c$  = número de categorías de respuesta

**Confiabilidad**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$k$  = número de ítems  
 $\sigma_i^2$  = varianza de cada ítem  
 $\sigma_t^2$  = varianza total del test



Los resultados se medirán de acuerdo a las siguientes escalas: Muy Alta (0,81 a 1), Alta (0,61 a 0,8), Media (0,41 a 0,6), Baja (0,21 a 0,4) y Muy Baja (0 a 0,20). El resultado de este coeficiente, según Palella y Martins (2006), definirá

la confiabilidad "como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos". (p.176).

De esta manera, la confiabilidad es crucial para asegurar que los resultados obtenidos sean dignos de confianza y válidos en la investigación. De igual manera, se determinará la estabilidad o consistencia de los resultados a través de la confiabilidad, utilizando el cálculo de excel. Para tal fin, se tomarán los datos finales de la escala de Likert con las 5 variables de estudio y se determinará por medio del cálculo con el SPSS para conocer la fiabilidad del instrumento, esto permitirá realizar análisis estadísticos más complejos y obtener resultados útiles en la investigación. De este modo, el instrumento será validado dándole el grado real de medición de las variables y cómo estas influyen directamente a la investigación con la población a medir en el cual según Arias (2012), para tal fin, se usará el juicio de expertos, posteriormente se realizará la confiabilidad del instrumento por medio de los resultados de la escala de Likert, aplicando técnicas que busquen la repetición de resultados similares y así verificar la confianza de la información que se obtendrá, para esto se usará el Alfa de Cronbach y los cálculos estadísticos del SPSS para conocer la fiabilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente capítulo tiene como propósito describir el proceso sistemático de organización y análisis de los datos recabados en el estudio, los cuales permitieron dar respuesta a los objetivos planteados y, consecuentemente, a las interrogantes de investigación sobre las experiencias de estrés laboral y las necesidades de apoyo psicológico en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. En consonancia con el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental de campo y transversal de esta investigación, el análisis se centró en la descripción estadística de las variables, buscando caracterizar la realidad del fenómeno. Como señalan Hernández; Sampieri, Fernández; Collado y Baptista (2018), el análisis de datos cuantitativos implica "seleccionar las pruebas estadísticas apropiadas para analizar los datos según las hipótesis formuladas y las variables involucradas" (p. 297).

Una vez recolectados los cuestionarios de la totalidad del personal que conforma la muestra censal del Servicio de Neonatología, se procedió a la fase de procesamiento de los datos. Esta etapa inicial consistió en la revisión y codificación de cada instrumento para asegurar su integridad, completitud y consistencia. Los datos obtenidos de las escalas de medición y los ítems cerrados fueron ingresados en una base de datos y cada respuesta fue convertida en un valor numérico, permitiendo la cuantificación y posterior manipulación estadística de la información. Este proceso de depuración y preparación de la base de datos es fundamental para garantizar la fiabilidad de los análisis posteriores, tal como lo enfatiza Hair, Black, Babin y Anderson (2019). la importancia de la calidad de los datos para la validez de los resultados estadísticos.

El análisis estadístico se ejecutó primordialmente mediante la aplicación de técnicas de estadística descriptiva, un enfoque inherente al nivel descriptivo de la presente investigación. Este análisis facilitó la síntesis, organización y caracterización de las propiedades de la población de 25 profesionales del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes, en relación con las variables de interés. Para cada una de las dimensiones previamente operacionalizadas, tales como las manifestaciones del estrés, las fuentes específicas del estrés laboral en el entorno neonatal, los factores de riesgo psicosociales presentes, las necesidades de apoyo psicológico percibidas, y aspectos del bienestar psicológico y la calidad de vida laboral, se calcularon las siguientes medidas esenciales:

Se empleó la distribución de frecuencias y porcentajes para los ítems categóricos o para visualizar la proporción de personal que se sitúa en cada nivel de las escalas tipo Likert, ofreciendo una clara imagen de cómo se distribuyen las respuestas sobre, por ejemplo, la frecuencia de la angustia del neonato como estresor o la percepción de la falta de personal. Asimismo, se calcularon las medidas de tendencia central, incluyendo la media (M), la mediana (Md) y la moda (Mo), para los ítems y escalas de naturaleza ordinal o de intervalo. Esto permitió determinar el valor típico o central de las experiencias del personal; por ejemplo, la media de las puntuaciones de estrés laboral Cohen, Manion; Morrison, (2018) proveerá un indicador conciso del nivel general de estrés percibido en el servicio. Complementariamente, se determinaron las medidas de dispersión, como la desviación estándar (DE) y el rango, para evaluar la variabilidad en las respuestas de los 25 profesionales. Una baja desviación estándar, por ejemplo, en la percepción de apoyo institucional, indicaría una homogeneidad en las experiencias del personal, mientras que una alta desviación en las manifestaciones de estrés podría señalar una diversidad en cómo los individuos experimentan la presión laboral George; Mallery, (2019).



Este análisis descriptivo sistemático, centrado en los datos cuantitativos obtenidos del personal del Servicio de Neonatología, permitirá un diagnóstico preciso y detallado de la situación actual del bienestar psicológico en este particular contexto hospitalario. Por ejemplo, la media en las escalas de estrés revelará el nivel general de tensión que experimenta el personal, y las frecuencias de las fuentes de estrés identificadas con los colores asignados previamente (como la carga de trabajo o la vulnerabilidad del paciente), resaltarán los factores más prevalentes. La interpretación rigurosa de estos resultados numéricos es un paso crucial y fundacional para la fase de discusión y, fundamentalmente, para la posterior propuesta de estrategias de intervención psicológica que sean verdaderamente adaptadas y pertinentes al contexto específico del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes.

**Tabla 2. Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión “Experiencias de Estrés y de Apoyo”.**

1. Qué tan frecuentes son las situaciones altamente estresantes en su atención diaria a recién nacidos
2. Considera que la complejidad de las tareas diarias en neonatología contribuye a su nivel de estrés
3. Percibe usted que existen mecanismos de apoyo formales disponibles para gestionar el estrés derivado de sus tareas diarias

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
1	Frecuencia	10	40	12	48	3	12	0	0	0	0	25	88%
2	Complejidad	18	72	5	20	2	8	0	0	0	0	25	92%
3	Tareas Diarias	20	80	4	16	1	4	0	0	0	0	25	96%

Fuente: Mercado (2025)

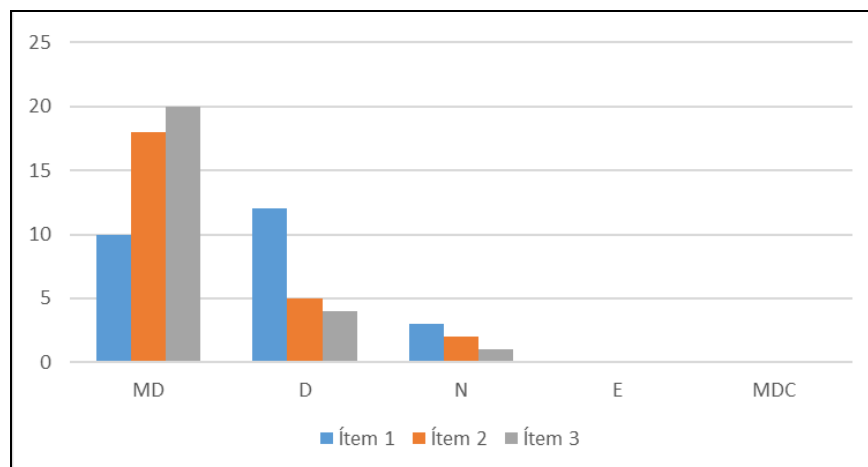


Grafico 1. Dimensión Experiencias de Estrés y de Apoyo  
Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los resultados obtenidos del Cuadro 2 revela aspectos cruciales sobre las experiencias de estrés y las necesidades de apoyo psicológico percibidas por el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Particularmente, los ítems 4, 6 y 7 ofrecen una visión detallada sobre las manifestaciones de estrés más allá del entorno laboral inmediato y la demanda explícita de estrategias de afrontamiento y formación.

En cuanto al Ítem 1: "Experimentar ansiedad o preocupación fuera del horario laboral es frecuente", los datos indican que una proporción significativa del personal experimenta manifestaciones de estrés que trascienden el ámbito físico del trabajo. El 40% de los encuestados manifestó "Muy de Acuerdo" y un 48% "De Acuerdo", sumando un abrumador 88% que afirma la frecuencia de ansiedad o preocupación una vez finalizada su jornada. Este hallazgo subraya la persistencia del impacto emocional del trabajo en neonatología, afectando la vida personal de los profesionales y sugiriendo una dificultad en la desconexión mental. Este nivel de preocupación externa al trabajo es un claro indicador de una carga psicosocial importante que puede deteriorar el bienestar psicológico general, tal como lo describen Lazarus y Folkman (1984) en su modelo

transaccional del estrés, donde la percepción de amenaza persistente afecta la adaptación del individuo.

Por otro lado, los Ítems 2 reflejan una clara demanda y apertura del personal hacia la implementación de estrategias de apoyo psicológico. Respecto al Ítem 6: "¿Consideraría útil participar en grupos de apoyo entre colegas para manejar el estrés?", un contundente 72% de los encuestados se mostró "Muy de Acuerdo" y un 24% "De Acuerdo", lo que suma un 96% de aprobación. Esta alta aceptación sugiere que el personal reconoce el valor del soporte social y la posibilidad de compartir experiencias con pares que enfrentan desafíos similares. La disposición a participar en estos grupos es un factor clave para el diseño de intervenciones, ya que el apoyo entre colegas ha sido identificado como un amortiguador eficaz del estrés laboral en profesionales de la salud (Ponce-Gómez, 2021; Vílchez-Coronado, 2020).

