



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**ESTRÉS LABORAL DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y LA CALIDAD  
DE CUIDADO DEL PACIENTE EN EMERGENCIA ADULTOS DEL HOSPITAL  
NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD DEL CALLAO**

**2014**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**VELESVILLE VELASQUEZ KAREM JULISSA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA-PERÙ**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinito amor, por la fuerza que me da para salir adelante, por ser quien ilumina cada paso que doy.

A mis padres por su comprensión, confianza, soporte, por ser modelo y ejemplo de lucha y por apoyarme en esta hermosa carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Un profundo agradecimiento a quienes con su dedicación, apoyo y comprensión me apoyaron en la finalización de esta hermosa realidad.

A Dios, por permitirme disfrutar de la vida, por estar conmigo en cada momento, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, poder lograr mis objetivos y por haber llegado hasta este punto.

A mis padres y hermano, por su amor, cariño, apoyo, por a verme brindado animo en todo momento, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por permitirme realizarme como profesional.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Enfermería, por formar profesionales competentes, por las enseñanzas y conocimientos brindados durante estos años.

A la Mg. Ana María Amancio, por su amistad, disciplina, asesoría y valiosos aportes para la realización del presente trabajo de investigación.

Al Lic. Jorge Enríquez Vereau, por su apoyo, creatividad, paciencia en la realización del análisis estadístico durante el desarrollo trabajo de investigación.

A la Lic. Teodolinda Córdor y la Lic.Sonia Amuy quienes fueron las dictaminadoras de mi trabajo de investigación y con sus sugerencias y aportes ayudaran a reforzar aún más el trabajo de investigación.

A los Licenciados, quienes formaron parte durante mi trayectoria universitaria, por haber contribuido en mi formación profesional, inculcándome valores, amor a la carrera y lo que representa Enfermería.

A los Profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren que colaboraron desinteresadamente en la aplicación de los cuestionarios.

## ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3 - 4
Índice	5 - 7
Resumen	8 - 9
Introducción	10 - 13

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad Problemática	14 - 17
1.2.- Definición del Problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3.- Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4.- Finalidad e importancia	19

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.- Bases Teóricas	20 - 45
2.2.- Estudios Previos	46 - 54
2.3 Marco Conceptual	55 - 56

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1.- Formulación de Hipótesis	57
3.1.1.- Hipótesis General	57
3.1.2.- Hipótesis Específicas	57
3.2.- Identificación de Variables	57
3.2.1.- Clasificación de Variables	57
3.2.2.- Definición Conceptual de variables	58 - 59
3.2.3.- Definición Operacional de variables	60 - 61

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

4.1.- Descripción del Método y Diseño	62
4.2.- Tipo y nivel de Investigación	63
4.3.- Población, Muestra	63 - 64
4.4.- Consideraciones Éticas	65 - 66

## **CAPÍTULO V**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

5.1.- Técnica e Instrumento	67 - 68
5.2.- Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos	68

## **CAPÍTULO VI**

### **RESULTADOS, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES**

6.1.- Presentación, Decisión, Análisis e interpretación de datos	69 - 88
6.2.- Conclusiones	89
6.3.- Recomendaciones	90 - 91
BIBLIOGRAFÍA	92 - 96
ANEXOS	97 - 121

## RESUMEN

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Las organizaciones deben estar conscientes de la presencia del estrés laboral, dado que el trabajador podría presentar una serie de conductas negativas y síntomas pudiendo generar la aparición de trastornos psico fisiológicos. Dada esta problemática, el licenciado en enfermería debe incidir en combatir este problema para que los cuidados sean los más óptimos, siendo la calidad de cuidado el enfoque central de enfermería, la clave de la profesión enfermera.

La presente investigación titulada: “Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao”, trata sobre la presencia de estrés laboral del licenciado en enfermería que labora en emergencia adultos y como esta enfermedad puede generar algunos síntomas o conductas pudiendo repercutir en el cuidado que se brinda al paciente a causa de diversos factores del contexto laboral. Por ello, la investigación tiene como finalidad investigar sobre el estrés laboral ,que existe de los licenciados en enfermería y como esta enfermedad puede generar un inadecuado cuidado al paciente dado que el padecer de estrés conlleva que la persona no pueda realizar sus actividades con facilidad y presente una serie de síntomas, debiéndose a distintos factores que originan padecer este mal; de esta manera la investigación brindo información, conocimientos científicos actualizados y relevantes ; por lo que esta investigación fue fundamental para poder contribuir y evidenciar científicamente este problema ,logrando así tomar medidas, afrontar ciertas situaciones que generan estrés, obteniendo soluciones integrales ,para que así la calidad de cuidado que proporcione el licenciado en enfermería al paciente sea el mejor y con ello ofrecer bienestar total y calidad de atención. Por lo que el objetivo de esta investigación fue: Determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.



El método utilizado fue método descriptivo, tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, realizándose con una población de 75 Licenciados en enfermería en una muestra de 63, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario, para medir la variable Estrés laboral se utilizó 31 ítems, mientras que para la medición de la variable Calidad de cuidado se consideraron 20 ítems. Las opciones de respuestas incluidas se redactaron empleando las de tipo dicotómicas (Sí- No), así como las opciones con técnica de Likert de tipo frecuentista (Nunca-Algunas veces- Casi siempre-Siempre).

Los resultados obtenidos indican altas correlaciones entre las variables de estudio, y entre el estrés laboral y cada una de las dimensiones de la calidad del cuidado (humano, continuo y oportuno), al nivel de  $p < 0,01$ .

En conclusión, se puede afirmar que el estrés laboral que experimentan los licenciados de enfermería durante su desempeño influyen de manera negativa en la calidad del cuidado que brindan al paciente atendido en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Calidad de cuidado, Licenciado en enfermería, Pacientes, Emergencia Adultos.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación trata sobre “El estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao”, surge como inquietud en el internado hospitalario durante el segundo semestre 2014, en indagar sobre el estrés laboral en el licenciado en enfermería en relación a la calidad de cuidado que se brindaba a los paciente en dicho servicio.

Dentro del campo de la salud, los licenciados en enfermería son los que más actividades abarcan, y la presencia de estrés laboral es un factor importante que puede afectar el rendimiento en el cuidado que se brinda al paciente. Por ello debe ser estudiado y tratado, sentando bases para su solución, dado que los efectos negativos que el estrés laboral ,produce en los licenciados en enfermería y las consecuencias que podrían producir en los pacientes podrían ser desfavorables , permitiéndome así como investigadora evaluar la calidad de cuidado que proporciona el licenciado en enfermería que allí labora ,dado que el cuidado debe ser el adecuado , siendo ello una necesidad vital para quien amerita la prestación del cuidado y así aportar alternativas para contribuir a favorecer al bienestar del paciente y del propio enfermero.

La Organización Internacional del Trabajo (1996); define el estrés laboral como “La reacción que puede tener el individuo antes exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) (1899)y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1919),han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan a esta población. El incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios, la falta de recurso humano de enfermería y el incremento de procesos judiciales, son actores que generan

sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental en este grupo de trabajadores

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constantes cambios que ha originado, los profesionales de salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el que hacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención.

La calidad de cuidado está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios, etc.

Dorothea Orem (1972); define el cuidado como “Una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”.

Por lo que el objetivo de la investigación fue: “Determinar la influencia del estrés del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao. Planteado la hipótesis: “El estrés del licenciado en enfermería influye directamente en la calidad del cuidado brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao”.

La presente investigación se encuentra dentro de área de investigación organizacional, Línea de la Promoción de los Cuidados orientados a las personas. Por ello la investigación tiene como finalidad investigar sobre el estrés laboral ,que existe de los licenciados en enfermería y como esta enfermedad puede generar un inadecuado cuidado al paciente dado que el padecer de estrés

conlleva que la persona no pueda realizar sus actividades con facilidad y presente una serie de síntomas, debiéndose a distintos factores que originan padecer este mal; de esta manera la investigación brindo información, conocimientos científicos actualizados y relevantes ; por lo que esta investigación fue fundamental para poder contribuir y evidenciar científicamente este problema ,logrando así tomar medidas, afrontar ciertas situaciones que generan estrés, obteniendo soluciones integrales ,para que así la calidad de cuidado que proporcione el licenciado en enfermería al paciente sea el mejor y con ello ofrecer bienestar total y calidad de atención.

Algunos estudios previos como el de **Blanca Rosa García Rivera, Sonia Elizabeth Maldonado Radillo, María Concepción Ramírez Barón Maricruz Lozano Ramírez, (2013), México**, concluyen que el nivel de estrés, en promedio, es alto; además, revelan que no existen diferencias significativas entre el nivel de estrés de los hombres y de las mujeres, asimismo, se observa alta correlación significativa entre el nivel de estrés y el apoyo social percibido.

**Mientras que Juan Carlos Vizcarra Villanueva, (2012), Perú**, concluye que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de estrés laboral y la calidad del cuidado de la enfermera(o). Comprobándose a través del presente estudio, la hipótesis, que mientras exista mayor estrés laboral menor será la calidad del cuidado de la enfermera(o) que brinda al usuario y familia.

Esta investigación está estructurada en 6 capítulos la cual contiene:

**CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** Descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivos de la investigación, finalidad e importancia.

**CAPITULO II FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION:** En la cual se encuentra, bases teóricas, estudios previos, marco conceptual.

**CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES:** En la cual se encuentra la formulación de hipótesis, hipótesis general, hipótesis específica, identificación de variables, clasificación de variables, definición conceptual de variables, definición operacional de variables.

**CAPITULO IV METODOLOGIA:** Encontrándose descripción del método y diseño, tipo y nivel de investigación, población, muestra y consideraciones éticas

**CAPÍTULO V TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:** Consta de técnicas e instrumentos, plan de recolección, procesamiento y presentación de datos

**CAPÍTULO VI RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Consta de la presentación, análisis e interpretación de datos, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En estos tiempos el estrés es una de las enfermedades que aqueja la salud de los licenciados en enfermería, el cual repercute en su labor diaria en las instituciones de salud. En el Perú como cualquier lugar del mundo, el estrés forma parte del desarrollo de la vida humana, cuando está presente en un nivel de tolerancia funciona como un activador que mantiene alerta al ser humano ante las demandas de la vida diaria, por consiguiente en un extremo la escala de estrés actúa a favor de la vida, en el otro extremo atenta contra ella, siendo precursor de diversos padecimientos denominados crónico generativo como la obesidad, hipertensión, diabetes, entre otras.

Estudios realizados por el Huamán Capital Institute (2009); indica que hoy en día, los empleadores están conscientes de que los empleados pueden llegar a presentar síntomas de estrés y sufrir moral baja; esto debido en gran parte al estilo de vida al que están sometidos.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone.

En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral,“ pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos

biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países”

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), «el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión».

En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen estrés laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés laboral, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Enfermería es uno de los grupos más grandes que proporciona cuidados para promover la salud , prevenir la enfermedad y cuidar a los pacientes hospitalizados o no ; por estar presente en el proceso continuo de salud enfermedad , en las diferentes etapas de la vida y situaciones críticas del ser humano ; las diferentes facetas del cuidado requieren de conocimiento y habilidades en técnicas variadas entre muchas que producen dolor , y las cuales están dirigidas a mantener y conservar la vida .La esencia del cuidado de enfermería es la interacción humana , en donde se exponen a las reacciones del paciente el cual tiene las esferas físicas , emocionales para otros , con un

constante contacto con el dolor en donde el paciente y la enfermera se sienten frustrados y desilusionados cuando no tienen éxito en los esfuerzos para aliviarlo. Esta frustración mutua altera la relación que está saturada de reacciones emocionales recíprocas, lo que lleva a una sobrecarga traumática con agotamiento de los recursos emocionales para afrontar y mantener la estabilidad emocional en la relación enfermera / paciente.

La calidad del cuidado constituye la clave de la práctica de enfermería, la cual se basa en el estudio de la respuesta humana individual de cada paciente, a su vez el cuidado se dirige hacia el bienestar del individuo sano o enfermo, lo que crea en el paciente una opinión sobre el cuidado recibido del profesional de enfermería que labora en los centros asistenciales que no es más que la satisfacción del paciente.

La Delegación de Puerto Rico en la Primera Asamblea General de la Federación Latinoamericana de Asociaciones Nacionales de Hospitales, realizada en San José.(1976) indican que los servicios de Emergencia, en las actuales circunstancias dentro de la prestación de los servicios de salud, es una de las más críticas, más criticadas y de más difícil operación. Es un área de impacto tremendo para el enfermo, para sus familiares. Muy frecuentemente el paciente está insatisfecho pues tiene que esperar en un área poco acogedora ruidosa y es separado de sus familiares para ser tratado. Se debe tener en cuenta, la dotación (personal) eficiente y adiestrado no solo en el aspecto profesional y técnico del saber, como en la atención de una emergencia, sino también en el aspecto emocional y social; esta condición debe ser atributo de todo el personal que presta sus servicios en esta área.

El Ministerio de Salud cuenta con un programa de Salud Mental cuya finalidad es la prevención de trastornos o enfermedades que afectan el orden psicomental de las personas, así mismo existe una institución Privada Eco médica, dedicada a estudiar y brindar tratamiento de estrés.

Durante el Internado Hospitalario en el segundo semestre 2014, en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabagal Sologuren -



Essalud , se observó que los licenciados en enfermería presentan una serie de conductas como irritabilidad ,tensión, ansiedad , mal humor , fatiga , apatía , conflicto de funciones entre ellos , al indagar refirieron: Que se quedan más del tiempo de su jornada de trabajo por falta de recurso humano, gran demanda de pacientes, monitoreo continuo, inadecuado ambiente de trabajo, inoperatividad de algunos equipos ;por lo que la presencia de esas conductas podrían repercutir en los cuidados que se brinda a los pacientes, evidenciado por las quejas entre los licenciados en enfermería a jefatura de servicio y reclamos de los familiares respecto a : dieta no administrado a la hora ; higiene no realizado al familiar ; no tienen tino para responder a las distintas interrogantes de los familiares, entre otros cuidados que son de responsabilidad de los licenciados en enfermería.

Por lo referido anteriormente pasamos a la definición del problema.

## **1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao durante el segundo semestre 2014?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado humano?
2. ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado continuo?
3. ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado oportuno?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao durante el segundo semestre 2014.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado humano.
2. Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado continuo.
3. Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado oportuno.

## **1.4 FINALIDAD E IMPORTANCIA**

El trabajo de investigación realizado se encuentra ubicado en la Línea de Estrategia de la Promoción de los cuidados orientados a las personas, tuvo como finalidad investigar sobre el estrés laboral que existe en los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de Emergencia Adultos y como esta enfermedad puede generar un inadecuado cuidado al paciente dado que el padecer de estrés conlleva que la persona no pueda realizar sus actividades con facilidad y presente una serie de síntomas, debiéndose a distintos factores que originan padecer este mal; de esta manera la investigación brindó información, conocimientos científicos actualizados y relevantes ; por lo que esta investigación fue fundamental para poder contribuir y evidenciar científicamente este problema ,logrando así tomar medidas, afrontar ciertas situaciones que generan estrés, obteniendo soluciones integrales ,para que así la calidad de cuidado que proporcione el licenciado en enfermería al paciente sea el mejor y con ello ofrecer bienestar total y calidad de atención.