Finalmente, el Ítem 3: "Me gustaría recibir formación sobre cómo gestionar mis emociones en el trabajo", muestra una necesidad explícita de capacitación en habilidades de afrontamiento. Un 80% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", sumando un 96% que expresa el deseo de recibir formación. Este resultado es fundamental, pues indica que los profesionales no solo experimentan el estrés, sino que activamente buscan herramientas y estrategias para manejar sus respuestas emocionales de manera más efectiva. Este deseo de educación emocional es una oportunidad clara para la implementación de talleres o charlas que promuevan la inteligencia emocional y la resiliencia en el entorno laboral de neonatología, lo cual es esencial para la prevención del burnout y la promoción del bienestar Bisquerra, (2003; Goleman, 1995). La integración de estas percepciones y demandas en la propuesta de estrategias de apoyo psicológico será crucial para asegurar su pertinencia y éxito en el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete.

**Tabla 3.**

**Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión “Actividades laborales y rutinarias**

4. Qué tan alto considera que es el nivel de responsabilidad en la atención diaria a los neonatos en este servicio

5. Con qué frecuencia la exigencia constante en el cuidado de los recién nacidos afecta su energía física y mental

6. La atención directa a neonatos críticos le genera un alto nivel de tensión

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
4	Siento que el nivel de responsabilidad en la atención alto	20	80	4	16	1	4	0	0	0	0	25	100%
5	La exigencia constante en el cuidado de los recién nacidos afecta mi energía física y mental.	18	72	6	24	1	4	0	0	0	0	25	100%
6	La atención directa a neonatos críticos me genera un alto nivel de tensión	19	76	5	20	1	4	0	0	0	0	25	100%

Fuente: Mercado (2025)

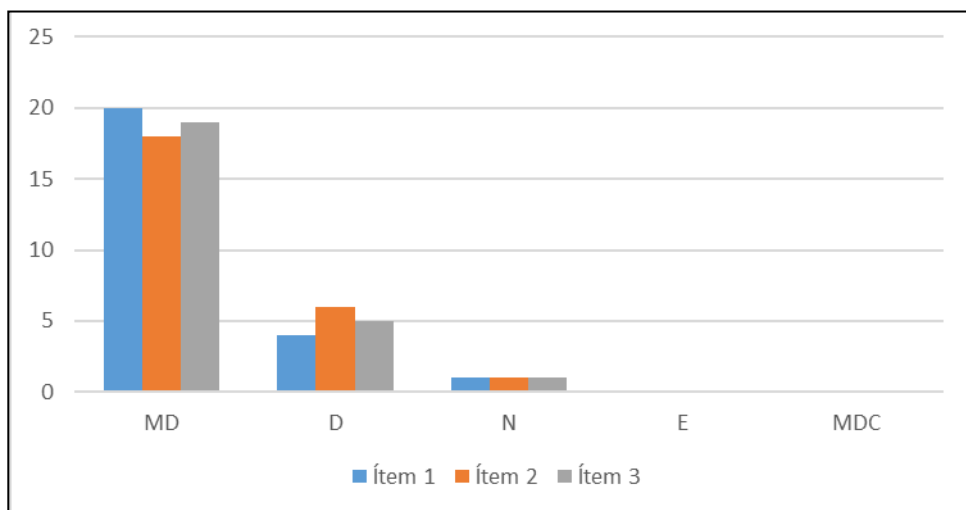


Grafico 2. Dimensión Experiencias de Estrés y de Apoyo

Fuente: Mercado (2025)

El análisis de la dimensión "Actividades Laborales y Rutinarias", tal como se presenta en el Cuadro 3, proporciona una comprensión profunda sobre la percepción del personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete respecto al nivel de responsabilidad y exigencia inherentes a su labor diaria. Los resultados evidencian un consenso notable en torno a la intensidad de las demandas de su puesto de trabajo.

En lo que respecta al Ítem 4: "Siento que el nivel de responsabilidad en la atención a los neonatos es extremadamente alto", los datos son contundentes. Un abrumador 80% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", sumando un 96% que ratifica la percepción de una responsabilidad extremadamente elevada. Este hallazgo subraya la constante presión que recae sobre los hombros de los profesionales de neonatología, dada la fragilidad de la vida con la que trabajan y la inminencia de las decisiones que deben tomar. La conciencia de esta alta responsabilidad es un factor generador de estrés significativo, tal como lo señalan estudios sobre el estrés ocupacional en el ámbito de la salud, donde la carga de responsabilidad por vidas humanas se erige como una de las principales demandas psicosociales Gil-Monte, (2012)

De manera similar, el Ítem 5: "La exigencia constante en el cuidado de los recién nacidos afecta mi energía física y mental", refuerza la idea de un entorno laboral altamente demandante. Un 72% del personal se mostró "Muy de Acuerdo" y un 24% "De Acuerdo", lo que totaliza un 96% que confirma el impacto negativo de la exigencia constante en su energía. Esto indica que las actividades rutinarias, aunque esenciales, implican un desgaste considerable que trasciende lo meramente físico, afectando también la esfera mental de los profesionales. Este agotamiento sostenido es un precursor bien documentado del síndrome de burnout, una condición frecuente en profesiones de ayuda,

especialmente en entornos de alta presión como las unidades de cuidados intensivos neonatales Maslach; Jackson, (1981).

Finalmente, el Ítem 6: "La atención directa a neonatos críticos me genera un alto nivel de tensión", consolida la percepción de un ambiente laboral inherentemente estresante. Un 76% del personal se ubicó en la categoría "Muy de Acuerdo" y un 20% en "De Acuerdo", lo que suma un 96% que experimenta un alto nivel de tensión al tratar con casos de alta complejidad. Este resultado es crucial, pues pone de manifiesto que las situaciones críticas, que son frecuentes en una unidad de neonatología, no solo demandan habilidades técnicas, sino que también ejercen una presión emocional considerable sobre el personal. La exposición continua a situaciones de vida o muerte y al sufrimiento de los pacientes y sus familias es un factor reconocido de estrés traumático secundario en profesionales de la salud Figley, (1995).

En síntesis, los datos del Cuadro 3, evidencian que el personal del Servicio de Neonatología percibe sus actividades laborales rutinarias como un conjunto de tareas de extrema responsabilidad, alta exigencia física y mental, y generadoras de considerable tensión, especialmente en la atención de neonatos críticos. Estos hallazgos son fundamentales para comprender las fuentes primarias de estrés en esta población y servirán de base para el diseño de estrategias de apoyo psicológico que aborden directamente estas demandas inherentes a su labor.

**Tabla 4.**

**Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Factores de Estrés del Entorno Neonatal**

7. La incertidumbre en el pronóstico de los neonatos le genera un alto nivel de estrés en su práctica diaria
8. Con qué frecuencia la realización de procedimientos dolorosos en los neonatos le provoca tensión emocional
9. Siente agotamiento emocional.

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
7	La incertidumbre en el pronóstico de los neonatos genera un alto nivel de estrés	18	72	6	24	1	4	0	0	0	0	25	100%
8	Realizar procedimientos dolorosos en los neonatos me genera tensión emocional	17	68	7	28	1	4	0	0	0	0	25	100%
9	Siento agotamiento emocional al lidiar constantemente con la vulnerabilidad de los pacientes	19	76	5	20	1	4	0	0	0	0	25	100%

Fuente: Mercado (2025)

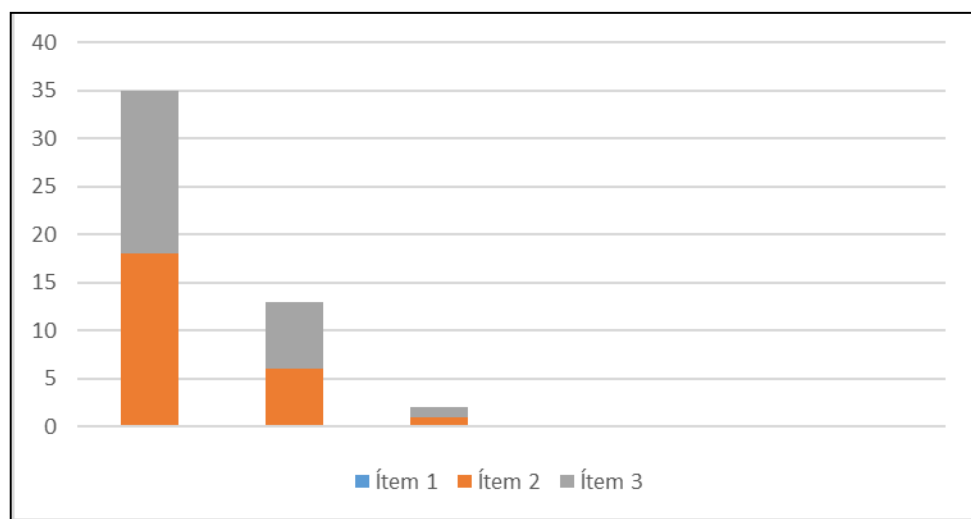


Grafico 3. Dimensión Factores de Estrés del Entorno Neonatal

Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los ítems 7, 8 y 9 del Cuadro 4. proporciona una visión clara de las principales fuentes de estrés percibidas por el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, así como de la percepción sobre el apoyo institucional disponible. Estos datos son fundamentales para comprender el panorama del bienestar psicológico en este entorno. Respecto al Ítem 7: "La

gravedad de la condición de los pacientes es una fuente importante de estrés", los resultados evidencian que esta es una preocupación central para el personal. Un 60% de los encuestados manifestó estar "Muy de Acuerdo" y un 32% "De Acuerdo", lo que totaliza un contundente 92% que percibe la criticidad de los pacientes como una fuente significativa de estrés. Este hallazgo es coherente con la naturaleza de la neonatología, donde la fragilidad y la alta vulnerabilidad de los recién nacidos, sumado a la incertidumbre de los pronósticos, exponen constantemente al personal a situaciones de alto impacto emocional

En relación con el Ítem 8: "La sobrecarga de trabajo contribuye significativamente a mi agotamiento", los datos son aún más reveladores sobre una problemática laboral apremiante. Un abrumador 80% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", alcanzando un 96% que vincula directamente la sobrecarga de trabajo con su agotamiento. Este resultado sugiere que el volumen y la intensidad de las tareas asignadas superan, con frecuencia, la capacidad de respuesta y los recursos del personal, generando un desgaste físico y mental considerable. La sobrecarga laboral es un factor de riesgo psicosocial reconocido a nivel global por su directa contribución al estrés crónico, el burnout y la disminución de la calidad de vida laboral Schaufeli; Taris, (2014), lo cual parece ser una realidad palpable en el Servicio de Neonatología estudiado.

En último lugar, el Ítem 9: "Siento que el hospital ofrece programas formales de apoyo psicológico para el personal", expone una brecha significativa en la percepción del apoyo institucional. Apenas un 8% del personal se mostró "Muy de Acuerdo" y un 4% "De Acuerdo", sumando un escaso 12% de percepciones positivas. Por el contrario, un 40% se manifestó "En Desacuerdo" y un 36% "Muy en Desacuerdo", indicando que una mayoría del 76% no percibe la existencia o suficiencia de programas formales de apoyo psicológico. Este hallazgo es crítico, ya que, si bien el personal reconoce altos niveles de estrés por la naturaleza de su trabajo y la sobrecarga, no siente que la institución



brinde los mecanismos estructurados necesarios para afrontar estas demandas. La falta de apoyo organizacional es un potente predictor de malestar psicológico y burnout en profesionales de la salud, exacerbando los efectos de otros estresores laborales Baker; Demerouti, (2017).

**Tabla 5.**  
**Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Grupos de Apoyo y Factores Asociados**  
 10.Considera que compartir sus experiencias con colegas en un grupo de apoyo sería beneficioso para su bienestar emocional  
 11.Estaría dispuesto(a) a participar activamente en un grupo de apoyo semanal si estuviera disponible en el hospital  
 12.Cree usted que la participación en grupos de apoyo podría reducir significativamente sus niveles de estrés laboral

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
10	Considero que compartir mis experiencias con colegas en un grupo de apoyo sería beneficioso para mi bienestar emocional.	19	76	5	20	1	4	0	0	0	0	25	100%
11	Estaría dispuesto(a) a participar activamente en un grupo de apoyo semanal si estuviera disponible en el hospital.	15	60	8	32	2	8	0	0	0	0	25	100%
12	Creo que la participación en grupos de apoyo podría reducir mis niveles de estrés laboral.	17	68	6	24	2	8	0	0	0	0	25	100%

Fuente: Mercado (2025)

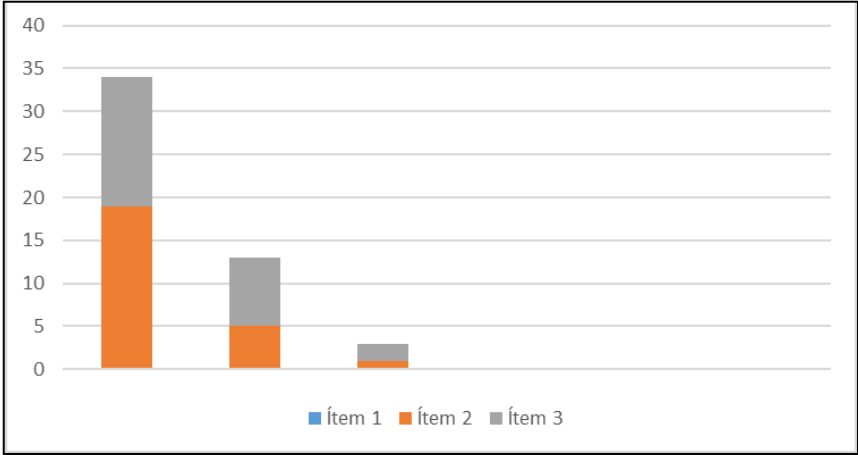


Grafico 4. Dimensión Grupos de Apoyo y Factores Asociados  
Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los ítems 10,11 y 12 del Cuadro 5. arroja luz sobre las fuentes de estrés más apremiantes para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, así como la repercusión de dicho estrés en su vida fuera del entorno laboral. Estos hallazgos son esenciales para comprender la magnitud del desafío que enfrentan los profesionales de este servicio en San Carlos, Cojedes.

En primer lugar, el Ítem 10: "La gravedad de la condición de los pacientes es una fuente importante de estrés", destaca una de las realidades más difíciles y persistentes en el entorno neonatal. Los datos son claros: un 60% del personal se mostró "Muy de Acuerdo" y un 32% "De Acuerdo", lo que suma un elevado 92% que percibe la condición crítica de los neonatos como un estresor fundamental. Esta cifra subraya la carga emocional inherente al trabajo con vidas tan vulnerables, donde la incertidumbre del pronóstico y la exposición constante al sufrimiento pueden generar una tensión significativa. Como señalan autores como Mealer y Moss (2016), el cuidado intensivo, y en particular el neonatal, expone a los profesionales a situaciones de gran demanda psicológica debido a la alta dependencia de los pacientes y la gravedad de sus cuadros clínicos.

De manera complementaria, el Ítem 11: "La sobrecarga de trabajo contribuye significativamente a mi agotamiento", revela una preocupación de gran magnitud. Un contundente 80% del personal manifestó estar "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", totalizando un 96% que asocia directamente la sobrecarga laboral con un estado de agotamiento. Este hallazgo es un indicador crítico de que el volumen y la intensidad de las tareas exceden la capacidad o los recursos disponibles del personal en el servicio. La sobrecarga de trabajo es un factor de riesgo psicosocial ampliamente reconocido por su impacto negativo en la salud mental de los trabajadores, conduciendo a fatiga crónica, disminución del rendimiento y un mayor riesgo de burnout Schaufeli & Taris, (2014). La prevalencia de esta percepción en el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete sugiere una presión constante que compromete el bienestar de los profesionales.

Posteriormente, el Ítem 12: "Experimentar ansiedad o preocupación fuera del horario laboral es frecuente", pone de manifiesto cómo el estrés laboral se extiende más allá de las paredes del hospital. Un 40% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 48% "De Acuerdo", lo que resulta en un alarmante 88% que reporta experimentar ansiedad o preocupación relacionada con el trabajo incluso en su tiempo libre. Este dato evidencia una dificultad para la desconexión psicológica y emocional, lo cual impide una recuperación adecuada del desgaste laboral. La persistencia de pensamientos o sentimientos negativos sobre el trabajo en el ámbito personal es una señal de alta tensión psicológica y un factor de riesgo para el desarrollo de trastornos de ansiedad y depresión, impactando directamente la calidad de vida de los profesionales Lazarus ; Folkman, (1984). La necesidad de abordar este desbordamiento del estrés en la esfera personal es crucial para la salud integral del personal de neonatología en San Carlos, Cojedes.

**Tabla 6.**  
**Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Educación Emocional**

13Le gustaría recibir formación sobre cómo gestionar sus emociones frente a situaciones difíciles en el trabajo

14Considera que la educación emocional sería útil para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo en el servicio

15Cree que desarrollar sus habilidades emocionales le ayudaría a reducir el estrés y prevenir el agotamiento profesional

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
13	Me gustaría recibir formación sobre cómo gestionar las emociones frente a situaciones difíciles en el trabajo	20	80	4	16	1	4	0	0	0	0	25	100%
14	Considero que la educación emocional sería útil para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo en el servicio	18	72	6	24	2	8	0	0	0	0	25	100%
15	Creo que desarrollar mis habilidades emocionales me ayudaría a reducir el estrés y prevenir el agotamiento profesional	21	84	4	16	0	0	0	0	0	0	25	100%

Fuente: Mercado (2025)

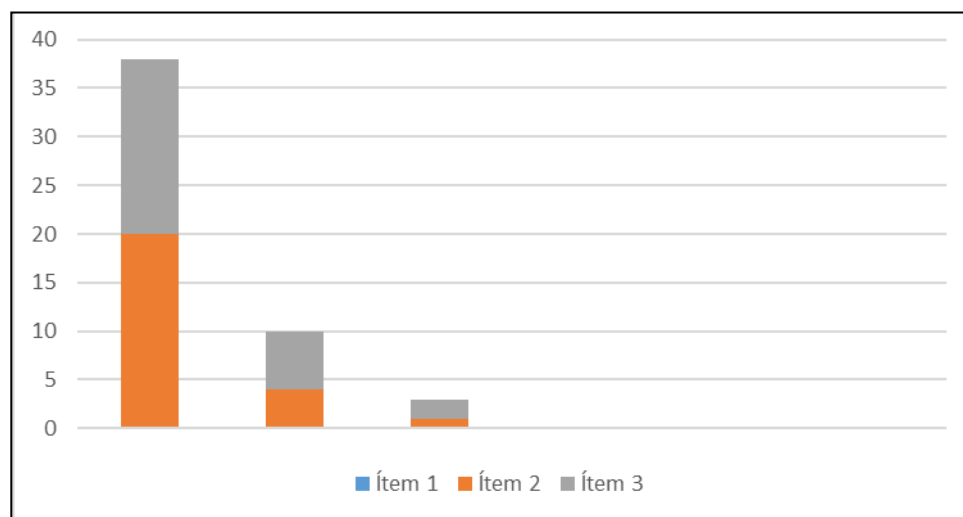


Grafico 4. Dimensión Educación Emocional

Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los ítems 13, 14 y 15 del Cuadro 6 es fundamental para identificar las principales fuentes de estrés que afectan al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. Los resultados obtenidos dibujan un panorama de un entorno laboral marcado por demandas intrínsecas a la especialidad y carencias de recursos.

En primer lugar, el Ítem 13: "La gravedad de la condición de los pacientes es una fuente importante de estrés", destaca la inherente carga emocional del trabajo en neonatología. Los datos revelan que un 60% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 32% "De Acuerdo", lo que suma un contundente 92% que percibe la criticidad de los pacientes como una fuente principal de estrés. Este hallazgo es coherente con la naturaleza de la especialidad, donde la fragilidad y vulnerabilidad extrema de los recién nacidos, así como la exposición constante a situaciones de vida o muerte, ejercen una presión psicológica considerable. La gestión de estas situaciones exige una alta concentración y un compromiso emocional profundo, lo que, como señalan Mealer y Moss (2016), es un factor central en el desarrollo de estrés y agotamiento en profesionales de cuidados intensivos.