Diversos autores apoyan que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. Según Estry-Béhar (1996), la Enfermería es considerada habitualmente como una ocupación muy estresante, con prevalencia alta de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, insatisfacción laboral y frecuentes cambios de puesto de trabajo.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 BASES TEÓRICAS

##### ESTRÉS

Estrés es una palabra que deriva del latín, la cual fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza", "peso", "presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "Es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso.

En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el Dr. en medicina Hans Selye de Montreal, pionero en las investigaciones sobre el estrés, quien lo definió, como: "La respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante", es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.

Labrador (1996) designa "el termino estresor o situación estresante, al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el trabajador

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores:

Paterson y Neufeld (1990); comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso, mecanismo general o sistema psico neuroendocrinológico, es el que denominamos como estrés.

El estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

- **Como estímulo:** El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- **Como reacción o respuesta:** El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- **Como interacción:** El estrés interactúa entre las características propias de cada.

### **El estrés como estímulo:**

El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores.

Estrés como estímulo; Los grandes acontecimientos como: La muerte de un ser querido, separación, enfermedad, accidente, despido, ruina económica, etc. Se tratan de tipo de situaciones de origen externo al propio individuo.

Estrés como estímulo; Los pequeños contratiempos como: Los cuales pueden surgir en el día a día en el trabajo, las relaciones sociales, etc, como estímulos estresores.

Estrés como estímulo; Los estímulos permanentes como: Los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad, pero mayor duración, el ruido, hacinamiento, etc.

## **El estrés como respuesta**

Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta, se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: Alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores.

## **El estrés como interacción**

El estrés no solo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psico neuroendocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eustrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda), produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o

enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento.

Se describen tres fases sucesivas del Síndrome General de Adaptación del organismo:

**1.- Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

**2.- Fase de resistencia:** En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce a nivel de las glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación sin duda avanzará a la siguiente fase.

**3.- Fase de agotamiento:** Durante esta fase, la adaptación que realizó el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciéndole la aparición de alteraciones psicosomáticas. Al final de esta

etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno.

Esta adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

## **ESTRÉS LABORAL**

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable, afectando la calidad de vida, produciendo baja productividad, crecientes índices de ausentismo, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, cambio de funciones, y la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud o internaciones son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deberían transformarse en índices.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la



apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psico fisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

Por otro lado, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo resultan estresantes para la mayoría de la gente. Tal evidencia sostiene un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés laboral. El estrés laboral resulta entonces, de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo.

No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material . Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor distrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. La apreciación que hace la persona de su trabajo es una valoración cuantitativa respecto del volumen del trabajo individual que podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo (el desempleo o la jubilación), podrán provocar un grado extremo de indefensión y distrés. En la valoración cualitativa entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psico biológicas con que cuenta el organismo.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco,

teóricamente, responder con la huida (escapar del distrés), es claro que la huida en el ámbito laborales el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores, en consecuencia la actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (distrés).

En 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización".

Entonces se puede decir que la salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede brindar una estructura y un contenido a nuestro día, semana, año, vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder cuando las exigencias laborales son óptimas (y no máximas), cuando a los trabajadores se les permite un grado razonable de autonomía, y cuando el «ambiente» en el trabajo es amistoso y solidario. De ser así, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud («salutógenos») más importantes de nuestra vida (como ya se ha dicho).

Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden – al menos, a largo plazo – producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.

Al vernos expuestos a dichos estresores u otros similares, la mayor parte de nosotros experimenta reacciones emocionales como ansiedad, depresión, malestar, desasosiego o fatiga.

El estrés en el trabajo también puede modificar nuestros comportamientos, lo que llevará a algunos a fumar más, comer en exceso, refugiarse en el alcohol o correr riesgos innecesarios en el trabajo o al conducir. Muchos de estos comportamientos pueden llevar a la enfermedad y a la muerte prematura. El suicidio es un ejemplo de ello, entre muchos otros.

También se producen reacciones fisiológicas en nuestros órganos internos. Si nos sentimos injustamente criticados por nuestro superior, puede que aumente nuestra tensión arterial; la frecuencia cardíaca puede aumentar o hacerse irregular; podemos experimentar tensión muscular con rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros; garganta y boca secas, o hiperacidez gástrica.

Todas estas reacciones de estrés pueden hacernos sufrir, enfermar e incluso morir: de alguna enfermedad cardiovascular, o de cáncer (exceso de tabaco, de grasas, carencia de sustancias nutritivas).

Es decir, puede verse afectado prácticamente cualquier aspecto de la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo. Todo lo antedicho puede estar también mediatizado por una malinterpretación, emocional o cognitiva, de unas condiciones de trabajo que se consideran amenazadoras cuando no lo son, o de unos signos o síntomas corporales banales que interpretamos como manifestación de una enfermedad grave.

## **TIPOS DE ESTRÉS LABORAL**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. Según Slipack (1996, los tipos de estrés laboral) existen 2 tipos de estrés laboral:

1. **El episódico:** Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su trabajo.
2. **El crónico:** Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

## **ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERIA**

La profesión “enfermera” es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería.

La enfermería histórica y mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera). El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso

provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.

## **FACTORES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA:**

El profesional de Enfermería de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

Dentro de los factores de riesgo de estrés laboral los licenciados en enfermería tenemos:

- **Factores Personales:** Son aquellas condiciones propias de cada persona que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés(ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones.

Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

➤ **Factores Ambientales:** condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:

- ✓ La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- ✓ El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).
- ✓ Vibraciones
- ✓ Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- ✓ Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados con SIDA, Hepatitis, nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y, por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.
- ✓ La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- ✓ Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargas con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

➤ **Factores relacionados con presión y exigencia o Contenido del trabajo:** Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las

características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales están en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Estos estresores requieren una doble adaptación fuera del límite normal.

Entre estos estresores se encuentran:

- ✓ Poco / demasiado trabajo: Independientemente de que sea mucho o poco la cantidad de trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte la sensación de no poder llevar a cabo todo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo.
- ✓ Ritmo de trabajo elevado: Lo agravante que puede resultar con respecto a este punto para el profesional es la falta de un ritmo continuado. Por tanto ese factor está muy ligado al anterior porque en función de la cantidad estaría el ritmo de trabajo.
- ✓ Supervisión escasa / elevada: Puede desencadenar una situación de estrés ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error.
- ✓ Falta de participación en la toma de decisiones: La falta de participación por parte del personal de Enfermería en la toma de decisiones supone una falta de motivación en el trabajo, debido a la descohesión entre responsabilidad y ejecución del trabajo. Por tanto esta falta de motivación puede desencadenar una situación de estrés.
- ✓ La carga mental de trabajo: Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar la medicación en un horario reducido.
- ✓ El control sobre la tarea: Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas

por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

- ✓ Estimulación lenta y monótona: Es el estrés por sub estimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes: cadena de trabajo lenta y monótona, jubilación brusca.

- **Factores Organizativos:** Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.

Pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico pero, sobre todo, a nivel psíquico y social.

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- ✓ Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Se presenta por exigencias psico sensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la



sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada.

Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo.

- ✓ Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.
- ✓ Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.
- ✓ Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.
- ✓ Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- ✓ Metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados para ello
- ✓ Conflicto de roles: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la

responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- ✓ El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo: Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- ✓ Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- ✓ La jornada de trabajo excesiva: Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- ✓ Requiere un alto esfuerzo adaptativo: Generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

✓ Responsabilidades y decisiones muy importantes: Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables
- Trabajo intelectual excesivo
- Tensión psicológica continua
- Inseguridad laboral
- Competencia
- Búsqueda de la eficacia
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

✓ Malas relaciones interpersonales: La base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, sí consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental.

En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- ✓ Promoción y desarrollo profesional: Sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.
- ✓ Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera.

### **MANIFESTACIONES:**

Ciertas manifestaciones que se producen al presentar Estrés Laboral (Paris, 2011).

**Manifestaciones cognitivas:** Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

**Manifestaciones motoras:** Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

**Manifestaciones fisiológicas:** Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

**La Organización Mundial de la Salud (OMS)** Para esclarecer y especificar los signos y síntomas del estrés a continuación mencionaremos los identificados por la oficina internacional del trabajo, y se clasificaran en tres categorías, dichos

signos y síntomas: psicológicos (cogniciones, emociones y autoestima) conductuales y fisiológicos se detallan a continuación:

## **PSICOLÓGICOS**

### **Funciones cognitivas**

- Restricción del alcance de la percepción, aptitud para la concentración disminuida.
- Trastornos funcionales de la memoria: vacilación en la de la toma de decisiones: Modificación de las formas de razonamiento, creatividad disminuida.

### **Reacciones emocional**

Sentimientos de frustración de aburrimiento, de culpabilidad, de presión de angustia, de tensión, de irritación de preocupación, de tristeza, de pesimismo, visión desesperada del futuro, apatía

### **Autoestima**

Confianza en uno mismo disminuida, divorcio agravado entre imagen ideal de uno mismo y la imagen percibida.

## **CONDUCTUALES**

### **Generales**

Consumo excesivo de café , de nicotina , de alcohol y de medicamentos , sobre todo tranquilizantes y de estimulantes , cambio de las costumbres alimenticias , perturbaciones del sueño , descuido de los ejercicios físicos , disminución de la participación y de la actividad social . enfermedad imaginaria , abuso o utilización insuficiente de los servicios sanitarios modificaciones de todo el estilo de vida , comportamiento ostentoso o antisocial , corete de vínculos interpersonales en la relación al sexo opuesto , suicidio

## **Trabajos**

Ausencia al trabajo y aplazo de responsabilidades , disminucion de rendimiento en el trabajo tanto cualitativa como cuantitativamente , mayor numero de accidentes , conflictos interpersonales.

## **FISIOLÓGICOS**

En el sistema cardiovascular se pueden desencadenar coronariopatias , angina de pecho , hipertension arterial , infarto al miocardio , alteraciones en el ritmo cardiaco .

En el sistema neuromuscular,cefalea , dorsalgia .De igual manera el sistema locomotor con artritis reumatoide , enfermedad relacionadas al tejido conjuntivo, sistema respiratorio alteraciones respiratorias , alergicas , asma , fiebre, sistema inmunologico , resistencia disminuida , enfermedades de autoinmunidad , del aparato gastrointestinal el cual es uno de los mas afectados en cuanto a presentarde ulcera , sindrome de intestuno irritable , diarreas , nauseas y vomitos , colitis ulcerosa , aparato genitourianrio alteraciones en la diruresis , impotencia , frigidez.

## **AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS**

El afrontamiento generalmente se refiere a los esfuerzos que realiza una persona para anticiparse, desafiar o cambiar las condiciones para alterar una situación que es evaluada como estresante.

Se define el afrontamiento como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

Visto de esta manera como un proceso y no como una característica estable (rasgo), existe la posibilidad de que un individuo pueda afrontar de diferente forma las diversas situaciones estresantes a las que se verá expuesto a lo largo de su vida.

## LA FUNCIÓN PRINCIPAL DEL AFRONTAMIENTO

Es aumentar o disminuir las demandas de la vida y los estresores, la efectividad de los recursos de afrontamiento estará en función del evento y las evaluaciones continuas y de los recursos de afrontamiento personales.

### Las evaluaciones o apreciaciones en el afrontamiento señalan tres tipos.

- ❖ La apreciación primaria es el primer acercamiento cognitivo y emocional que el individuo hace de un acontecimiento, el cual puede ser percibido como.
  - a) Irrelevante:** La relación individuo ambiente carece de importancia para la persona.
  - b) Benigna:** El individuo evalúa el entorno de manera positiva, no representa amenaza alguna para su bienestar.
  - c) Estresante:** El individuo valora el acontecimiento como amenazante, dañino o desafiante.
- ❖ La apreciación secundaria, en este proceso el sujeto valora sus recursos de afrontamiento para hacer frente a una determinada situación. La elección de la respuesta de afrontamiento está en función de la valoración que el individuo hace del evento, de los recursos de que dispone y de las posibles consecuencias que puedan traer consigo el uso de una estrategia de afrontamiento en particular. Dicha elección puede ser cuidadosa e irreflexiva, esta última puede traer consecuencias poco adaptativas.
- ❖ La reevaluación es el tercer mecanismo este se da una vez que el individuo se ha enfrentado a una situación que ha evaluado como estresante, tiene lugar una nueva evaluación en la que se toma información actual del entorno, misma que permite que ocurran cambios tanto en la significación individual que se hace del acontecimiento como en las estrategias de afrontamiento que se utilizan para enfrentar el mismo.

## **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO**

A veces llamadas con el término inglés coping hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona. Estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo ambiente. Se trata de un término propio de la psicología y especialmente vinculado al estrés.

- **Estrategias adaptativas:** Es decir, que nos ayudan a reducir el estrés de manera adecuada. Algunas de estas pueden ser: escuchar música, leer, caminar, platicar, rezar, hacer ejercicio físico, respirar diafragmáticamente, bailar, tener apoyo social, hacer alguna técnica de relajación , etc.
- **Estrategias desadaptativas:** Estas no ayudan a disminuirlo y si contribuyen a mantenerlo, y en ocasiones producen o incrementan problemas colaterales, algunas de estas estrategias pueden ser: beber y/o fumar en exceso, arrojar objetos, aislarse constantemente de los demás, inhibir pensamientos y emociones, llenarse de trabajo, discutir por todo, no escuchar, etc.



## **CUIDADO**

El cuidado ha sido considerado la esencia de la enfermería a lo largo del desarrollo que esta ha tenido como disciplina, tiene origen medieval y proviene del latín cogitare

Según Colliere (1972), cuidar es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades indispensables para la vida, pero que son diversas en su manifestación.

Pellegrino (1974), agrega que cuidar es la base moral sobre la cual tienen que reformarse nuestras obligaciones profesionales y nuestra ética; según él, cuidar constituye el fundamento moral a partir del cual debe regirse la praxis profesional y de manera especial, en enfermería.

## **NATURALEZA DEL CUIDADO**

El cuidado de enfermería radica en su naturaleza humana y social de interacción entre el profesional de enfermería y el paciente , en esencia es dirigido a cuidar , apoyar, acompañar y educar a individuos , en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales .Por lo que la teorizante del auto cuidado precedido por Dorotea Orem es adaptable , ya que para la autora , considera que el individuo es una unidad que funciona biológica simbólica y socialmente que lleva a cabo por sí mismo su auto cuidado para conservar la vida , la salud y su bienestar , describiendo la salud como un estado caracterizado por la solidez e integridad de las estructuras humanas desarrolladas, el funcionamiento corporal y mental.