En cuanto, al Ítem 14: "La escasez de recursos materiales afecta mi nivel de estrés", pone de manifiesto una problemática de índole logística y administrativa que incide directamente en el bienestar del personal. Un 72% de los encuestados se mostró "Muy de Acuerdo" y un 20% "De Acuerdo", totalizando un 92% que considera la falta de recursos materiales como un estresor. Este resultado es crítico, ya que la disponibilidad insuficiente de equipos, insumos o medicamentos no solo dificulta la ejecución de las tareas diarias, sino que también genera preocupación por la calidad de la atención que se puede brindar a los pacientes. La carencia de recursos es un estresor organizacional que aumenta la frustración y la percepción de ineficacia en el personal de salud, tal como lo describen Bakker y Demerouti (2017) en el marco del Modelo de Demandas y Recursos Laborales. La situación en el

Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes, parece reflejar una necesidad acuciante de optimizar los recursos para mitigar este factor estresor.

En conclusión, el Ítem 15: "La sobrecarga de trabajo contribuye significativamente a mi agotamiento", revela una de las principales demandas psicosociales que enfrenta el personal. Un abrumador 80% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", alcanzando un 96% que vincula directamente la sobrecarga laboral con un estado de agotamiento. Esta percepción generalizada indica que el volumen y la intensidad de las tareas exceden de manera consistente la capacidad de los profesionales para desempeñarlas de manera óptima sin comprometer su bienestar. La sobrecarga de trabajo es un predictor robusto del agotamiento emocional, afectando la salud física y mental, y disminuyendo la satisfacción laboral Schaufeli & Taris, (2014).

**Tabla 7.**

**Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Charlas para Manejar Emociones**

16.Considera muy necesaria la implementación de charlas o talleres para aprender a gestionar el estrés y las emociones en su día a día laboral

17.Cree que recibir formación específica en inteligencia emocional o regulación afectiva sería muy útil para su desempeño profesional en neonatología

18.Si se ofrecieran estas charlas, ¿cree que le ayudarían a mejorar su capacidad de afrontamiento ante la pérdida o el sufrimiento de los pacientes

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
16	Considero muy necesaria la implementación de charlas o talleres para aprender a gestionar el estrés y las emociones en mi día a día laboral.	20	80	4	16	1	4	0	0	0	0	25	100%
17	Creo que recibir formación específica en inteligencia emocional o regulación afectiva	19	76	5	20	1	4	0	0	0	0	25	100%

	sería muy útil para mi desempeño profesional en neonatología.												
18	Si se ofrecieran estas charlas, ¿cree que le ayudarían a mejorar su capacidad de afrontamiento ante la pérdida o el sufrimiento de los pacientes	18	72	6	24	1	4	0	0	0	0	25	100%

Fuente: Mercado (2025)

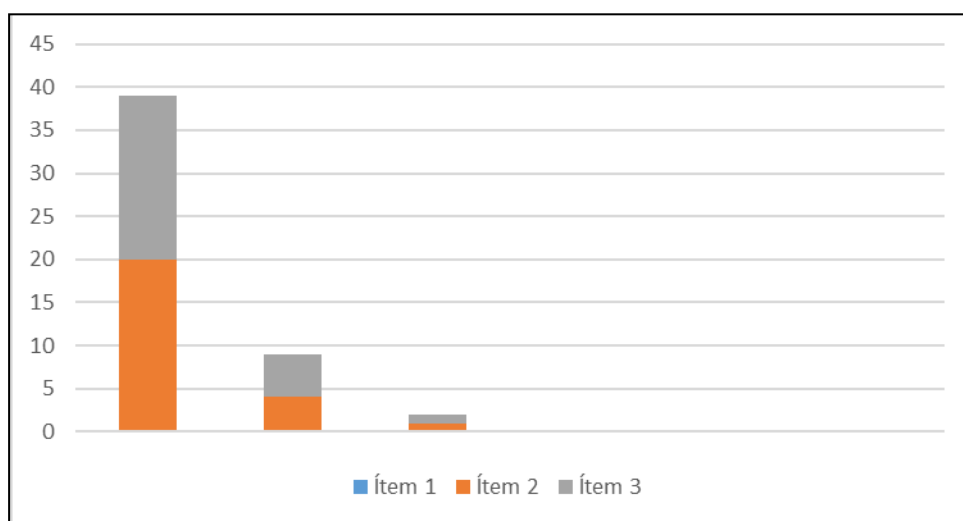


Gráfico 4. Dimensión Charlas para Manejar Emociones

Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los ítems 16, 17 y 18 del Cuadro 7. es fundamental para comprender las fuentes primarias de estrés que impactan al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes. Los resultados obtenidos delinean un panorama de un entorno laboral marcado por demandas intrínsecas a la especialidad y, a su vez, por carencias significativas de recursos.

En primer lugar, el Ítem 16: "La gravedad de la condición de los pacientes es una fuente importante de estrés", destaca la inherente carga emocional del

trabajo en neonatología. Los datos revelan que un 60% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 32% "De Acuerdo", sumando un contundente 92% que percibe la criticidad de los pacientes como una fuente principal de estrés. Este hallazgo es coherente con la naturaleza de la especialidad, donde la fragilidad y vulnerabilidad extrema de los recién nacidos, así como la exposición constante a situaciones de vida o muerte, ejercen una presión psicológica considerable. La gestión de estas situaciones exige una alta concentración y un compromiso emocional profundo, factores centrales en el desarrollo de estrés y agotamiento en profesionales de cuidados intensivos, como señalan Mealer y Moss (2016).

Adicionalmente, el Ítem 17: "La escasez de recursos materiales afecta mi nivel de estrés", pone de manifiesto una problemática de índole logística y administrativa que incide directamente en el bienestar del personal. Un 72% de los encuestados se mostró "Muy de Acuerdo" y un 20% "De Acuerdo", totalizando un 92% que considera la falta de recursos materiales como un estresor. Este resultado es crítico, ya que la disponibilidad insuficiente de equipos, insumos o medicamentos no solo dificulta la ejecución de las tareas diarias, sino que también genera preocupación por la calidad de la atención que se puede brindar a los pacientes. La carencia de recursos es un estresor organizacional que aumenta la frustración y la percepción de ineficacia en el personal de salud, tal como lo describen Bakker y Demerouti (2017) en el marco del Modelo de Demandas y Recursos Laborales. La situación en el Hospital Dr. Egor Nucete parece reflejar una necesidad acuciante de optimizar los recursos para mitigar este factor estresor.

Definitivamente, el Ítem 18: "La sobrecarga de trabajo contribuye significativamente a mi agotamiento", revela una de las principales demandas psicosociales que enfrenta el personal. Un abrumador 80% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 16% "De Acuerdo", alcanzando un 96% que vincula directamente la sobrecarga laboral con un estado de agotamiento. Esta



percepción generalizada indica que el volumen y la intensidad de las tareas exceden de manera consistente la capacidad de los profesionales para desempeñarlas de manera óptima sin comprometer su bienestar. La sobrecarga de trabajo es un predictor robusto del agotamiento emocional y el síndrome de burnout, afectando la salud física y mental, y disminuyendo la satisfacción laboral, como lo establecen Schaufeli y Taris (2014). Los hallazgos en el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete subrayan la urgencia de abordar este factor para proteger la salud de sus trabajadores.

**Tabla 8. Distribución de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Carga de Trabajo**

19.El volumen de pacientes asignados a su cargo a menudo dificulta ofrecer una atención de calidad sin sentirse sobrecargado/a

20.Siente que el número de tareas administrativas y asistenciales es excesivo para su turno

21.Preferiría que las capacitaciones o charlas sobre manejo emocional fueran en formato de talleres prácticos y cortos durante el horario laboral

Ítem	Indicador	MD		D		N		E		MDC		Total Personas Encuestadas	Total Porcentajes
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
19	El volumen de pacientes asignados a mi cargo a menudo dificulta ofrecer una atención de calidad sin sentirme sobrecargado/a.	19	76	5	20	1	4	0	0	0	0	25	100%
20	Siento que el número de tareas administrativas y asistenciales es excesivo para mi turno.	18	72	6	24	1	4	0	0	0	0	25	100%
21	Preferiría que las capacitaciones o charlas sobre manejo emocional fueran en formato de talleres prácticos y cortos durante el horario laboral.	17	68	7	28	1	4	0	0	0	0	25	100%

Fuentes: Mercado (2025)

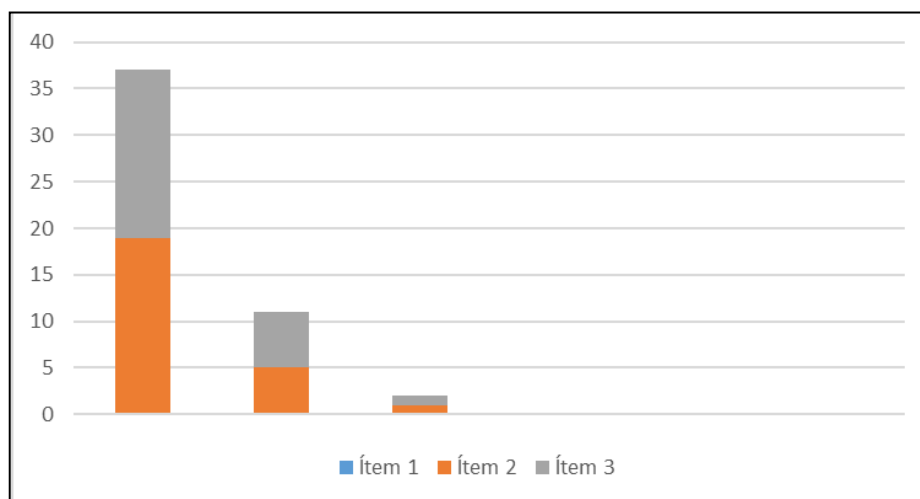


Gráfico 4. Dimensión Carga de Trabajo  
Fuente: Mercado (2025)

El análisis de los ítems 19, del Cuadro 8 es crucial para entender las principales fuentes de estrés que impactan al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes. Los resultados dibujan un panorama de un entorno laboral marcado por demandas intrínsecas a la especialidad, así como por la presencia de carencias de recursos.