Incluye aspectos físicos, psicológicos, interpersonales y sociales; el bienestar es un estado que se caracteriza por experiencia de satisfacción, placer y cierta clase de felicidad por experiencia espirituales, el bienestar asociado a la salud, donde enfermería ofrece un servicio de ayuda o asistencia a las personas que son dependientes total o parcialmente cuando ellos no son capaces de controlar su cuidado. Enfermería es un esfuerzo creativo de un ser humano para ayudar a otro ser humano, es una actividad deliberada, una función de la inteligencia

práctica de las enfermeras una función para impulsar las condiciones humanamente deseables de las personas y su ambiente. Se distingue de otros servicios humanos y de otras formas de asistencia por su enfoque hacia los seres humanos.

## **CUIDADO DE ENFERMERÍA**

El concepto de cuidado ha sido proclamado como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. Es así como ha sido motivo de diversos abordajes como los de Norman y Rohweder y Gerturd B. Ujhely, quienes afirman que es una relación de apoyo y ayuda brindado por la enfermera a la persona que lo requiera.

Otras teóricas de la enfermería han centrado la definición de cuidado de enfermería, en la relación enfermera – cliente, otras en la intervención terapéutica, y en cliente – usuario - persona.

Autoras como Ida Orlando y Joyce Travelbee (1972), han considera que el cuidado en enfermería como interacción enfermera – paciente es el eje fundamental para establecer una relación de cuidado .Así mismo ,la interacción ha sido asumida como el contacto entre la enfermera y el paciente o la enfermera y la familia , expresada a través de la de la comunicación verbal no verbal .Aseguran que la intervención que realiza el profesional de enfermería , a través de la valoración , le permite identificar necesidades y prevenir o ayudar a los miembros de una familia a afrontar el significado de una experiencia dolorosa .

Myrna Levine y Dorothea Orem (1975), centran su definición de cuidado de enfermería en relación intervención terapéutica consideran que esta debe estar orientada a la mejoría y recuperación de los pacientes, a través del establecimiento de metas claras de tratamiento.

Para esto es necesario que el profesional de enfermería sea competente en el área específica de desempeño, con conocimientos y habilidades que debe demostrar al realizar las intervenciones con sus pacientes.

Dorothy Johnson (1970), centran su definición de cuidado de enfermería en relación cuidado – cliente – usuario sostiene que la persona que recibe el cuidado es un sistema conductual que requiere de ajustes del entorno para mantener su equilibrio.

Se considera entonces que el concepto de cuidado, abordado desde la enfermería como disciplina profesional, encierra un fenómeno complejo que ha sido estudiado desde elementos humanísticos relacionados con la esfera psicosocial, términos científicos y biológicos ; aspectos complementarios que constituyen una visión integral de las personas o grupos

### **CALIDAD DE CUIDADO**

Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al paciente, e implica el conocimiento tanto de las necesidades de pacientes, planeación de cuidado para satisfacer las mismas, así como la eficiencia, continuidad en su realización y monitoreo cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y eficacia del mismo cuidado de enfermería.

### **CUIDADO HUMANO**

El cuidado humano es fundamental en el desempeño de enfermería siendo la actividad permanente y cotidiana durante todo el proceso de la vida. Situando en el contexto de las necesidades básicas del ser humano en relación con la salud, la enfermedad y la muerte.

En las palabras de Virginia Henderson “al hablar de enfermedad tendemos a dar importancia a la prevención y promoción de la salud y a la curación de enfermedades .Rara vez se sabía del inevitable fin de la vida o de lo que debe hacer una enfermera para ayudar a una persona a reducir sus molestias físicas o afrontar la muerte con coraje y dignidad e incluso dotarla de una belleza impresionante”.

Según Henderson (1976), el objetivo de enfermería es mantener o restaurar las necesidades fundamentales del ser humano. El paciente o beneficiario de los servicios de la enfermera es un ser total, integral que tiene 14 necesidades fundamentales, cuya función específica es ayudar a los clientes, enfermos o sanos, a llevar a cabo las actividades que contribuyen a la salud recuperación o a una muerte en paz. La enfermera debe ver a cada paciente con un individuo complejo, cuya independencia le hace muy diferente de los demás en cuanto a la satisfacción de esas necesidades.

### **CALIDAD DEL CUIDADO HUMANO**

En este sentido el papel de la enfermera es pues, según esta teorizante, complementario/suplementario. Este papel consiste en suplir lo que al paciente le hace falta para hacerlo completo, total, independiente .En forma de ejemplo la enfermera es temporalmente la conciencia del inconsciente, el amor de la vida para el suicida, la pierna del amputado, los ojos del que ha quedado ciego un medio de locomoción para el niño, conocimiento y confianza para la madre joven, un portavoz para los demasiados débiles o introvertidos y desde la intención más humilde un instrumento de la voluntad divina

### **CUIDADO CONTINUO**

Es el cuidado de enfermería necesario para controlar el dolor y síntomas, así como para suministrar observación y monitoreo.

Si el proveedor de cuidados del paciente ha estado suministrando cuidado y la condición del paciente cambia, esto puede conducir a un período de crisis que requeriría las habilidades de una enfermera para manejar los síntomas.

## **CUIDADO OPORTUNO**

Es la continuidad de la atención o cuidado, para la prevención de enfermedades, apoyo a tratamientos y así ofrecer a los usuarios los mejores resultados posibles en la práctica diaria, acorde con la información científica disponible. Estas medidas de calidad de cuidado muestran la frecuencia o rapidez con que el personal de salud proporciona atención.

## 2.2 ESTUDIOS PREVIOS

A continuación presentamos la revisión de la literatura, expresando la existencia de algunos trabajos de investigación relacionado con el tema que tenemos:

### ESTUDIOS INTERNACIONALES

**Irma Castillo Ávila, Norma Torres Llanos, Aldo Ahumada Gomez, Karina Cárdenas Tapias, Sharon Licon Castro** realizaron una investigación titulado **“Estrés laboral en enfermería y factores asociados” (2014), Colombia:** Tuvo como Objetivo: Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Metodología: Se realizó un estudio analítico de corte transversal. La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento “The Nursing Stress Scale” (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital. Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva, se realizó análisis bivariado utilizando la probabilidad Kruskal Wallisy U Mann Whitney para estimar diferencias significativas de promedios entre variables. Resultados: Participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

**Blanca Rosa García Rivera, Sonia Elizabeth Maldonado Radillo, María Concepción Ramírez Barón Maricruz Lozano Ramírez,** realizaron una investigación titulado **“Diagnóstico del Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Apoyo Social Percibido en Trabajadores de la Salud Mexicanos” (2013), México.** Tuvo como Objetivos: Describir el nivel de estrés laboral de los trabajadores y ver si existen diferencias entre el sexo y el nivel de estrés detectado. Este trabajo presenta una investigación de tipo descriptivo, correlacional, transversal con diseño no experimental sobre el diagnóstico del estrés laboral utilizando la escala de Demanda-Control de Karasek, para alcanzarlo, se trabajó con una muestra de 146 trabajadores de la salud. La técnica para la recolección de los datos fue el cuestionario Demanda-Control con un total de 29 reactivos con escala de Likert. Los resultados obtenidos indican que el nivel de estrés, en promedio, es alto; además, revelan que no existen diferencias significativas entre el nivel de estrés de los hombres y de las mujeres, asimismo, se observa alta correlación significativa entre el nivel de estrés y el apoyo social percibido.

**Claudia B. Enríquez, Cecilia Colunga, María de Lourdes Preciado Mario Ángel Rebeca Domínguez** realizaron una investigación titulado **“Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara” (2011), México.** Tuvo como Objetivo: Determinar qué factores psicosociales laborales se asocian con estrés en personal de enfermería de tercer nivel de atención. La metodología a emplear fue un estudio analítico transversal en muestra probabilística de 218 enfermeras adscritas a Hospital Pediátrico. Se aplicó el instrumento validado denominado factores psicosociales en el trabajo y para estrés, el inventario Seppo Aro, con alfa de Cronbach de 0,83 y 0,88 respectivamente; se consideraron variables socio demográficas y contractuales. Con programa SPSS 10.0, aplicamos estadística descriptiva y  $\chi^2$ , tomando como significativa  $P < 0,05$ . Resultados: edad promedio 37 $\pm$ 8 años, 55% casados, 17% auxiliares de enfermería, 54% enfermera(o) general, 18% especialistas, 11% jefes de piso, 35% turno matutino, 30% vespertino y 35% nocturno. Encontramos estrés en 24% de la muestra, no asociado a factores socio-demográficos y características contractuales a excepción de turno de trabajo. Factores psicosociales en 5 de 7 dimensiones asociaron con estrés.

Remuneración e interacción social no presentan asociación significativa. Condiciones del lugar de trabajo y exigencias son calificadas más negativamente por las personas con estrés, señalándolas en 57% y 80% como insuficiente, respectivamente. Se concluyó que los factores psicosociales laborales son calificados como desfavorables en 37%. La frecuencia de estrés es inferior a lo reportado, sin embargo, debe atenderse el problema del estrés y su relación con factores psicosociales laborales.

**G Blanco realizo un trabajo de investigación titulado:” Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas” (2010), Venezuela.** Tuvo como Objetivo: Describir y analizar la relación existente entre el Estrés Laboral, la distribución de responsabilidades en el hogar, como una variable extra laboral y la salud percibida en las enfermeras instrumentistas que laboran en centros asistenciales del área Metropolitana de Caracas Las participantes constituyeron 54 enfermeras instrumentistas, pertenecientes a cinco centros asistenciales del área metropolitana, con una edad promedio de 37 años. Las variables a considerar fueron evaluadas a través de medidas de auto reporte e incluyeron: Estrés Laboral (Demanda-Control y Apoyo Social), Distribución de Responsabilidades en el Hogar, Salud Física y Mental. Este grupo de enfermeras percibió altas demandas laborales, pero al mismo tiempo una mayor capacidad de decisión y apoyo social. En la distribución de responsabilidades en el hogar se observó una mayor participación de estas mujeres en la planificación y gerencia de las tareas, sin embargo en cuanto a la realización de las mismas recibían ayuda de otros familiares, incluyendo a la pareja y ayuda externa. Las altas demandas laborales se asociaron con un mayor reporte de síntomas, así como la percepción de tener una gran capacidad de decisión derivan la presencia de una mayor autoestima y menores niveles de depresión y menor porcentaje de síntomas; en cuanto al apoyo social se asoció con un menor reporte de síntomas. Los datos de este estudio se relacionan con los hallazgos encontrados en otras investigaciones no solo en el ámbito internacional sino en el nacional, lo que demuestra la importancia que tiene el estrés laboral percibido, en las consecuencias para el bienestar en general y para la salud en particular que este genera, en un grupo de mujeres enfermeras instrumentistas.



**Maggyra Valecillo, Ana Luisa Quevedo, Adonias Lubo Palma, Alberto Dos Santos, María Montiel, Marielys Camejo & Milagros Sánchez realizaron una investigación titulado: " Síntomas musculo esqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar" (2010),Venezuela:** Tuvo como Objetivo: Correlacionar los síntomas músculo-esqueléticos y el estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar, se realizó un estudio descriptivo transversal en 127 enfermeros(as) sin distinción de edad ni antigüedad y sin lesiones músculo-esqueléticas de origen congénito o traumático. Para evaluar los referidos síntomas se aplicó el Cuestionario Nórdico, previa validación y determinación de la confiabilidad, para la valoración de estrés se utilizó el "The Nursing Stress Scale". Los resultados evidenciaron en los últimos 12 meses un alto índice de síntomas musculo esqueléticos, prevaleciendo el dolor de cuello, espalda superior e inferior. La mayoría de los valores de los niveles de estrés, se ubicaron en el nivel bajo, sin embargo en el nivel crítico se registró un número importante de personas, siendo identificados con mayor frecuencia los estresores laborales sociales y en mayor proporción los referentes a problemas con el supervisor y a no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros de trabajo. En relación a los estresores psicológicos y físicos mostraron mayor relevancia la falta de apoyo, la sobrecarga de trabajo, muerte y sufrimiento del paciente. Al establecer la relación entre las variables consideradas se evidenció una correlación significativa entre los síntomas músculo esquelético con estrés laboral e índice de masa corporal. En conclusión, el estrés laboral se correlaciona positiva y significativamente con los síntomas musculo esqueléticos, lo que coincide con otros reportes y sugiere el diseño de estrategias individuales y organizacionales a los fines de disminuir y prevenir estos factores de riesgo ocupacionales.

## ESTUDIOS NACIONALES

**Rhegytna del Socorro Valle Carrasco** realizo una investigación titulado: **“Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III. Trujillo, 2014” (2014), Perú:** Tuvo como Objetivo: Comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2014. Este estudio de tipo descriptivo - comparativo de corte transversal; La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario “The Nursing Stress Scale” en una adaptación de Escribá y Más P. Los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel Medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral.

**Velásquez Chuman, Isidro** realizo una investigación titulado: **“Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa” (2014), Perú.** Tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (35), 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En agotamiento emocional, 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En la despersonalización 60% (21) tiene medio, 20% (07) bajo y 20% (07) alto, en realización personal 57% (20) es medio, 26% (09) alto y 17% (06) bajo. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo

porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.

**Curiñaupa Guzmán, Liliana Cristina realizaron una investigación titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho” (2013), Perú:** Tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho 2013. Material y Método: El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo constituida por todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados: Del 100 por ciento (16), 62 por ciento (10) tienen nivel de estrés medio, 19 por ciento (3) alto y 19 por ciento (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56 por ciento (9) es medio, 25 por ciento (4) bajo y 19 por ciento (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62 por ciento (10) tiene medio, 19 por ciento (3) bajo y 19 por ciento (3) alto, en la dimensión realización personal 50 por ciento (8) es medio, 25 por ciento (4) bajo y 25 por ciento (4) alto. Conclusiones: El nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado.

**Martínez Inche, Noelia Isabel realizaron una investigación titulado: “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza” (2013), Perú:** Tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en la unidad quirúrgica. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 35 enfermeras asistenciales que trabajan en la unidad quirúrgica. La técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado. El orden de los resultados fueron: 49% (17) tienen un nivel de estrés medio, 31% (11) nivel bajo y 20% (7) alto. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. El hecho que solo un componente del síndrome de burnout se encuentra afectado no significa que este y los otros componentes se mantengan estáticos, y que a largo plazo no afecten la salud mental de los profesionales de enfermería. Por tanto no implica que los niveles jerárquicos de enfermería no se preocupen por mejorar las condiciones laborales en general.

**Juan Carlos Vizcarra Villanueva realizo una investigación titulado:” Estrés laboral y su relación con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Micro red de Salud cono Sur Tacna 2012” (2012), Perú:** Tuvo como Objetivo: Determinar la relación del Estrés Laboral con la Calidad de cuidado que brinda el Profesional de Enfermería al usuario que acude a la Micro Red de Salud Cono Sur. La hipótesis planteada fue: El Estrés Laboral está relacionado con la Calidad de cuidado que brinda el Profesional de Enfermería en la Micro Red de Salud Cono Sur, es un estudio de diseño Descriptivo, Transversal o Seccional, Correlacional y No Experimental. La población, está constituida por los Profesionales de Enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Cono Sur que en su totalidad son 40 Enfermeras y también 40 usuarios o pacientes. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el estrés laboral está relacionado en la calidad de cuidado de enfermería en (0,001), de acuerdo a la prueba estadística de Correlación de Pearson con un nivel de confianza de 0,05. Se concluye que existe relación estadísticamente significativa

entre el grado de estrés laboral y la calidad del cuidado de la enfermera(o). Comprobándose a través del presente estudio, la hipótesis, que mientras exista mayor estrés laboral menor será la calidad del cuidado de la enfermera(o) que brinda al usuario y familia.

**Wilson Sauñe Oscoco, Carmen E. Bendezú Sarcines, Olinda Oscoco Torres,** realizaron una investigación titulado **“Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano” (2012), Perú.** Tuvo como Objetivo: Determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros de un Hospital Público Peruano en el año 2011. Se empleó como material y método un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 44 enfermeros que se dedican a la labor asistencial, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados referentes a las condiciones laborales son considerados desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Como conclusiones se tuvo que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

**Belito Mancha, Jaime** realizaron una investigación titulado **“Nivel de estrés laboral y condiciones de trabajo de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo” (2010), Perú:** Tuvo como Objetivos: Determinar el nivel de Estrés Laboral y determinar las condiciones de Trabajo de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Material y Método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los enfermeros del servicio de emergencia que son 30. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach y una escala modificada tipo Lickert. Resultados: Del 100 por ciento (30), 64 por ciento (19) presentan un nivel de estrés laboral medio, 23 por ciento (7) bajo y 13 por ciento (4) alto. En cuanto a condiciones de trabajo, 60 por ciento (18) labora en condiciones de trabajo

regular, 20 por ciento (6) buena y 20 por ciento (6) deficiente. En relación a las dimensiones de estrés laboral; agotamiento emocional, 60 por ciento (18) tienen nivel medio, 23 por ciento (7) alto y 17 por ciento (5) bajo; respecto a despersonalización, 70 por ciento (21) tienen nivel medio, 17 por ciento (5) alto y 13 por ciento (4) bajo; acerca de la falta de realización personal, 67 por ciento (20) tienen nivel medio, 20 por ciento (6) bajo y 13 por ciento (4) alto; sobre las dimensiones de condiciones de trabajo; ambiental, 67 por ciento (20) laboran en condiciones regulares, 20 por ciento (6) bueno y 13 por ciento (4) deficiente; y en cuanto a las condiciones de trabajo organizacional, 50 por ciento (15) son regulares, 27 por ciento (8) deficiente y 23 por ciento (7) bueno. Conclusiones: La mayoría de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio seguido de un nivel bajo; referido a agotamiento físico y mental, deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal consigo mismo. Respecto a condiciones de trabajo, la mayoría de enfermeras laboran en condiciones regulares seguido de condiciones buena y deficiente referido a que la mayoría laboran en espacios físicos reducidos, con las paredes y techo en condiciones regulares, falta de materiales, equipos e insumos y escaso personal de acuerdo a la demanda de pacientes.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**ANSIEDAD** : Estado de inquietud del animo ,angustia que acompaña muchas enfermedades.

**APATÍA** : Indiferencia , impasibilidad del animo ; dejades , falta de vigor o energia , indolencia .

**CALIDAD DEL CUIDADO** : Importancia o cualidad que tienen el ofrecer cuidados o atencion a las personas sanas o enfermas.

**CONTINUO**: Que dura , obra se hace o se extiende sin interrupcion o brusquedades , referente al periodo de tiempo interrumpido pára el cumplimiento del tratamiento.

**CONFLICTO** : Lo mas resio de un combate ;antagonismo ; pugna ; situacion de dificil salida . combate interior .

**CUIDADO**: Solicitud y atención para hacer bien alguna cosa dependencia o negocio que está a cargo de uno. El cuidado se atiende como una actitud de responsabilidad y involucramiento afectivo con el otro ser humano. Actitud de desvelo y de atención para con el otro .Preocupación e inquietud, porque la persona que tiene cuidado se siente envuelta y afectivamente ligada a, otro.

**DISTRÉS**: Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia del organismo.

**EUSTRÉS**: Es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva.

**ENFERMERÍA**: Ciencia que comprende los conocimientos actividades, aptitudes necesarias para atender correctamente las necesidades del individuo, grupo y comunidad, referente a la salud su conservación y promoción y su restablecimiento

**ESTRÉS:** Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

**EMERGENCIA:** Es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata.

**FAMILIA:** Grupo de personas relacionadas por vínculos de parentesco o afinidad , grupo de lenguas del mismo origen , categoría taxonomica que reúne a varios generos con caracteres comunes.

**FATIGA :** Cansancio producido por una actividad excesiva, disnea , molestia.

**HUMANO :** Pertenece al hombre o propio de el .Aplicase a las personas que se solidarizan con situaciones de sus semejantes .Hacer referencia del aspecto humano en el cuidado de enfermería , atender las necesidades emocionales y afectivas del paciente

**IRRITABILIDAD:** Es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo o positivo en el medio ambiente y poder reaccionar mediante este. Tiene un efecto patológico o fisiológico.

**MAL HUMOR:** Es un malestar crónico, producto de una alteración de la química cerebral. Según los expertos, se saben los motivos anatómicos y fisiológicos que lo generan y dicen que hay tratamientos para combatirlo.

**OPORTUNO :** Que se hace o sucede en tiempo a proposito y cuando conviene , es decir cuando el paciente , usuario lo necesita y requiere.

**PACIENTE:** Persona enferma que es atendida por un personal de salud.



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL:**

El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao durante el segundo semestre 2014.

##### **3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado humano.
2. El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado continuo.
3. El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado oportuno.

#### **3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

##### **3.2.1 CLASIFICACIÓN DE VARIABLES**

###### **Variable Independiente:**

El estrés laboral.

###### **Variable Dependiente:**

Calidad de cuidado.

### **3.2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES**

#### **El Estrés laboral**

El estrés es un fenómeno que cada día adquiere más importancia. Forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que ha llegado a ser considerada la enfermedad del siglo XXI, afectando tanto a la salud y al bienestar como a la satisfacción laboral y colectiva. La sociedad moderna ha cambiado y está sometida a fenómenos como el consumismo o la globalización que llevan al individuo a cambiar su ritmo de vida.

Para Daza, F. M. (2002), el estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el profesional de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Uno de los grupos profesionales más afectados es el profesional de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

## **Calidad de Cuidado.**

El cuidado del paciente ha sido tradicionalmente visto por las enfermeras y el público como propio de la profesión de enfermería.

La calidad es un valor social, un componente de la ética, una responsabilidad de cualquier organización y un requisito para su supervivencia. Calidad es saber hacer lo que se debe hacer, tener las herramientas para hacerlo correctamente desde la primera vez.

Esto significa satisfacer siempre los requerimientos, es decir no solo mirar el producto, sino también mirar el desempeño de las personas, pues cuando se habla de calidad generalmente se tiende a pensar en términos de resultado.

No se puede olvidar que la calidad no es más que el mejoramiento continuo, es un espacio sin defectos, se está ante un principio que al ser aplicado a la enfermería cobra un gran valor, si se tiene en cuenta que el objeto de la enfermería es el cuidado del ser humano.

Para dar calidad de cuidado de enfermería, es importante obtener información mediante la observación, leyendo, etc. Tanto es así que hablar de calidad de cuidado en enfermería se debe tener en cuenta que son los valores morales, científicos y humanos, los que deben caracterizarlo: Reconocer los propios prejuicios para no tener información sesgada, distinguir entre hechos y opiniones, reconocer la fiabilidad de las fuentes de información.

Hay ciertas variables que afectan las actitudes de cuidado, incluyendo cultura, valores, costos, tiempo, estrés y desarrollo personal.

### 3.2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	<b>Manifestaciones fisiológicas y psicológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal humor.</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Angustia.</li> <li>• Tensión.</li> <li>• Disminución de comunicación.</li> <li>• Distrabilidad.</li> <li>• Falta de concentración.</li> <li>• Cansancio.</li> <li>• Dolor de cabeza.</li> <li>• Aumento/Disminución del apetito.</li> <li>• Hiperactividad.</li> </ul>
	<b>Presión y Exigencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a mayor número de pacientes.</li> <li>• Exigencia laboral por necesidad de servicio.</li> <li>• Quejas de los familiares.</li> <li>• Sentirse evaluada durante el turno.</li> <li>• Déficit de licenciados capacitados.</li> <li>• Falta de experiencia.</li> <li>• Inseguridad ante un procedimiento.</li> <li>• Tomar decisiones urgentes.</li> </ul>
	<b>Organizativa y Burocrática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asunción de responsabilidades administrativas.</li> <li>• Visitas de familiares en horarios no establecidos.</li> <li>• Bajo nivel de cooperación de colegas en el servicio</li> <li>• Agresividad y conducta autoritaria de los profesionales de salud</li> <li>• Relaciones interpersonales inadecuadas con jefes y miembros del equipo de salud</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir órdenes contradictorias.</li> <li>• Licenciados inflexibles ante situaciones imprevistas.</li> </ul>
	<b>Condiciones Ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado ambiente de trabajo.</li> <li>• Ruidos ambientales.</li> <li>• No disponibilidad e inoperatividad de equipos.</li> </ul>
<b>Calidad de cuidado</b>	<b>Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Comprensión.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Veracidad.</li> <li>• Sensibilidad.</li> <li>• Afecto.</li> <li>• Capacidad de escucha.</li> </ul>
	<b>Continuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones vitales.</li> <li>• Reporte de enfermería.</li> <li>• Secuencia de Tratamiento.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Comodidad y confort.</li> <li>• Higiene.</li> <li>• Plan de cuidados.</li> <li>• Educar.</li> </ul>
	<b>Oportuno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentación.</li> <li>• Cronicidad.</li> <li>• Tratamiento.</li> <li>• Eliminación.</li> <li>• Atención al llamado.</li> </ul>

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO

El presente trabajo de investigación se utilizó el método Ex Post Facto porque permitió investigar hechos observados en la realidad sobre la relación entre las variables.

El diseño que se empleo fue descriptivo correlacional. Se eligió este diseño, por cuanto está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Sánchez y Reyes, 2006).

Así, en este estudio se buscó determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería sobre la calidad de cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao durante el segundo semestre 2014. El diagrama del diseño correlacional es el siguiente:

$$M_1 = O_x \text{ r } O_y$$

**Donde**

$M_1$  = Muestra en estudio

$O_x$  = Variable independiente que es el estrés laboral

$O_y$  = Variable dependiente que es la calidad de cuidado

$r$  = Índice de correlación

## 4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo cuantitativo por que permitió detallar, averiguar, examinar las dos variables, permitiendo así aportar científicamente sobre mi experiencia teniendo la facilidad de poder medir y observar.

**Según Gómez (2006):** señala que bajo la perspectiva cuantitativa la recolección de datos es equivalente a medir

El nivel fue descriptiva, porque describió ciertas conductas producidas por la presencia de estrés del licenciado en enfermería y esto como pudo afectar al cuidado a los pacientes, a su vez permitió plantear objetivos concretos y la formulación de hipótesis.

**Según Van Dalen (1974):** el nivel descriptivo busca extraer generalizaciones significativas que contribuyan al análisis del conocimiento.

## 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

La población de estudio la constituyen 75 licenciados en enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao.

### Muestra

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

Donde:

$n$  = tamaño de la muestra

$Z$  = nivel de confianza (1,96)

$p$  = proporción de la población del objeto de estudio (0,5)

$q = (1-p) = 0,5$

$E$  = error permisible (0,05)

$N$  = tamaño de la población (75)

Entonces tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 75 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(75 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 63$$

Se encuestaron a 63 Licenciados de enfermería del servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao.



#### **4.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

El presente trabajo de investigación presento las siguientes consideraciones éticas para lo cual se debe recalcar que la investigación en enfermería surge de la necesidad de profundizar en el cuerpo propio de los conocimientos de forma continua.

Ello permitió mejorar la calidad de cuidado brindada por licenciados y así poder potenciar el desarrollo de la enfermería. Constituyendo las consideraciones éticas una parte fundamental para una correcta atención a los pacientes, por lo tanto la acción de investigar debe estar al alcance de todo paciente.

En el ámbito de la enfermería, la Ética estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión y valores que regulan dichas conductas.

A continuación se presentaron las siguientes consideraciones éticas

##### **Respeto**

Considerando que el principal principio ético a tener en cuenta en la investigación, refiere al respeto por las personas. La investigación que se realizada responde a las necesidades de la profesión, ubicada dentro de la Línea Estratégica de la Promoción de los Cuidados Orientados a las Personas; considerando que lo más importante es promocionar el bienestar de estas buscando mejorar su calidad de vida, más aun si se trata de profesionales que brindan cuidado a los pacientes.

##### **Autonomía**

Principio ético que propugna la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección, el cual permitirá al licenciado en enfermería tomar sus propias decisiones en relación a los cuidados del paciente entre otros que son responsabilidades del personal enfermería .

**Veracidad**

Principio sencillo, en esencia el más vulnerado en la investigación científica. Es el principio ético de decir siempre la verdad, no mentir y ni engañar a los pacientes. En muchas culturas la veracidad ha sido considerada como base para el establecimiento y manutención de la confianza entre los individuos.

**No maleficencia**

Se refiere a la obligación de evitar hacer daño a otros. Con este proyecto de investigación se logró que los cuidados al paciente mejore, por lo que es muy importante señalar que al haber estrés podría realizarse alguna intervención inadecuada y causar daño al paciente, por lo que ayudo a tomar medidas a tiempo para evitar que el licenciado en enfermería cause algún daño.

**Beneficencia**

Consideramos este principio, pues busco beneficiar a otros con el desarrollo de la investigación, afrontaron el estrés laboral con diversas estrategias, evitaron que la enfermedad perjudique la salud del licenciado en enfermería y a la vez el cuidado a los pacientes.