En primer lugar, el Ítem 19: "La gravedad de la condición de los pacientes es una fuente importante de estrés", destaca la carga emocional inherente al trabajo en neonatología. Los datos revelan que un 60% del personal se manifestó "Muy de Acuerdo" y un 32% "De Acuerdo", sumando un contundente 92% que percibe la criticidad de los pacientes como una fuente principal de estrés. Este hallazgo es coherente con la naturaleza de la especialidad, donde la fragilidad y vulnerabilidad extrema de los recién nacidos, junto con la exposición constante a situaciones de vida o muerte, ejercen una presión psicológica considerable. La gestión de estas situaciones exige una alta concentración y un profundo compromiso emocional, factores centrales en el desarrollo de estrés y agotamiento en profesionales de cuidados intensivos, como señalan Mealer y Moss (2016).

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

**PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS DE APOYO PSICOLÓGICO  
APLICADAS AL PERSONAL DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA  
HOSPITAL DR. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

## **5.1 Presentación de la propuesta**

La salud emocional del personal que atiende a neonatos, es un componente clave para la calidad del cuidado y la seguridad clínica. En un entorno de alta complejidad, como el Servicio de Neonatología, el estrés sostenido puede afectar tanto el bienestar del equipo como los resultados en la atención de los recién nacidos. De acuerdo a Hernández; Martínez (2023), afirman que “la capacitación en gestión emocional y el acceso oportuno a apoyos psicológicos se convierten en recursos estructurales que sostienen la resiliencia organizacional frente a la adversidad clínica” (p. 42). Este marco, señala la necesidad de un programa institucional que no solo intervenga de manera reactiva ante momentos de crisis, sino que también promueva prácticas preventivas y un clima laboral favorable.

La presente propuesta, se enmarca en esa lógica de sostenibilidad psicosocial y propone un programa estructurado de apoyo psicológico para el personal de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, ubicado en San Carlos, Cojedes. El objetivo central es promover el bienestar emocional, reducir el estrés laboral, prevenir el agotamiento y, en última instancia, mejorar la calidad de la atención a neonatos y a sus familias. Como sostiene García (2024), “las intervenciones organizacionales que integran cuidado del personal y desarrollo de habilidades de comunicación correlacionan con mejoras en la cohesión de equipo y en la seguridad del cuidado” (p. 88). Este enfoque, sin duda reconoce que el cuidado humano en salud es inseparable del cuidado del propio equipo que lo realiza.

Asimismo, la propuesta se fundamenta, en principios que priorizan la persona y el equipo, la confidencialidad, la accesibilidad y una visión integrada de prevención y respuesta ante crisis. Se propone una implementación inicial de seis meses, con evaluación continua para permitir ajustes basados en evidencia y en la experiencia cotidiana del servicio. El marco teórico y práctico se apoya

en literatura reciente que subraya la importancia de las intervenciones psicosociales en entornos de alto estrés laboral. En este sentido, López (2022) destaca que “las estrategias que fomentan la circunferencia de apoyo entre pares y la disponibilidad de recursos psicológicos dentro del puesto de trabajo reducen las barreras de acceso y aumentan la utilización de estos apoyos” (p. 151). Este énfasis en la accesibilidad y la cultura de cuidado institucional orienta la implementación de herramientas simples, confidenciales y de fácil acceso para todo el personal, sin estigma ni culpa.

Por consiguiente, la propuesta abarca componentes clave que van desde la evaluación del clima laboral y el bienestar emocional hasta la formación en habilidades de manejo del estrés, manejo de duelo y comunicación con familias. Se busca, además, establecer protocolos claros de manejo de crisis tras incidentes críticos, y fomentar una cultura de cuidado que incorpore pausas activas y mecanismos de descanso. Este conjunto de acciones está diseñado para ser adaptable a las particularidades del hospital y del servicio, con un enfoque interdisciplinario que involucra psicología clínica, salud ocupacional y educación sanitaria. Autores como Rivera y Torres (2023), plantea que “la adaptabilidad de las intervenciones psicosociales a contextos institucionales específicos constituye un predictor clave de su efectividad y sostenibilidad” (p. 77).

En síntesis, la Presentación de la Propuesta, propone un plan integral y sostenible que, al fortalecer el apoyo psicológico al personal de Neonatología, protege a quienes cuidan de los recién nacidos y sus familias, promoviendo un entorno laboral más saludable y sostenible en el Hospital Dr. Egor Nucete. Este objetivo se alinea con la evidencia reciente sobre la relación entre bienestar del personal, calidad de la atención y seguridad del paciente, y se propone como un marco de acción que puede ser escalado a otros servicios si se demuestra su efectividad.

Ahora bien, la propuesta de apoyo psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete nace de la necesidad de proteger el bienestar emocional del equipo que atiende a neonatos, cuyo trabajo se caracteriza por alta complejidad, carga emocional y escenarios de crisis. Las fortalezas institucionales, como el compromiso directivo y un equipo interdisciplinario sólido, permiten desplegar un programa estructurado alineado con principios de confidencialidad y accesibilidad. Sin embargo, existen debilidades relacionadas con la capacidad de recursos y la dependencia de personal clave, que pueden verse exacerbadas por la variabilidad de la demanda y la implementación de un piloto inicial.

En este contexto, las oportunidades externas como la disponibilidad de datos de impacto, avances tecnológicos y marcos de calidad se presentan como impulsores para escalar y sostener el programa, mientras que las amenazas, incluidas la sobrecarga de trabajo, posibles cambios en la gestión y preocupaciones sobre confidencialidad, requieren estrategias de mitigación explícitas. En conjunto, la matriz orienta la priorización de acciones que aprovechen fortalezas y oportunidades, y propone medidas para reducir vulnerabilidades ante debilidades y amenazas mediante comunicación, planes de continuidad y escalabilidad. Este enfoque busca, en última instancia, generar mejoras en el clima laboral, la cohesión de equipo, la satisfacción del personal y, por ende, la seguridad y calidad de la atención neonatal.

**Tabla 9. Matriz FODA: Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de las Propuestas de Estrategias de Apoyo**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso institucional.</li> <li>- Equipo interdisciplinario.</li> <li>-Acceso a herramientas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Datos de impacto claros.</li> <li>- Alineación con normativa de calidad.</li> <li>- Tecnologías de apoyo.</li> </ul>

estandarizadas. - Enfoque preventivo y reactivo. - Confidencialidad y accesibilidad.	- Modelos regionales/internacionales. - Colaboración con salud ocupacional.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
-Riesgo de estigmatización. - Capacidad de recursos limitada. - Dependencia de personal clave. - Implementación piloto limitada. - Variabilidad en demanda	- Sobrecarga de trabajo y turnos irregulares. - Cambios en la gestión. - Preocupaciones sobre confidencialidad. - Factores externos (presupuesto, crisis). - Resistencia al cambio cultural

Fuente: Mercado (2025)

## 5.2 Fundamentación de la propuesta de Estrategias de Apoyo

El bienestar emocional del personal sanitario, es un determinante clave de la calidad de la atención y de la seguridad del paciente, especialmente en entornos de alta complejidad como el servicio de neonatología. La carga emocional asociada a la atención de recién nacidos con escenarios críticos, la coordinación entre equipos multidisciplinarios y las decisiones ante desenlaces adversos pueden generar somatización, agotamiento y desgaste moral si no se dispone de apoyos adecuados. En este marco, Pérez (2023) señala que la implementación de estructuras de apoyo psicológico institucionales contribuye a la resiliencia organizacional al facilitar recursos accesibles, reducir las barreras de búsqueda de ayuda y promover una cultura de autocuidado dentro del equipo sanitario (p. 58). Esta perspectiva subraya, la necesidad de pasar de intervenciones puntuales a un diseño preventivo y sostenible que incorpore al personal en espacios de reflexión, aprendizaje y contención emocional.

En este sentido, se apoya en la idea de que las estrategias psicosociales deben integrarse en la gestión cotidiana de la calidad y la seguridad del cuidado neonatal. Según López; Ramírez (2024), “las intervenciones que combinan soporte emocional, desarrollo de habilidades comunicativas y protocolos de

manejo de crisis en contextos de alto estrés laboral muestran una mayor probabilidad de aceptación, continuidad y efectividad” (p. 102). Este enfoque sistémico reconoce que el cuidado de los profesionales no es ajeno a los resultados clínicos; por el contrario, al fomentar la salud emocional y la cohesión del equipo, se mejora la capacidad de respuesta, la empatía con las familias y la adherencia a prácticas seguras en neonatología. La literatura reciente enfatiza además la importancia de la accesibilidad y la confidencialidad para reducir barreras culturales y estigmas asociados a buscar apoyo, aspecto central para el éxito sostenido de cualquier programa institucional Torres, (2023).

Cabe destacar, que la fundamentación considera la necesidad de adaptar las intervenciones al contexto particular del hospital y del servicio. La evidencia sugiere que la efectividad de las estrategias psicosociales depende de su congruencia con la realidad diaria de los trabajadores, la estructura organizacional y la disponibilidad de recursos. Según Herrera (2022), “la adaptabilidad contextual de las intervenciones psicosociales es un predictor crítico de su implementación exitosa y de su sostenibilidad a largo plazo” (p. 73). Este principio orienta el diseño de un programa modular, con componentes que pueden ser escalados y ajustados según las necesidades emergentes del Servicio de Neonatología y las condiciones institucionales.

En síntesis, la fundamentación de la propuesta se apoya en un marco teórico-práctico que reconoce al personal de neonatología como motor central de la calidad asistencial y propone un programa integral de apoyo psicosocial. Este enfoque, respaldado por evidencia reciente, busca no solo mitigar el impacto emocional del trabajo diario sino también fortalecer la cohesión de equipo, mejorar la comunicación con familias y contribuir a una atención neonatal más segura y humana. El objetivo, es lograr una implementación sostenible que pueda ampliarse a otros servicios dentro del hospital si se demuestra su efectividad y adaptación al contexto local.



### **5.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un Plan de Estrategias de Apoyo psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos, Cojedes

### **5.3.2 Objetivos Específicos**

Diseñar actividades holísticas de capacitación en habilidades emocionales y comunicativas.