## CAPÍTULO V

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 5.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO

##### Técnica

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la entrevista mediante la cual fue aplicado a los licenciados en enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia Adulto del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao

##### Instrumento

Como instrumento se utilizó un cuestionario; el cual fue validado y aplicado por Liz Karina Coronado Luna en el 2006, permitiendo la medición de las variables en estudio. Para medir la variable Estrés laboral se utilizó 31 ítems, mientras que para la medición de la variable Calidad de Cuidado se consideraron 20 ítems Las opciones de respuestas incluidas se redactaron empleando las de tipo dicotómicas (Sí-No), así como las opciones con técnica de Likert de tipo frecuentista (Nunca-Algunas veces- Casi siempre-Siempre). En él se consideró datos que permitieron evaluarla influencia del estrés laboral y la Calidad del Cuidado que brinda al paciente en el servicio. La conformación de los ítems de acuerdo a cada de las dimensiones de las variables de estudio, se observa en este cuadro:

	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nº de ítems</b>
Estrés Laboral	Manifestaciones Fisiológicas y Psicológicas.	1 – 11	11
	Presión y Exigencia.	13,14,16,17,18,19,20	7
	Organizativa y Burocrática.	12,15,21,22,23,24,25,26,27,28	10
	Condiciones ambientales	29-31	2

Calidad de cuidado	Cuidado Humano	1-7	7
	Cuidado Continuo	8-15	8
	Cuidado Oportuno	16-20	5

## 5.2. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Para la recolección de la Información primero se gestionó la autorización ante la oficina de capacitación, investigación y docencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao, dirigida a la Doctora “Flor de María Echevarria Barriga de la Cruz”, la cual permitió llevar a cabo la investigación y la aplicación del cuestionario. Las entrevistas se realizaron en el servicio de Emergencia Adultos de dicho hospital.

Para el procesamiento se utilizó el Programa Excel, SPSS, la presentación de los datos se representó en cuadros y gráficos estadísticos.

## **CAPÍTULO VI**

### **RESULTADOS, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Recolectada la información mediante la encuesta aplicada a los licenciados de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao, para la medición de las variables de estudio, como son el estrés laboral y la calidad del cuidado, se procedió a la elaboración de una matriz de datos con el fin de efectuar el análisis estadístico y la contratación de las hipótesis de investigación.

#### **RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DE ESTUDIO ESTRÉS LABORAL**

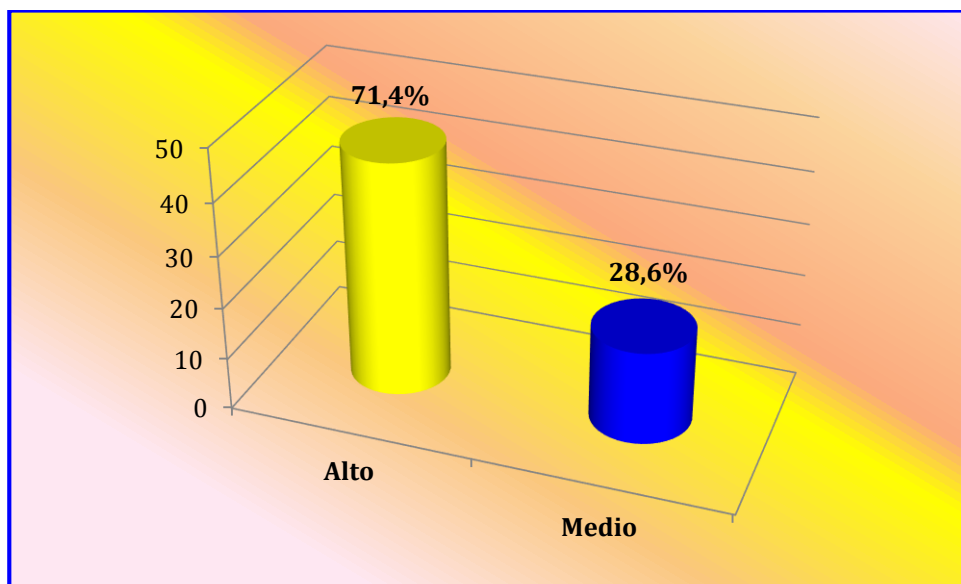
Mediante tablas de frecuencias y porcentajes se presentan los resultados acerca de la variable de estudio Estrés laboral, así como de cada una de sus dimensiones: Manifestaciones fisiológicas y psicológicas, Presión y exigencia, Organizativa y burocrática, y Condiciones ambientales.

Cada una de las tablas siguientes tiene el análisis y la figura de barras correspondiente.

**Tabla 1**  
*Manifestaciones fisiológicas y psicológicas de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	45	71,4%
Medio	18	28,6%
Total	63	100,0%

El 71,4% de los licenciados de enfermería de la muestra investigada, presenta un alto nivel en la dimensión de Manifestaciones fisiológicas y psicológicas de las variables Estrés laboral, mientras que el 28,6% se encuentra con un nivel medio.

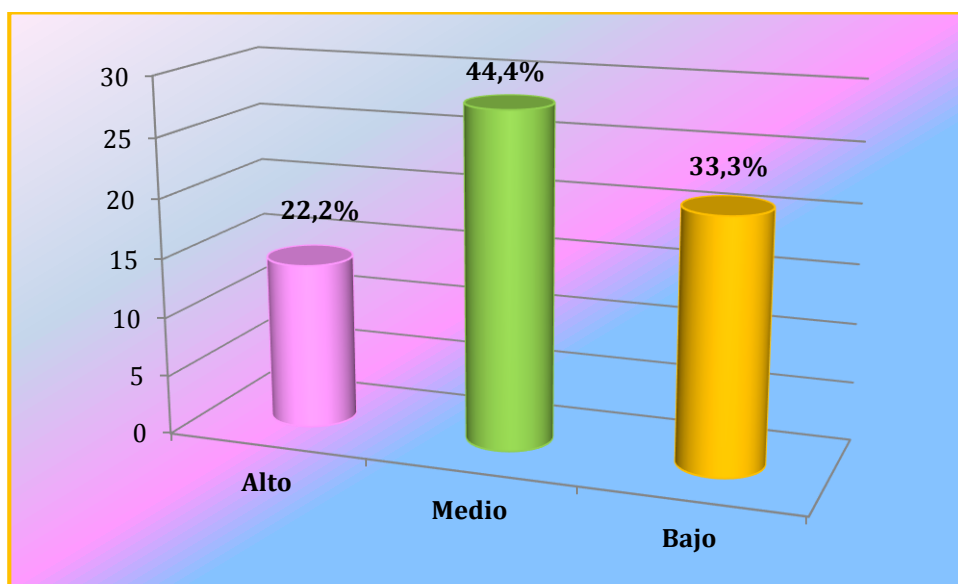


*Figura 1.* Niveles de la dimensión Manifestaciones fisiológicas y psicológicas de la variable Estrés laboral.

**Tabla 2**  
*Presión y exigencia de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	22,2%
Medio	28	44,4%
Bajo	21	33,3%
Total	63	100,0%

Según refiere la muestra de licenciados de enfermería, el 44,4% se encuentra en un nivel medio en la dimensión de Presión y exigencia de la variable Estrés laboral; en tanto que el 33,3% se ubica en un nivel bajo, y el 22,2%, en un nivel alto.

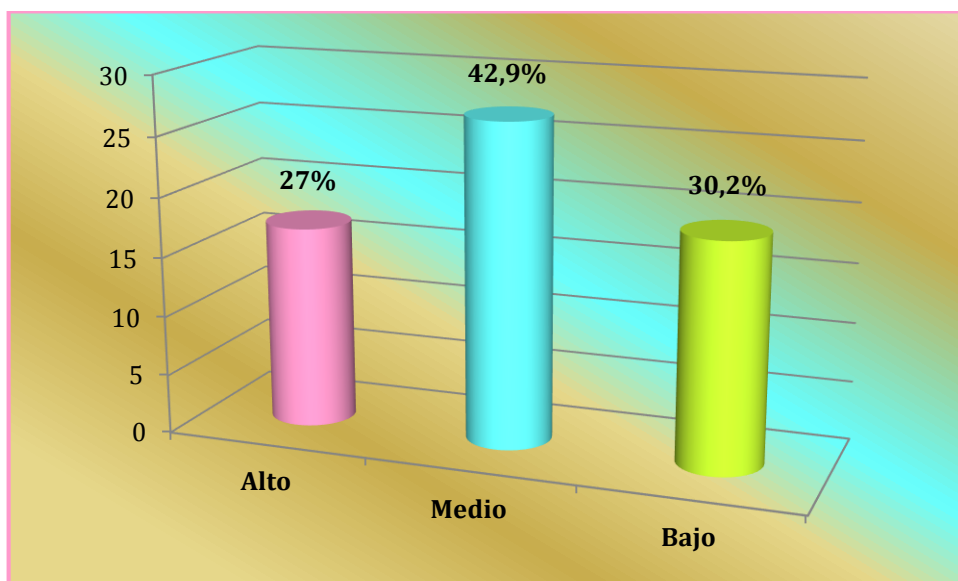


*Figura 2.* Niveles de la dimensión Presión y exigencia de la variable Estrés laboral.

**Tabla 3**  
*Organizativa y burocrática de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	27,0%
Medio	27	42,9%
Bajo	19	30,2%
Total	63	100,0%

De acuerdo con las respuestas brindadas por la muestra de licenciados de enfermería, el 42,9% se encuentra en un nivel medio en la dimensión denominada Organizativa y burocrática, de la variable Estrés laboral. Asimismo, el 30,2% se ubica en un nivel bajo, y el 27%, en nivel alto.



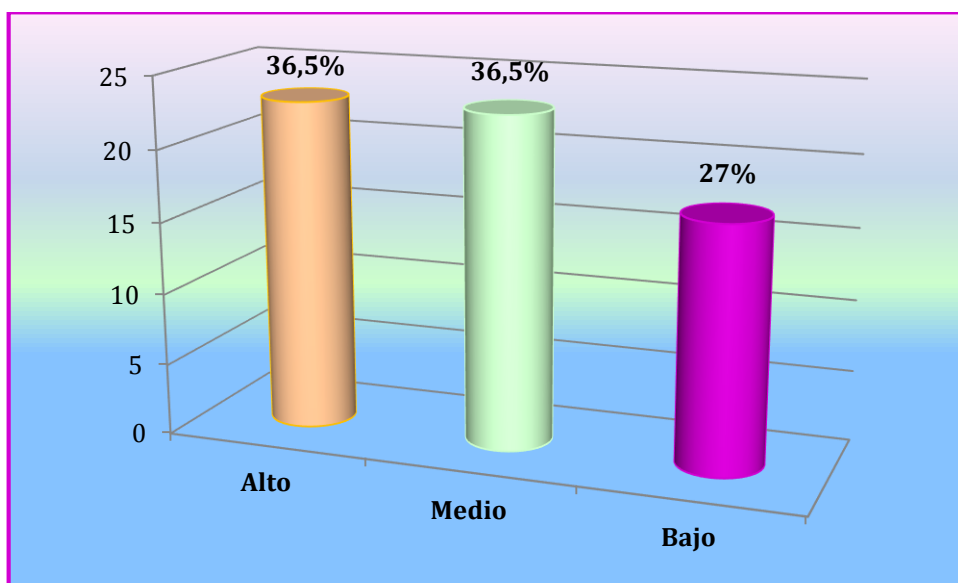
*Figura 3.* Niveles de la dimensión Organizativa y burocrática de la variable Estrés laboral.



**Tabla 4**  
*Condiciones ambientales de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	36,5%
Medio	23	36,5%
Bajo	17	27,0%
Total	63	100,0%

En cuanto a la dimensión de Condiciones ambientales, de la variable Estrés laboral, el 36,5% de los licenciados de enfermería se sitúa, en igual proporción, tanto en el nivel medio como en el alto; mientras que el 27% se encuentra en un nivel bajo.

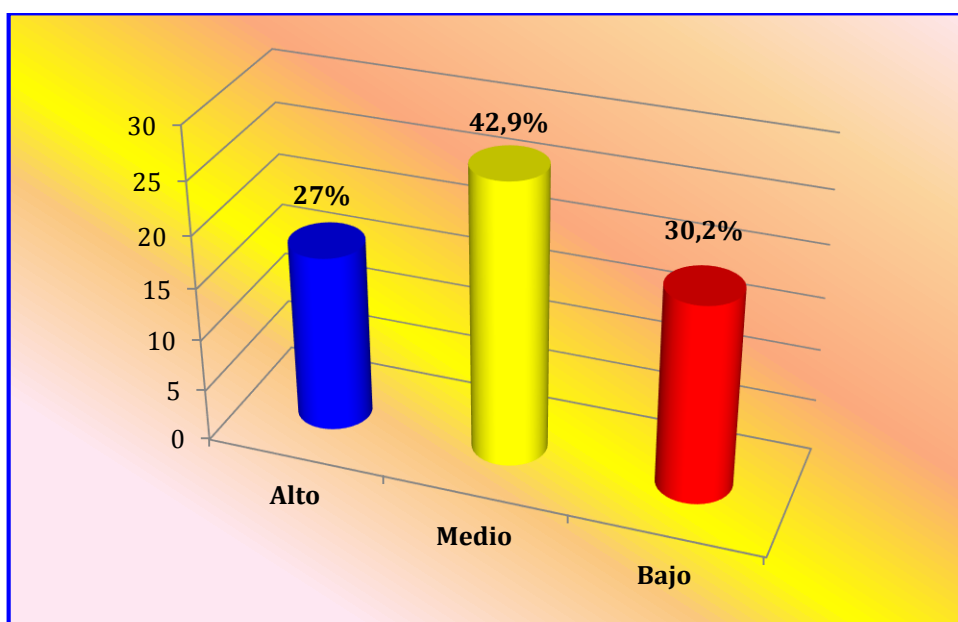


*Figura 4.* Niveles de la dimensión Condiciones ambientales de la variable Estrés laboral.

**Tabla 5**  
*Escala total de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	27,0%
Medio	27	42,9%
Bajo	19	30,2%
Total	63	100,0%

Considerando la escala total de la variable Estrés laboral, se observa que el 42,9% de los licenciados de enfermería se encuentra en un nivel medio; 30,2%, en un nivel bajo; y el 27%, en un nivel alto.



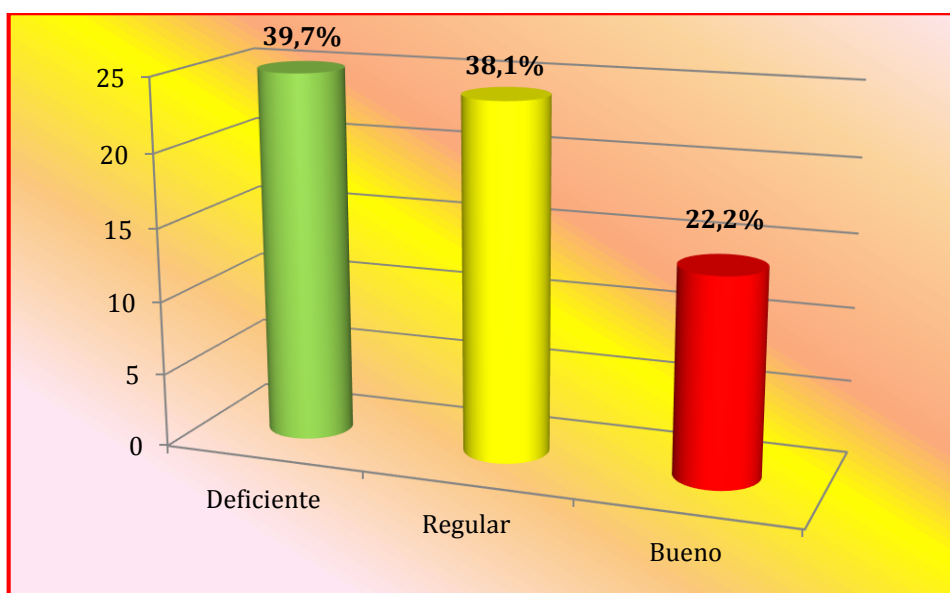
*Figura 5.* Niveles de la variable Estrés laboral.

## RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DE ESTUDIO CALIDAD DE CUIDADO

**Tabla 6**  
*Calidad del cuidado humano*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	39,7%
Regular	24	38,1%
Bueno	14	22,2%
Total	63	100,0%

Se aprecia que, en lo que corresponde a la dimensión Calidad del cuidado humano, el 39,7% de los licenciados de enfermería se ubica en un nivel deficiente; mientras que el 38,1% presenta un nivel regular, y el 22,2%, un buen nivel en dicha dimensión.

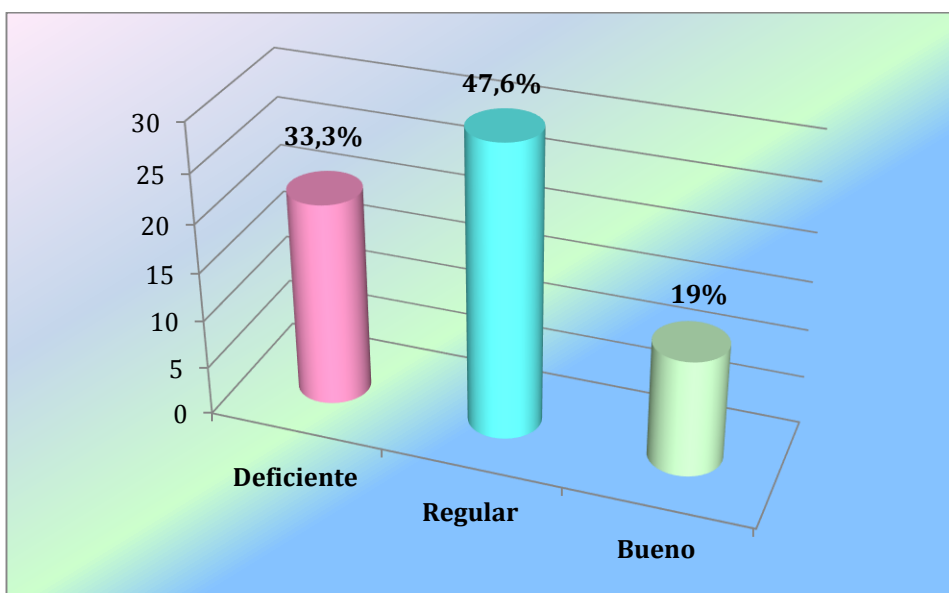


*Figura 6.* Niveles de Calidad del cuidado humano.

**Tabla 7**  
*Calidad del cuidado continuo*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	33,3%
Regular	30	47,6%
Bueno	12	19,0%
Total	63	100,0%

Con relación a la dimensión Calidad del cuidado continuo, se observa que el 47,6% de los licenciados de enfermería se encuentra en un nivel regular; el 33,3%, en un nivel deficiente; y el 19%, en un buen nivel.

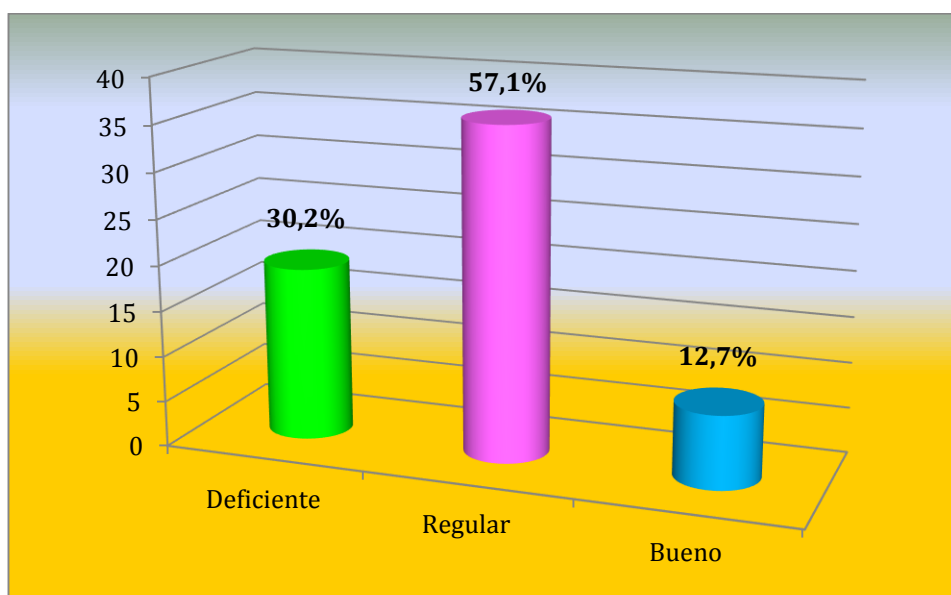


*Figura 7.* Niveles de Calidad del cuidado continuo.

**Tabla 8**  
*Calidad del cuidado oportuno*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	30,2%
Regular	36	57,1%
Bueno	8	12,7%
Total	63	100,0%

En lo referente a la dimensión Calidad del cuidado oportuno, se aprecia que el 57,1% de los licenciados de enfermería presenta un nivel regular; en tanto que el 30,2% se encuentra en un nivel deficiente, y apenas el 12,7%, en un buen nivel.

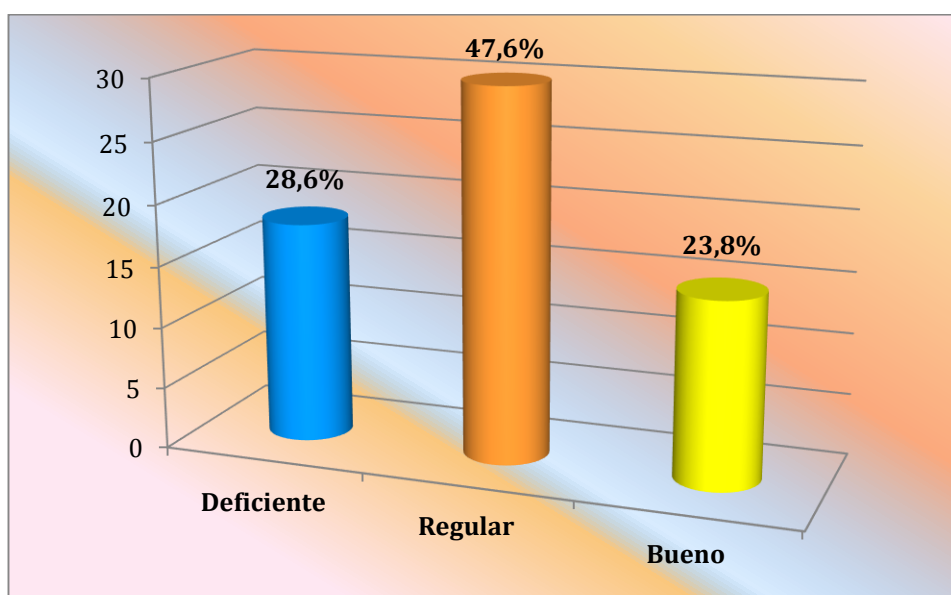


*Figura 8.* Niveles de Calidad del cuidado oportuno.

**Tabla 9**  
*Escala total de la variable Calidad del cuidado*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	28,6%
Regular	30	47,6%
Bueno	15	23,8%
Total	63	100,0%

Teniendo en cuenta la escala total de la variable de estudio Calidad del cuidado, se observa que el 47,6% de los licenciados de enfermería presenta un nivel regular; el 28,6%, un nivel deficiente; y el 23,8%, un buen nivel en la mencionada variable.



*Figura 9.* Niveles de la variable Calidad del cuidado.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contratación de las hipótesis específicas de relación, se empleó la correlación lineal de Pearson para determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado.

## HIPÓTESIS GENERAL

**HG:** El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**HO:** El estrés laboral del licenciado en enfermería no influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao.

**Tabla 10**

*Correlación entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado*

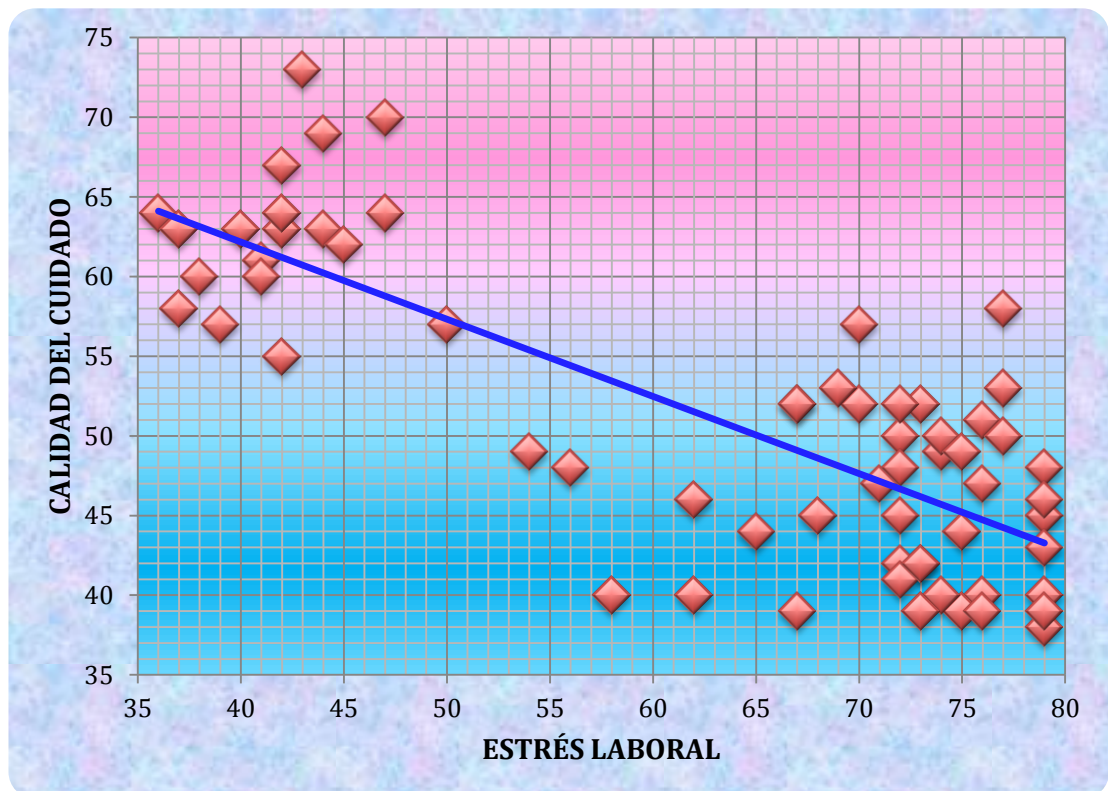
		CALIDAD DEL CUIDADO
ESTRÉS LABORAL	Correlación	<b>-0,779**</b>
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	63

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

Se observa que el coeficiente de correlación obtenido entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado ( $r = -0,779$ ; Sig. unilateral = 0,000) es un valor moderado alto, a juzgar por lo que propone Elorza (1987), siendo además significativo al nivel de  $p < 0,01$ . Se puede afirmar,

por consiguiente, que el estrés laboral del licenciado de enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda del paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del mencionado hospital. Es decir, a mayor estrés laboral del licenciado de enfermería menor será la calidad del cuidado que brinde al paciente.

**Decisión:** En consecuencia, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.



*Figura 10.* Correlación entre las variables de estudio estrés laboral y calidad del cuidado.



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>1</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **humano** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**H<sub>0</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería no influye negativamente en la calidad del cuidado **humano** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**Tabla 11**

*Correlación entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado humano*

		CALIDAD DEL CUIDADO HUMANO
ESTRÉS LABORAL	Correlación	<b>-0,786**</b>
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	63

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

Se observa que el coeficiente de correlación obtenido entre la variable de estudio Estrés laboral y la Calidad del cuidado **humano** ( $r = -0,786$ ; Sig. unilateral = 0,000) es un valor moderado alto, a juzgar por lo que propone Elorza (1987), siendo además significativo al nivel de  $p < 0,01$ . Este resultado indica, por lo tanto, que el estrés laboral del licenciado de enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **humano** que brinda del paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del mencionado hospital. En otros términos, a mayor estrés laboral del licenciado de enfermería menor será la calidad del cuidado **humano** que brinde al paciente.



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>2</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **continuo** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**H<sub>0</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería no influye negativamente en la calidad del cuidado **continuo** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

Tabla 12

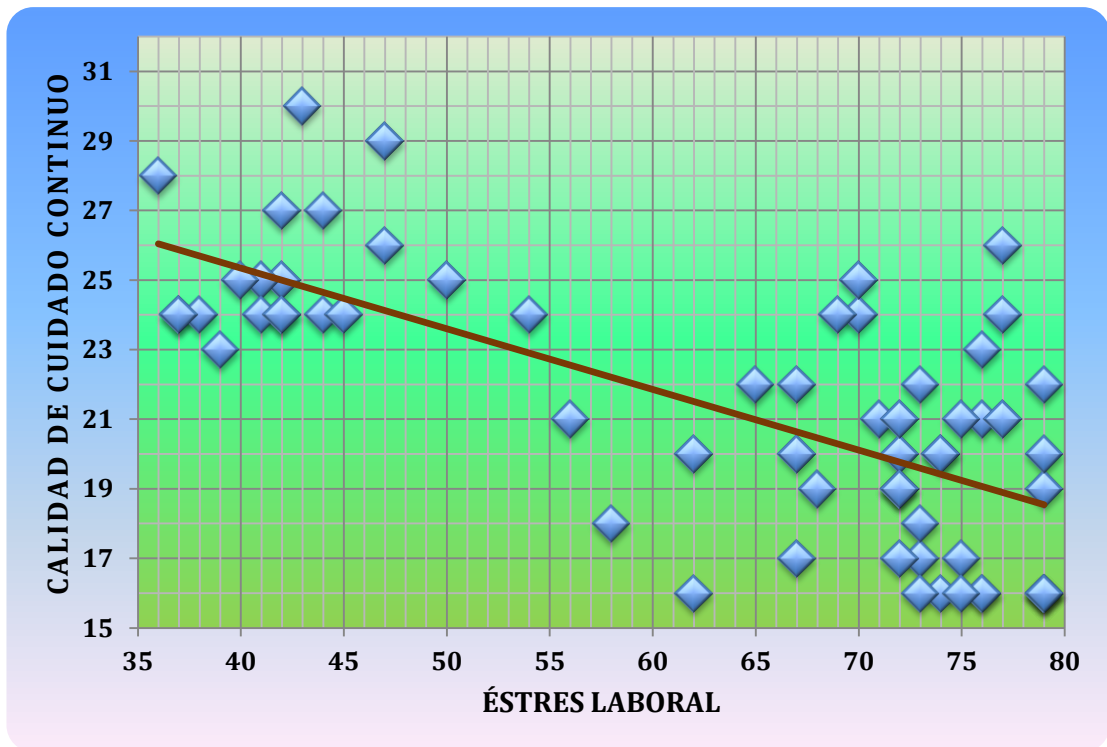
*Correlación entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado continuo*

		CALIDAD DEL CUIDADO CONTINUO
ESTRÉS LABORAL	Correlación	<b>-0,697**</b>
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	63

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

Se observa que el coeficiente de correlación obtenido entre la variable de estudio Estrés laboral y la Calidad del cuidado **continuo** ( $r = -0,697$ ; Sig. unilateral = 0,000) es un valor moderado, a juzgar por lo que propone Elorza (1987), siendo, no obstante, significativo al nivel de  $p < 0,01$ . Este resultado significa que el estrés laboral del licenciado de enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **continuo** que brinda del paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del mencionado hospital. En otros términos, a mayor estrés laboral del licenciado de enfermería menor será la calidad del cuidado **continuo** que brinde al paciente.