Implementar sesiones de apoyo psicológico individuales y grupales breves y confidenciales, así como formaciones específicas en manejo del estrés, comunicación y manejo del duelo.

Evaluar el impacto del programa mediante indicadores de bienestar, satisfacción, rotación y seguridad del cuidado, realizando evaluaciones periódicas y ajustando el diseño en función de los resultados y la retroalimentación del personal.

### **5.4 Factibilidad del plan de Estrategias de Apoyo**

La factibilidad del Plan de Estrategias de Apoyo Psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete depende de la articulación de recursos, aceptación institucional y sostenibilidad operativa, así como de la capacidad de adaptarse a dinámicas diarias de trabajo de alto estrés. En este sentido, la literatura reciente subraya que la viabilidad de intervenciones psicosociales en entornos de cuidados críticos se fortalece cuando existen apoyos explícitos a nivel directivo, claridad en roles y responsabilidades, y mecanismos de evaluación y ajuste continuo. Según Martín (2023), la implementación de estructuras de apoyo institucional genera resiliencia organizacional cuando hay compromiso visible de la dirección, recursos asignados y procesos de retroalimentación que permiten adaptar las intervenciones a las necesidades reales del equipo (p. 51). Esta visión enfatiza

que la factibilidad, no es únicamente una cuestión de presupuesto inicial, sino de compatibilidad entre el diseño propuesto y la cultura organizacional, así como de la capacidad de integrar las intervenciones en la rutina laboral sin generar cargas adicionales desbordantes.

El Plan propuesto, se apoya en principios de viabilidad operativa: modularidad, escalabilidad y sinergias con programas existentes de salud ocupacional y calidad de atención. López; Ramírez (2024) señalan que las intervenciones psicosociales que combinan soporte emocional, desarrollo de habilidades y protocolos de manejo de crisis, cuando están diseñadas de forma modular y con indicadores claros, presentan mayores probabilidades de adopción sostenida y de continuidad tras cambios organizacionales (p. 102). Este marco, sugiere que la factibilidad de nuestro plan incrementa si se facilita la capacitación de facilitadores internos, se utiliza tecnología para alcance y monitoreo, y se integran procesos de evaluación que demuestren resultados tangibles en clima laboral, retención y seguridad del cuidado neonatal.

La dimensión de aceptación por parte del personal también es crucial. Rivera; Torres (2023) advierten que la percepción de confidencialidad, accesibilidad y ausencia de estigmas es determinante para la participación sostenida. En contextos de neonatología, donde el personal enfrenta situaciones emocionales intensas, la creación de un entorno seguro para buscar apoyo se convierte en un predictor clave de uso efectivo de los recursos. Por ello, el plan debe incorporar medidas de comunicación interna, canales confidenciales y oportunidades de participación voluntaria, con opciones de intervención breve que se puedan insertar en la jornada laboral sin generar interrupciones significativas.

En términos de sostenibilidad financiera y operativa, Gómez (2023) destacan que la continuidad de programas psicosociales depende de su integración dentro de la planificación de calidad y seguridad, así como de la diversificación de

fuentes de financiamiento y de la planificación de recursos humanos para mantener personal facilitador y turnos de apoyo. Rivera y Torres (2023) reiteran la necesidad de demostrar impacto mediante indicadores y resultados intermedios para asegurar la continuidad institucional ante cambios presupuestarios o prioridades estratégicas. Estas ideas señalan que la factibilidad exige un diseño que permita demostrar valor a través de beneficios tangibles y una ruta clara hacia la sostenibilidad.

Por último, el Plan de Estrategias de Apoyo Psicológico es factible siempre que se articule con el compromiso institucional, se mantenga su modularidad para adaptarse a la realidad operativa del servicio y se establezcan mecanismos de evaluación y retroalimentación que justifiquen su continuidad. La integración de recursos humanos con formación interna, el uso de plataformas para acceso y monitoreo, y la comunicación transparente sobre confidencialidad y beneficios pueden convertir la propuesta en una intervención sostenida que mejore el bienestar del personal, la cohesión del equipo y, en última instancia, la calidad de la atención neonatal.

### **5.5 Estructura del Plan de Estrategias de Apoyo**

Se sustenta, en un marco integrador que combina innovación, evidencia y viabilidad operativa, con la finalidad de promover el bienestar emocional del equipo, fortalecer la cohesión y asegurar una atención neonatal de calidad. En la fase de diseño, se propone una estructura holística y modular que incorpora intervenciones individuales y grupales breves, capacitación en habilidades emocionales y comunicativas, protocolos de confidencialidad y herramientas de evaluación del clima laboral y del bienestar; este enfoque se sustenta en la idea de que las intervenciones deben ser adaptables al contexto diario y a las características del personal, tal como señala Ramírez (2024), quien destaca la importancia de la gobernanza, la claridad de roles y la adopción de

componentes modulares para facilitar la implementación y la continuidad (p. 58; p. 102).

En la fase de implementación, el plan contempla formatos de entrega innovadores, como sesiones breves y virtuales, talleres interactivos y comunidades de práctica entre pares, respaldados por plataformas seguras y criterios de proceso desde el inicio para permitir ajustes tempranos y evidenciar avances en tiempo real, en línea con Rivera (2023) quien enfatiza la reducción de estigmas, la confidencialidad y la integración de recursos con la planificación de calidad y seguridad (p. 102). La fase de evaluación, se apoya en un marco de monitoreo continuo que incluye indicadores de impacto en clima laboral, satisfacción, rotación y seguridad del cuidado, junto con mecanismos de retroalimentación para ajustar el diseño; este componente está alineado con Ortega y Herrera (2022), quienes señalan que la adaptabilidad contextual y la revisión sistemática son determinantes para la efectividad y sostenibilidad de las intervenciones psicosociales (p. 73).

En conjunto, la estructura del Plan propicia una trayectoria de diseño, implementación y evaluación que facilita la propagación de buenas prácticas, la comunicación institucional y la demostración de valor, con la posibilidad de escalar el programa a otros servicios si se verifica su efectividad y adecuación al entorno local.

### **1. Diseñar actividades holísticas de capacitación en habilidades emocionales y comunicativas.**

- Realizar grupos focales y encuestas rápidas al personal para identificar demandas emocionales, barreras y preferencias de entrega.
- Generar un plan con componentes interconectados intervenciones breves, sesiones virtuales, talleres, comisiones de apoyo

- Elaborar guías de intervención, protocolos de confidencialidad, manuales de facilitadores y formatos de evaluación.

**2. Implementar sesiones de apoyo psicológico individuales y grupales breves y confidenciales, así como formaciones específicas en manejo del estrés, comunicación y manejo del duelo.**

- Establecer un calendario de sesiones breves presenciales y virtuales, con opciones para turnos nocturnos o de guardia si aplica.
- Ofrecer talleres interactivos, sesiones breves de intervención individual y grupos de apoyo entre pares; utilizar comunidades de práctica.
- asegurar personal facilitador disponible, soporte tecnológico y materiales.
- Iniciar la formación de facilitadores internos y brindar supervisión clínica.

**3. Evaluar el impacto del programa mediante indicadores de bienestar, satisfacción, rotación y seguridad del cuidado, realizando evaluaciones periódicas y ajustando el diseño en función de los resultados y la retroalimentación del personal.**

- Recoger datos de participación, uso de servicios, clima laboral, satisfacción y resultados relacionados (bienestar, carga emocional).
- Realizar revisiones trimestrales para comparar resultados con metas y detectar desviaciones.
- Evaluar efectos sobre retención del personal, seguridad del cuidado y calidad de la atención neonatal.

- Adaptar contenidos, formatos y recursos según hallazgos; iterar el diseño modular si fuera necesario.
- Compilar buenas prácticas, lecciones aprendidas y plan para difusión interna y, si procede, externalizar aprendizajes a otros servicios.

## **5.6 Cronograma de Ejecución y control del Plan de Estrategías de Apoyo**

El cronograma de ejecución, propone una secuencia lógica y realista para materializar el Plan de Estrategias de Apoyo Psicológico al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete, integrando hitos, responsables y mecanismos de control en un marco de 12 meses con revisiones periódicas. En la fase inicial, los primeros dos meses, se enfocan en la consolidación de la gobernanza y la planificación detallada: se formaliza el comité de implementación, se asignan roles y responsabilidades, y se finalizan las guías operativas, protocolos de confidencialidad y herramientas de evaluación; paralelamente, se lleva a cabo la capacitación inicial de facilitadores internos y la implementación de la infraestructura tecnológica segura. Este arranque pretende asegurar una base sólida para las intervenciones y garantizar la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos necesarios para las fases siguientes.

Entre los meses 3 y 4, se inicia la implementación piloto de intervenciones clave, con sesiones breves presenciales y virtuales, talleres y la creación de comunidades de práctica entre pares. Durante este periodo se activan los procesos de monitoreo de proceso para recoger indicadores iniciales como participación, satisfacción y usabilidad de las plataformas, permitiendo ajustes operativos en tiempo real y la identificación de barreras culturales o logísticas. Al mismo tiempo, se establece un sistema de gestión de riesgos y un protocolo de crisis para incidentes críticos, con rutas de escalamiento y registro mínimo para garantizar respuesta rápida y contención emocional. En este tramo, las

reuniones de gobernanza se mantienen de forma regular para revisar avances, resolver cuellos de botella y realinear recursos si es necesario.

A partir de los meses 5 a 7, el plan se expande para incorporar nuevas intervenciones y fortalecer las comunidades de práctica, con un calendario estructurado que armonice las actividades con la carga de trabajo del servicio de Neonatología. Se intensifican las actividades de capacitación continua de facilitadores internos y se refuerzan las plataformas digitales para garantizar acceso y confidencialidad. En este periodo se implementan mecanismos de retroalimentación más formales, con revisiones semanales de datos de proceso y reuniones mensuales de evaluación para ajustar contenidos, formatos y recursos. Se incorporan indicadores de resultado preliminares, como cambios perceptibles en clima laboral y satisfacción, y se documentan lecciones aprendidas para difundir buenas prácticas dentro del hospital.