**Decisión:** Por lo tanto, de acuerdo al resultado obtenido, se decide rechazar la hipótesis nula.



*Figura 12.* Correlación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado continuo.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>3</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **oportuno** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

**H<sub>0</sub>:** El estrés laboral del licenciado en enfermería no influye negativamente en la calidad del cuidado **oportuno** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

Tabla 13

*Correlación entre las variables de estudio Estrés laboral y Calidad del cuidado oportuno*

		CALIDAD DEL CUIDADO OPORTUNO
ESTRÉS LABORAL	Correlación	<b>-0,645**</b>
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	63

\*\* Significativo al nivel de  $p < 0,01$ .

Se observa que el coeficiente de correlación obtenido entre la variable de estudio Estrés laboral y la Calidad del cuidado **oportuno** ( $r = -0,645$ ; Sig. unilateral = 0,000) es un valor moderado, a juzgar por lo que propone Elorza (1987), siendo, no obstante, significativo al nivel de  $p < 0,01$ . Este resultado indica que el estrés laboral del licenciado de enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **oportuno** que brinda del paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del referido hospital. Esto quiere decir que, a mayor estrés laboral del licenciado de enfermería menor será la calidad del cuidado **oportuno** que brinde al paciente.

**Decisión:** En consecuencia, teniendo en cuenta el resultado obtenido, se rechaza la hipótesis nula.

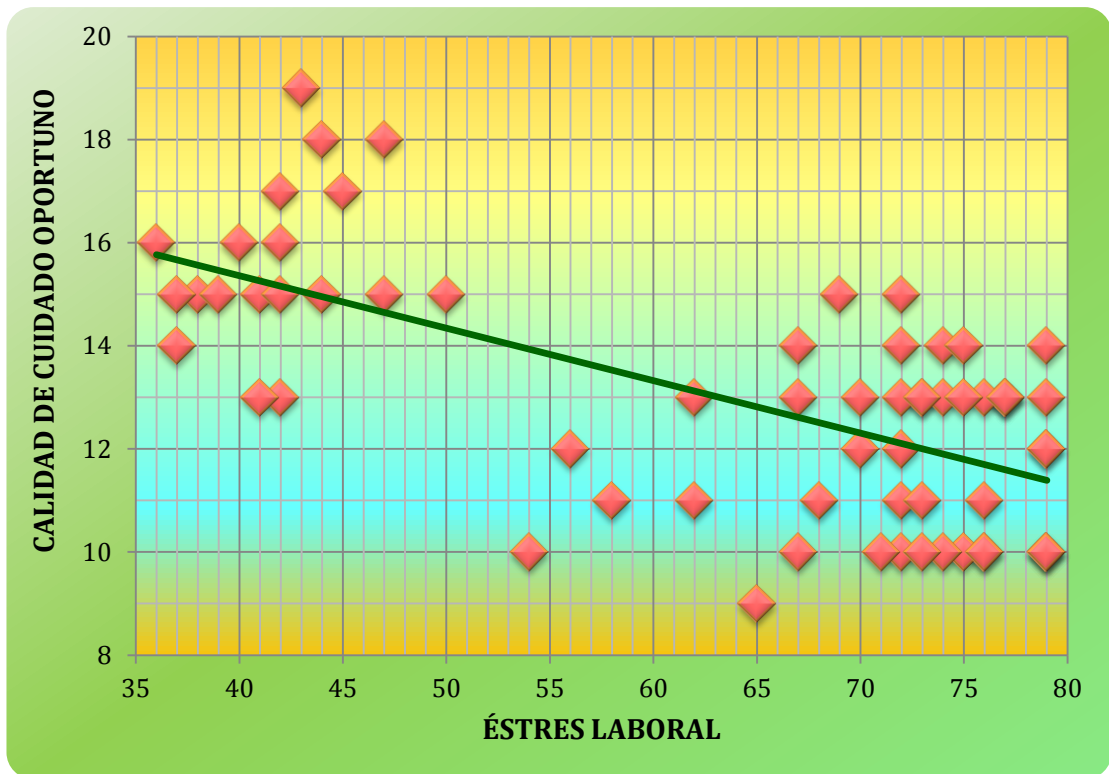


Figura 13. Correlación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado oportuno.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la contratación de hipótesis detectados con la correlación de Pearson indican que el estrés laboral de los licenciados de enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente del servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao. Al respecto, Vizcarra, en su estudio sobre estrés laboral y su relación con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Micro Red de Salud Cono Sur – Tacna (2012), concluye que el estrés laboral está relacionado significativamente en la calidad de cuidado de enfermería. Estos resultados posiblemente se deben a que hay aspectos en la salud de los licenciados de enfermera relacionados directamente con el ambiente laboral, encontrándose expuestas a múltiples factores estresantes; generando conflictos físicos, psicológicos y conductuales que a la vez no le prestan la mínima importancia, por lo consiguiente, estos inconvenientes se ven reflejados en el desempeño diario que imparten con el entorno.

Vizcarra (2012) refiere que el profesional de enfermería se encuentra en permanente interacción con factores generadores de estrés exclusivamente laborales, debido a que ocupan la mayor parte del tiempo en el trabajo, así mismo las condiciones de trabajo influyen significativamente en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, relacionados con la sobrecarga laboral, problemas de relaciones interpersonales, inadecuado ambiente físico laboral, produciéndose la insatisfacción en el trabajo e incrementando riesgos a adquirir enfermedades físico mentales muy serios.

En cuanto a la contratación de las hipótesis específicas, los resultados obtenidos con la correlación de Pearson señalan una influencia negativa del estrés laboral sobre cada una de las dimensiones de la calidad del cuidado, como son: Cuidado humano, cuidado continuo y cuidado oportuno. Lo que se puede apreciar en estos resultados es que en la dimensión de cuidado humano la correlación es más alta ( $r = -0,786$ ) que en las otras, observándose la más baja correlación en la dimensión de cuidado oportuno ( $r = -0,645$ ).

En resumen, los resultados permiten afirmar que el estrés laboral que experimentan los licenciados de enfermería influye de manera negativa en la calidad del cuidado al paciente, lo cual puede repercutir desfavorablemente en su desempeño profesional y entorno laboral, pero sobre todo afectar la recuperación del paciente que es atendido en el servicio de Emergencia Adultos del mencionado establecimiento hospitalario. Vizcarra (2012) afirma que “el cuidado con calidad es un valor esencial en la misión de enfermería; lamentablemente hoy en día la alta complejidad tecnológica, el mayor o menor salario, la competitividad, hacen que olvidemos este aspecto tan importante” (p. 5).

El profesional de enfermería no solo tienen que brindar sus cuidados al paciente acorde a lo que han aprendido, para así generar lazos que conlleven a una excelente calidad de cuidado, bien estructurada y organizada; sino que es necesario, que una vez recibida, siga cultivando esas actitudes de calidad, enfocando su actividad en el aspecto humano e integral de cuidado.



## 6.2 CONCLUSIONES

- 1) En líneas generales, los resultados muestran que el estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.
- 2) Asimismo, los resultados indican que el estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **humano** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.
- 3) Se encontró que el estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **continuo** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.
- 4) Finalmente, se encontró que el estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado **oportuno** que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

### 6.3 RECOMENDACIONES

- 1) Realizar estudios sobre estrés laboral y calidad del cuidado, incluyendo al personal de enfermería de otros servicios del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao, a fin de que se cuente con un diagnóstico integral sobre tales variables de estudio y disponga de instrumentos de medición más confiables y estandarizados en el medio.
- 2) Desarrollar talleres de dinámica grupal dirigidos a trabajar el manejo del estrés laboral mediante estrategias de afrontamiento en el personal del servicio de Emergencia Adultos del referido hospital.
- 3) A jefatura de departamento de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sologuren - Essalud del Callao, la planificación de ponencias de información acerca del estrés para evitar problemas relacionados con este.
- 4) Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, favoreciendo la promoción profesional, reorganizando horarios de trabajo y aumentando la participación en la toma de decisiones.
- 5) Se recomienda implementar programas permanentes dirigidos a Profesional de Enfermería con la finalidad de fortalecer los factores protectores del estrés y minimizar los factores de riesgo para la Salud.
- 6) Realizar evaluación periódica al Profesional de Enfermería que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos preclínicos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual.

- 7) Motivar e incentivar a licenciada (o) a formar círculos de cuidado y participar en capacitaciones continuas y contribuir en actividades estrategias a fin de impulsar actividades preventivo – promocionales dirigidas a fomentar su salud.
- 8) Sensibilizar a licenciada (o) sobre la calidad de cuidado que actualmente brinda al usuario y familia, practicando la asertividad y empatía.
- 9) Sugerir modificaciones de aquellos aspectos citados, entre otros, que contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo y disminuir los factores de riesgo.
- 10) Los hallazgos obtenidos en esta investigación puedan ser utilizados por otros investigadores interesados en estudiar el estrés laboral desde otras perspectivas, ya que es un tema que tiene relación con diferentes variables, y que resulta ser rico en contenido teórico.

## BIBLIOGRAFÍA

- Artículo Binass, (1976),”**Asamblea General de la Federación Latinoamericana de Asociaciones Nacionales de Hospitales**”, Puerto Rico.
- Bravo Urbina Paula (2007),”**Estudio psicológico y de las variables de Clima Laboral, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Tratamiento Intensivo Quirúrgico del Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile.**”, Chile.
- B. Enríquez Claudia, Cecilia Colunga, María de Lourdes Preciado Mario Ángel Rebeca Domínguez (2011), “**Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara**”, México.
- Blanco G, (2004) “**Estrés Laboral y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas**” En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela, Venezuela.
- Belito Mancha, Jaime, (2010), “**Nivel de estrés laboral y condiciones de trabajo de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo**”, Perú.
- Bromley Coloma Carlos, (2000) “**Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés**”. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental, Perú.
- Castro Velandrez, Patricia del Pilar (2005), “**El estrés docente en los profesores de escuela pública.**”, Perú.
- Cano, A., (2002),”**La naturaleza del Estrés**” [Documento en línea].Disponible en [http: www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm) . [Consultado 2007, Setiembre 29].
- Carrero García, Iraida Jhoanaky y Hernández Rojas. (2008), “**Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería**”, Venezuela.
- Castillo Ávila Irma, Norma Torres Llanos, Aldo Ahumada Gomez, Karina Cárdenas Tapias, Sharon Licon Castro realizaron (2014), “**Estrés laboral en enfermería y factores asociados**”, Colombia.

- Cervantes y Contreras, (1997), **“Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez”**, España.
- Coronado Luna Liz Karina (2006), **“Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”**, Perú.
- Cruz Dardón Andrea Gabriela, (1995), **“Principales factores de estrés en padres jóvenes adultos que estudian y laboran al mismo tiempo”**, Guatemala.
- Curiñaupa Guzmán, Liliana Cristina, (2013), **“Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho”**, Perú.
- Dávalos Pérez, Hilda Yessica, (2011), **“Nivel de Estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”**, Perú.
- Del Socorro Valle Carrasco Rhegytn (2014), **“Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III. Trujillo, 2014”**, Perú.
- Durand Barreto Juana, Tula Espinoza y colb, (2009), **“Nivel de Stress en Enfermeras en Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana”**, Perú.
- Eduardo Slipak. ALCMEON 3:355-360, (1991), **“Historia y Concepto del Estrés- 1º parte”**, Argentina.
- Elorza (1987), **“Estadística para ciencias del comportamiento”**, México.
- García Rivera Blanca Rosa, Sonia Elizabeth Maldonado Radillo, María Concepción Ramírez Barón Maricruz Lozano Ramírez (2013), **“Diagnóstico del Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Apoyo Social Percibido en Trabajadores de la Salud Mexicanos”**, México.
- García Aquije Amanda (2010), **“Factores de Riesgo y el Estrés en Enfermeras de Essalud”**, Perú.
- G Blanco (2010), **“Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas”**, Venezuela.

- Gonzales Burgos Julie Tatiana, Diana Carolina Quintero Martínez, (2000), **“Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de Gineco - obstetricia de una institución de III nivel de atención”**, Colombia.
- Guillén Gestoso Carlos; Guil Bozal Rocío y Mestre Navas José. (2000), **“Estrés Laboral en Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales”**, España.
- Harlen Gabriela Barrios Lamar, Diana Carolina Carvajal, (2010), **“Estrés en el Personal de Enfermería del Área Emergencia de Adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”**, Ciudad Bolívar –Estado Bolívar “, Venezuela.
- Lazarus, R.S. Folkmans, (1986): Estrés y proceso cognitivo. ed., Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud, España.
- Leininger M., (1999), **“Cuidados Culturales de la Diversidad y la Universidad”**, citada por Welch A., Alexander J. y Dougherty D. en Marriner Tomey A. y Raile AM. Modelos y Teorías de Enfermería.
- López V Francisca, María José López, (2011), **“Situaciones Generadoras de Estrés en los Estudiantes de Enfermería en las Prácticas Clínicas”**, España.
- López Mendoza Mónica, (1990) **“Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P”**. Perú.
- Loli Ponce Amalia, (2000), **“Ambiente laboral y condiciones de Salud de las enfermeras en los hospitales de las fuerzas armadas, Essalud y clínicas Particulares de Lima-Metropolitana”**, Perú.
- Martínez Selva J.M (2004), **“Estrés Laboral”**, Madrid.
- Martínez Inche, Noelia Isabel (2013), **“Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza”**, Perú.
- Martos Medina, J. A. (1993), **“Guía para la prevención del estrés laboral”**, España.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, (1987). **“El estrés físico y psicológico en el trabajo”**, España.