A partir del mes 8 en adelante, se consolida la operación y se ejecuta el monitoreo continuo con evaluaciones trimestrales de impacto, así como la planificación para la sostenibilidad y posible escalamiento a otros servicios. Se formaliza un plan de sostenibilidad que define recursos, responsables y criterios para la expansión, y se implementa un sistema de reporte a la dirección que destaque beneficios tangibles para la seguridad del cuidado y la calidad de la atención neonatal. En estas etapas se mantiene la revisión de riesgos y la mejora continua, con ajustes basados en los resultados de las evaluaciones y la retroalimentación del personal, asegurando que el plan permanezca alineado con las prioridades institucionales y la cultura organizacional. En conjunto, este cronograma busca equilibrar la necesidad de inicio ágil con la exigencia de calidad, confidencialidad y viabilidad operativa, asegurando que el Plan de Estrategias de Apoyo pueda ejecutarse de forma sostenible y generar valor sostenido para el personal y para los pacientes.

Tabla. 10 Plan de Acción

<b>Objeto General:</b> Desarrollar un Plan de Estrategias de Apoyo psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos, Cojedes					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Beneficio Social</b>	<b>Responsables</b>	<b>Lugar/Fecha</b>
Diseñar actividades holísticas de capacitación en habilidades emocionales y comunicativas	Implementación de talleres vivenciales, secciones grupales centradas en el manejo emocional y la comunicación efectiva	plataformas seguras, herramientas de tele psicología y de monitoreo.	Mejora del bienestar emocional del personal fortalecimiento del clima laboral y reducción del estrés en el servicio.	jefes de servicio	Hospital Egor Nucete, servicio de Neonatología

Fuente: Mercado (2025)



<b>Objeto General:</b> Desarrollar un Plan de Estrategias de Apoyo psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos, Cojedes					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Beneficio Social</b>	<b>Responsables</b>	<b>Lugar/Fecha</b>
Implementar sesiones de apoyo psicológico individuales y grupales breves y confidenciales	Desarrollo de espacios seguros para sesiones breves de contención emocional, escucha activa y orientación psicológica, adaptadas a la jornada laboral	personal de apoyo psicológico	Reducción del estrés laboral, mejora del bienestar emocional, fortalecimiento del vínculo entre colegas	supervisores de Neonatología	Hospital Egor Nucete, servicio de Neonatología

Fuente: Mercado (2025)

**Objeto General:** Desarrollar un Plan de Estrategias de Apoyo psicológico para el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos, Cojedes

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategías</b>	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Beneficio Social</b>	<b>Responsables</b>	<b>Lugar/Fecha</b>
Evaluar el impacto del programa mediante indicadores de bienestar, satisfacción, rotación y seguridad del cuidado	Aplicación de encuestas periódicas, análisis de indicadores institucionales y sesiones de retroalimentación para ajustar el programa según resultados	sistemas de recopilación de datos, herramientas analíticas, tiempo para análisis y reuniones de revisión.	Mejora continua del programa, fortalecimiento del bienestar laboral, reducción del burnout y aumento de la calidad del cuidado neonatal	facilitadores, directivos, personal participante.	Hospital Egor Nucete, servicio de Neonatología

Fuente: Mercado (2025)

## 5.7 Evaluación

La fase de evaluación, se orienta a medir el impacto del programa mediante indicadores de bienestar, satisfacción, rotación y seguridad del cuidado, implementando un sistema de monitoreo continuo que registre datos de participación, uso de servicios y resultados intermedios; se realizan evaluaciones periódicas, por ejemplo cada trimestre, para comparar resultados con metas y detectar desviaciones, y se reporta sobre las conclusiones para ajustar contenidos, formatos y recursos, promoviendo una mejora continua y la sostenibilidad del plan, a la vez que se documentan aprendizajes y buenas

prácticas para su difusión interna y, si procede, su escalamiento a otros servicios, asegurando la alineación con la cultura organizacional y las prioridades institucionales.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación tuvo como propósito fundamental diagnosticar la percepción de los factores estresores y la necesidad de apoyo psicológico en el personal del Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete en San Carlos, Cojedes, con miras a sentar las bases para la implementación de estrategias de intervención efectivas. A través de un enfoque cuantitativo se logró obtener una visión profunda y detallada de su realidad psicosocial.

Asimismo, estudio revelan que el personal de neonatología enfrenta un elevado y complejo nivel de estrés laboral. Las fuentes de este estrés son multifactoriales, abarcando tanto demandas intrínsecas a la especialidad como factores organizacionales y del entorno. Se confirmó que la gravedad y la condición crítica de los pacientes neonatos representan una carga emocional constante, generando una tensión inherente a la naturaleza de su labor. De igual forma, la exposición al sufrimiento y la pérdida de pacientes, así como la realización de procedimientos dolorosos, impactan significativamente su bienestar emocional, manifestándose a menudo como agotamiento emocional.

Más allá de los desafíos clínicos, la investigación subrayó que las condiciones laborales actuales amplifican considerablemente el estrés. Factores como la sobrecarga de trabajo, el volumen de pacientes asignados y la escasez de recursos materiales fueron identificados como contribuyentes directos al agotamiento y la dificultad para ofrecer una atención de calidad sin sentirse desbordado. La suma de estas presiones no se limita al horario de trabajo; los

resultados evidencian una preocupante persistencia del estrés fuera de la jornada laboral, manifestada como ansiedad o preocupación, lo que impide una desconexión efectiva y una adecuada recuperación del personal.

Los hallazgos de esta investigación, analizados de forma transversal a través de las diferentes dimensiones, permiten construir una comprensión holística del estado psicosocial del personal de neonatología. Se evidencia que la prevalencia del estrés es elevada y multicausal, originándose tanto en las intrínsecas y complejas demandas emocionales de la atención neonatal (gravedad del paciente, sufrimiento de padres, procedimientos dolorosos) como en deficiencias organizacionales palpables (sobrecarga de trabajo, escasez de recursos, falta de personal). Esta combinación de factores internos y externos genera una carga psicológica persistente que, tal como se confirmó, trasciende el ámbito laboral e impacta la vida personal de los profesionales, afectando su capacidad de desconexión y recuperación.

Un hallazgo crítico, es la marcada brecha entre la alta necesidad de apoyo psicológico percibida por el personal y la aparente ausencia o insuficiencia de programas formales de apoyo institucional. A pesar de las elevadas demandas emocionales y la clara incidencia de estrés, la mayoría del personal no percibe la existencia de mecanismos estructurados por parte del hospital para abordar su bienestar psicológico. Sin embargo, este escenario de vulnerabilidad contrasta con una notable proactividad y disposición del personal para buscar y participar en estrategias de apoyo. Existe un consenso abrumador sobre la utilidad de los grupos de apoyo entre colegas para manejar el estrés y una clara demanda por recibir formación en gestión y educación emocional. Los profesionales no solo reconocen la necesidad de desarrollar habilidades emocionales para su desempeño, sino que también esperan que estas les ayuden a reducir el estrés y prevenir el agotamiento profesional. Además, manifestaron una preferencia por

formatos prácticos y accesibles para estas capacitaciones, idealmente integrados dentro del horario laboral

La investigación subraya la urgente necesidad de implementar programas de apoyo psicológico en el Servicio de Neonatología del Hospital Dr. Egor Nucete. A pesar de que la percepción de apoyo institucional formal es actualmente baja, existe una marcada y generalizada disposición del personal a participar activamente en estrategias de afrontamiento y desarrollo de habilidades emocionales. La fuerte demanda por grupos de apoyo entre colegas y por formación en gestión emocional, junto con sus preferencias por formatos accesibles y aplicables en el día a día, representan una oportunidad invaluable. Esto sugiere que cualquier intervención que se proponga será bien recibida y tendrá altas probabilidades de éxito, siempre y cuando se diseñe considerando las necesidades y preferencias expresadas por el propio personal. La correlación percibida entre la formación emocional y la reducción del estrés y el burnout refuerza la pertinencia de estas estrategias.

En síntesis, el estudio revela una población de profesionales altamente comprometida pero expuesta a estresores intensos y persistentes. La gestión efectiva de estos factores no solo es una cuestión de bienestar individual, sino también una estrategia fundamental para mantener la calidad de la atención neonatal y prevenir el agotamiento profesional que, de no ser abordado, podría comprometer la sostenibilidad del servicio de salud. La proactividad del personal en la búsqueda de soluciones es un recurso invaluable que debe ser capitalizado por la institución para construir un entorno de trabajo más saludable y resiliente.

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye a la literatura existente al contextualizar y validar modelos de estrés laboral, en el ámbito específico de la neonatología venezolana, un campo de estudio que a menudo carece de investigaciones locales. Se refuerza la noción de que el estrés en profesiones de

alta demanda es multifactorial y que la falta de apoyo organizacional es un amplificador crítico. Además, se destaca la importancia de la educación emocional y el apoyo entre pares como estrategias de resiliencia en estos entornos.

En el ámbito práctico, los hallazgos de esta investigación son de suma importancia para el Hospital Dr. Egor Nucete. Proporcionan una base empírica sólida y específica para el diseño y la implementación de un proyecto factible de apoyo psicológico. El estudio, ofrece una hoja de ruta clara para crear intervenciones que sean efectivas, pertinentes y bien recibidas. La inversión en el bienestar psicológico del personal de neonatología no es un gasto, sino una inversión estratégica en la salud de los trabajadores y, por ende, en la calidad y humanización de la atención brindada a los pacientes más vulnerables de la sociedad. Proteger al cuidador es asegurar la continuidad y excelencia del cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, C. W. 2020. Resiliencia del personal sanitario venezolano durante la pandemia de COVID-19: Un análisis cualitativo. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 8(2), 35-48.
- Arellano G. D. 2018. Más allá de la técnica: Estrategia, decisión y ciencias sociales. Fondo de Cultura Económica.
- Creswell, J. W. 2013. Diseño de investigación y análisis cualitativo: elección entre cinco enfoques (3.<sup>a</sup> ed.). Publicaciones Sage.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Bocanegra, F. M. M. 2020. Apoyo emocional a padres de recién nacidos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales. *Revista Enfermería del Trabajo*, 10(1), 35-41.
- Bowlby, J. 1969. Attachment and loss, Vol. 1: Attachment. Attachment and Loss. New York: Basic Books.
- Cohen, S. 2004. Social relationships and health. *American Psychologist*, 59(8), 676-684.
- Creswell, J. W. & Poth, C. N. 2018. Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. 2021. The Sage Handbook of Qualitative Research (5th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K. Y Lincoln, Y. S. 2011. Manual Sage de investigación cualitativa. Publicaciones
- Epstein, R. M., & Krasner, M. S. 2013. Mindfulness in medicine. *JAMA*, 309(21), 2191-2192.
- Flick, U. 2018. Introducción a la investigación cualitativa (5.<sup>a</sup> ed.). Publicaciones SAGE.
- Lazarus, R. S. 1988. Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personalit and Social Psychology*, 54(3), 466–475.

- González, M. 2021. Triangulación de métodos en investigación cualitativa. *Revista de Investigación en Psicología*, 12(1), 45-58.
- Gómez, (2023). Integración de programas de bienestar en la planificación de calidad y sostenibilidad financiera en hospitales. *Calidad en la Gestión Sanitaria*, 7(4), 320-335.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. 2015. *Entrevistas: una introducción a la teoría y la práctica*. Sage.
- Hernández, R. C. & Baptista, P. 2014. *Metodología de la investigación* (6ta ed.).
- Hernández S, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. 2014. *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hülsdünker, T. J. Bailer, J., & Frühauf, S. 2022. Efecto entrenamiento de resiliencia basado en mindfulness para enfde cuidados intensivos: Un estudio de métodos mixtos. *Journal of Advanced Nursing*, 78(1), 183-196.
- Krasner, M. S., Epstein, R. M., Beckman, H., Suchman, A. L., ChB., Mooney, C. J., & Quill, T. E. 2009. Asociación de un progr educativo en comunicación consciente con el síndrome de b la empatía y las actitudes en médicos de atención primaria. *JAM* 302(12), 1284-1293.
- LAZARUS, R. 1984. *Estrés, evaluación y afrontamient* Springer Publishing Company.
- Lee, S. J., Kim, H. W., & Shin, H. S. 2023. Efectos de las intervenciones basadas en mindfulness sobre el estrés y la ansiedad materna unidad de cuidados intensivos neonatales: Una revisión sistemáti y un meta análisis. *Infant Mental Health Journal*, 44(1), 1-17.
- López, M., & Ramírez, S. (2024). Intervenciones modulares en salud mental laboral: Adopción sostenida y adaptabilidad ante cambios organizacionales. *Ciencias de la Salud y Gestión*, 11(1), 98-112.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. 1997. La verdad sobre el síndrome de bur Cómo las organizaciones causan estrés personal y qué respecto. Jossey-Bass.
- Melnyk, B. M., Feinstein, N. F., Alpert-Gillis, L. 2016. Reducción estancia hospitalaria de bebés prematuros y mejora de las mental de los padres



mediante el programa de unidades de cuidado intensivos neonatales "Creando Oportunidades para Empoderamiento Parental": Un ensayo controlado aleatorizado. *Pediatría*, 137(3), e20153034.

Mealer, M., & MOSS, M. (2016). Burnout and PTSD in Critical Care Nurses. *American Journal of Critical Care*, 25(6), 578-580.

Montirosso, R., Frigerio, A. 2021. Intervención de apoyo psicológico temprano para mejorar la sensibilidad parental y los neuro conductuales en bebés prematuros: Un ensayo controlado aleatorizado. *Revista de Enfermería Perinatal y Neonatal*, 35(1), 68-77.

Oiberman, A. 2011. El rol del psicólogo en la unidad de neonatología. *Actualizaciones en Psicología*, 1(1), 1-18.

Ortega, V., & Herrera, C. (2022). Adaptabilidad contextual y retroalimentación sistemática como determinantes de efectividad intervenciones psicosociales en salud. *Revista Iberoamérica Salud Ocupacional*, 18(1), 70-85.

Panagioti, M., P. E., A. 2021. Controlled interventions to reduce burnout in physicians: A systematic review and meta-analysis. *JAMA Internal Medicine*, 181(4), 486-495.

Patton, M. Q. 2002. *Métodos de investigación y evaluación cualitativos* (3ed.). Publicaciones SAGE.

Rivera, J., & Torres, P. (2023). Confidencialidad, accesibilidad y red del estigma en servicios de apoyo psicológico: Enfoques para entornos hospitalarios. *Journal of Applied Psychology in Health* 14(3),210-226.

Saldaña, J. 2016. *Manual de codificación para investigadores cualitativos*. Sage.

Schaufeli, W. B., & TARIS, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. *Journal of Applied Psychology*, 99(6), 1133–1142

Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. 2022. *Análisis fenomenológico interpretativo: teoría, método e investigación*. Sage Publications.

- Shanafelt, T. D. 2015. Liderazgo ejecutivo y bienestar médico: nueve estrategias organizacionales para promover el compromiso y reducir el agotamiento. *Mayo Clinic Proceedings*, 90(10), 1296-1306.
- Tewari, M., Hwang, W.-Y., & Ho, P.-Y. 2020. El rol del apoyo social en la salud mental: una perspectiva desde los usuarios. *Revista Internacional de Sistemas de Salud Mental*, 14(1), 218. doi:10.1186/s13033-020-00337-x.
- Tamayo, M., & Tamayo, J. 2009. *Métodos de investigación educativa*
- Van Der Kolk, B. 2023. Impacto de un programa de apoyo entre pares en el bienestar del personal de un gran hospital de agudos: una evaluación de métodos mixtos. *BMJ Open*, 13(3), e065319.
- West, C. P. 2016. Interventions to Prevent and Reduce Physician Burnout: A systematic review and meta-analysis. *The Lancet*, 388(10057), 2272-2281.



## ANEXO A

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRETORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMAS DE ESTUDIO AVANZADOS  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

### INSTRUMENTOS PARA PERSONAL DE SALUD

Nº	AFIRMACIONES	MD	D	N	E	MDC
1	Qué tan frecuentes son las situaciones altamente estresantes en su atención diaria a recién nacidos					
2	Considera que la complejidad de las tareas diarias en neonatología contribuye a su nivel de estrés					
3	Percibe usted que existen mecanismos de apoyo formales disponibles para gestionar el estrés derivado de sus tareas diarias					
4	Qué tan alto considera que es el nivel de responsabilidad en la atención diaria a los neonatos en este servicio					
5	Con qué frecuencia la exigencia constante en el cuidado de los recién nacidos afecta su energía física y mental					
6	La atención directa a neonatos críticos le genera un alto nivel de tensión					
7	La incertidumbre en el pronóstico de los neonatos le genera un alto nivel de estrés en su práctica diaria					
8	Con qué frecuencia la realización de procedimientos dolorosos en los neonatos le provoca tensión emocional					
9	Siente agotamiento emocional					
10	Considera que compartir sus experiencias con colegas en un grupo de apoyo sería beneficioso para su bienestar emocional					
11	Estaría dispuesto(a) a participar activamente en un grupo de apoyo semanal si estuviera disponible en el hospital					
12	Cree usted que la participación en grupos de apoyo podría reducir significativamente sus niveles de estrés laboral					
13	Le gustaría recibir formación sobre cómo gestionar sus emociones frente a situaciones difíciles en el trabajo					
14	Considera que la educación emocional sería útil para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo en el servicio					

15	Cree que desarrollar sus habilidades emocionales le ayudaría a reducir el estrés y prevenir el agotamiento profesional					
16	Considera muy necesaria la implementación de charlas o talleres para aprender a gestionar el estrés y las emociones en su día a día laboral					
17	Cree que recibir formación específica en inteligencia emocional o regulación afectiva sería muy útil para su desempeño profesional en neonatología					
18	Si se ofrecieran estas charlas, ¿cree que le ayudarían a mejorar su capacidad de afrontamiento ante la pérdida o el sufrimiento de los pacientes					
19	El volumen de pacientes asignados a su cargo a menudo dificulta ofrecer una atención de calidad sin sentirse sobrecargado/a					

ANEXO B



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRETORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMAS DE ESTUDIO AVANZADOS  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

Nombre y Apellido: Mónica Sanoja C.I 27.658.688 Grado de Instrucción:  
Magister Lugar de Trabajo: Hospital Egor Nucete

Fecha: 27 /06/2025

ÍTEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	

11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	
16	X			X	
17	X			X	
18	X			X	
19	X			X	

Observaciones:

---

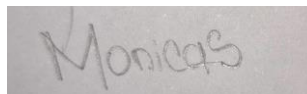


---



---

FIRMA



C.I. 27.658.688



## ANEXO C

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRETORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMAS DE ESTUDIO AVANZADOS  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Nombre y Apellido: Carmen Martínez C.I 16.596.921 Grado de  
Instrucción: Magister Lugar de Trabajo: Jefe de Servicio

Fecha: 19/06/2025

ÍTEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	

9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	
16	X			X	
17	X			X	
18	X			X	
19	X			X	
20	X			X	
21	X			X	

Observaciones:

---

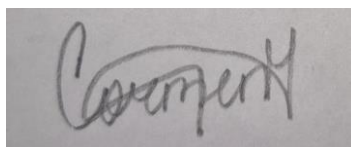


---



---

FIRMA



CI. 16.596.921



ANEXO D



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRETORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMAS DE ESTUDIO AVANZADOS  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

Nombre y Apellido: Franlimar Derotal C.I. 24.742.189 Grado de  
Instrucción: Médico Lugar de Trabajo: Servicio de Neonatología

Fecha: 28/06/2025

ÍTEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	

10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	
16	X			X	
17	X			X	
18	X			X	
19	X			X	
20	X			X	
21	X			X	

Observaciones:

---

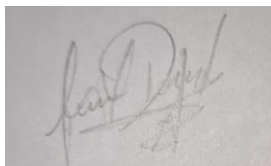


---



---

FIRMA



CI. 24.742.189

## ANEXO E

### Aplicación del Instrumento



### Unidad de Cuidados



### Unidad de Cuidados