- Mosby, (1999) **“Blanco en Enfermería” España. Revista de Enfermería**”, España.
- Organización Mundial de la Salud, (1993) **“Factores de riesgo en el medio laboral”**: Foro mundial de la salud, Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo, (1996) **“Factores Psicosociales del trabajo”**, España.
- Orem D., (1999), **“Teoría del autocuidado”**, citada por Taylor S., Compton A., Dorohue J., Emerson S., Gashti N., en Marriner A. y Raile A. Modelos y Teorías de Enfermería.
- Peiro, J.M., Salvador, A., (1992), **“Desencadenantes del Estrés Laboral”** (1ª ed.), Editorial UDEMA S.A, España.
- Piñeiro Fraga María, (2013), **“Estrés y Factores relacionados en el Personal Sanitario de Hospitalización Psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo”**, España.
- Puestas Sánchez Pablo Ronald, Betty Castro Maldonado, Claudia Carolina Callirgos Lozada, Virgilio Failoc Rojas, Cristian Díaz Vélez, (2010), **“Factores Asociados al Nivel de Estrés Previo un Examen en Estudiantes de Educación Secundaria en cuatro Instituciones Educativas”**, Perú.
- Rodríguez Campo, Paravic Klijn (2011), **“Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado”**, Chile.
- Sauñe Oscco Wilson, Carmen E. Bendezu Sarcines, Olinda Oscco Torres, (2012), **“Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano”**, Perú.
- Seward James P, (1990), **“Estrés Profesional. Medicina Laboral”**. Edit: **Manual Moderno**, México.
- Valecillo Maggyra, Ana Luisa Quevedo, Adonias Lubo Palma, Alberto Dos Santos, María Montiel, Marielys Camejo & Milagros Sánchez (2010), **“Síntomas musculo esqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar”**, Venezuela.
- Velásquez Chuman (2014), **“Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa”**, Perú.

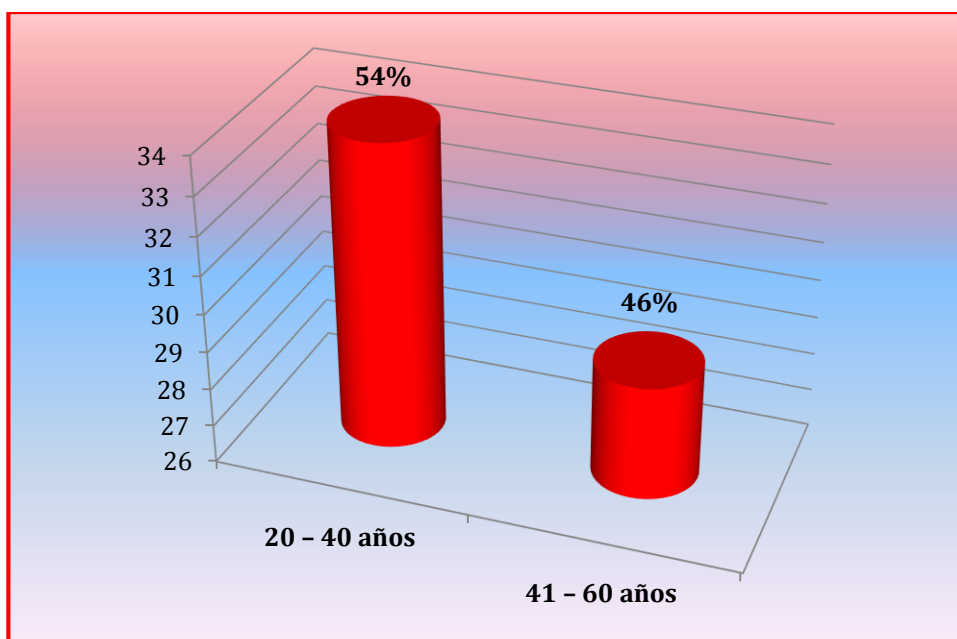
- Vizcarra Villanueva Juan Carlos (2012), **“Estrés laboral y su relación con la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en la Micro red de Salud cono Sur Tacna 2012”**, Perú.



# ANEXOS

**Tabla 14**  
*Variable Edad*

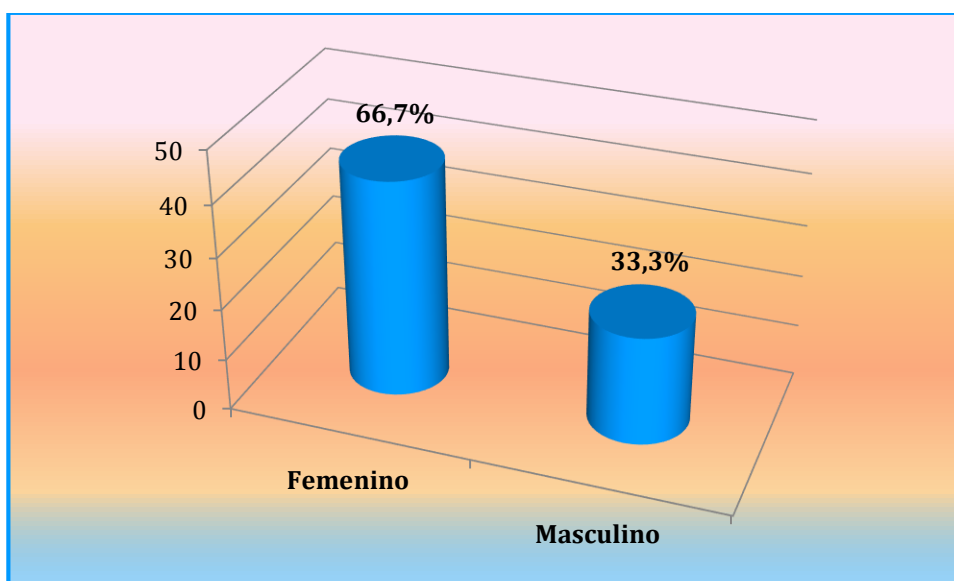
	Frecuencia	Porcentaje
20 – 40 años	34	54,0%
41 – 60 años	29	46,0%
Total	63	100,0%



*Figura 14. Niveles de la variable Edad*

**Tabla 15**  
*Variable Sexo.*

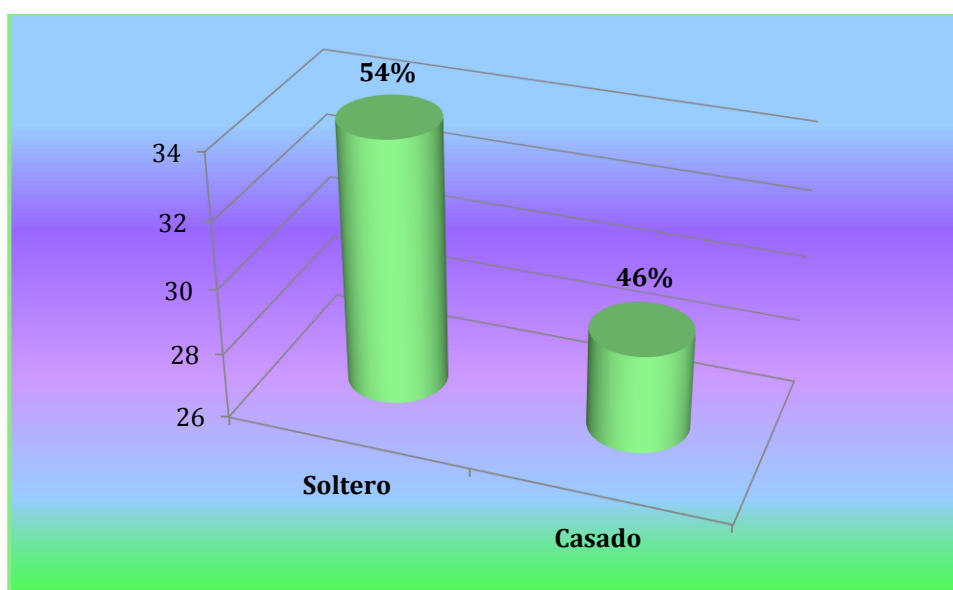
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	42	66,7%
Masculino	21	33,3%
Total	63	100,0%



*Figura 15.* Niveles de la variable Sexo

**Tabla 16**  
*Variable Estado Civil*

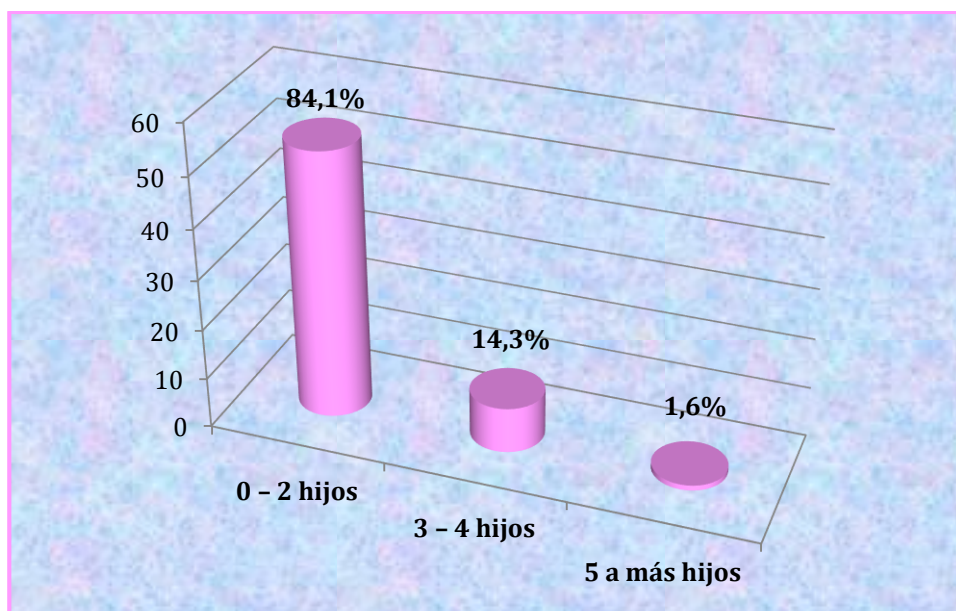
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	34	54,0%
Casado	29	46,0%
Total	63	100,0%



*Figura 16.* Niveles de la variable Estado Civil

**Tabla 17**  
*Variable Número de Hijos*

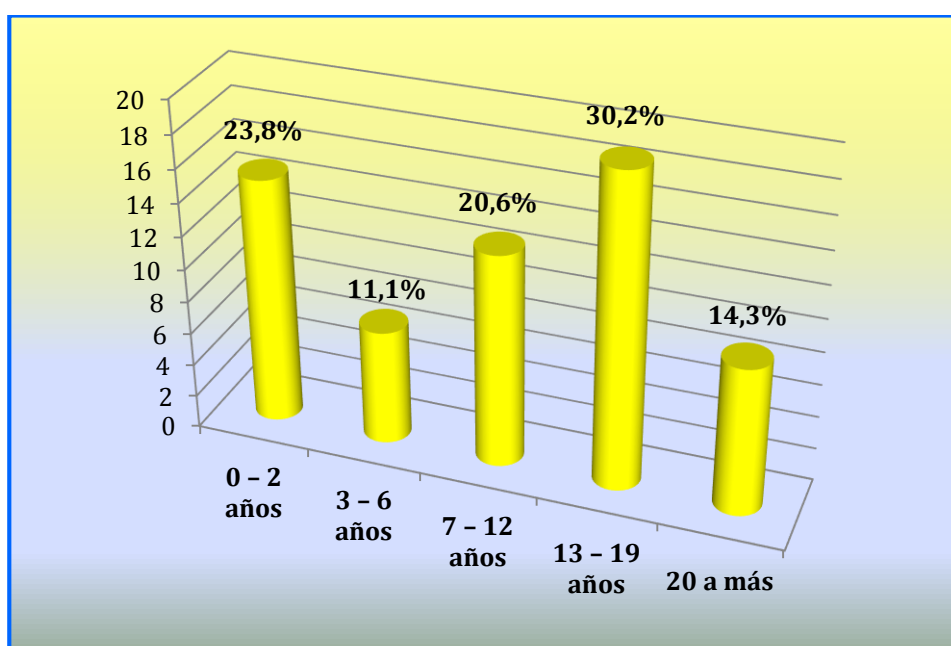
	Frecuencia	Porcentaje
0 – 2 hijos	53	84,1%
3 – 4 hijos	9	14,3%
5 a más hijos	1	1,6%
Total	63	100,0%



*Figura 17. Niveles de la variable Número de Hijos*

**Tabla 18**  
*Variable Edad de los Hijos*

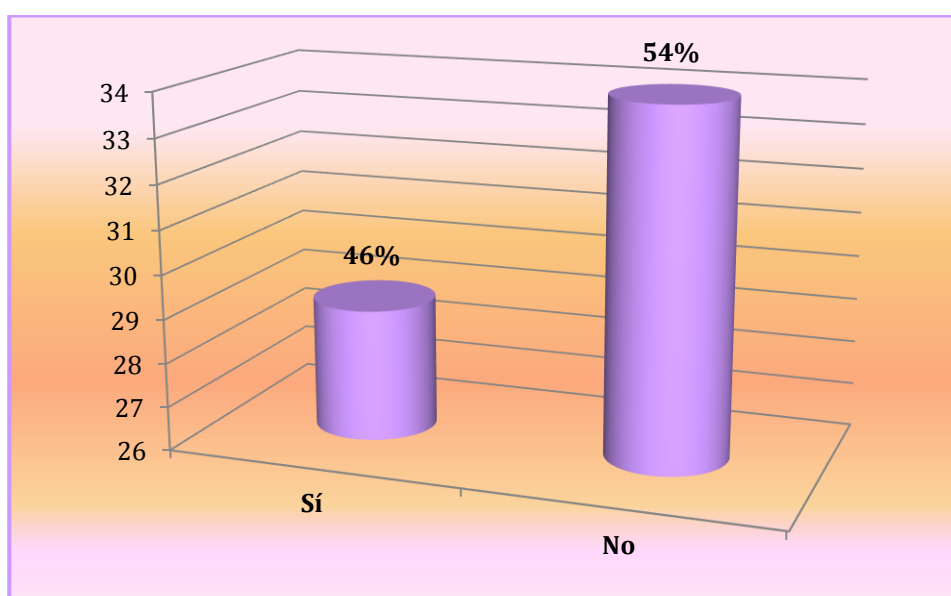
	Frecuencia	Porcentaje
0 – 2 años	15	23,8%
3 – 6 años	7	11,1%
7 – 12 años	13	20,6%
13 – 19 años	19	30,2%
20 a más	9	14,3%
Total	63	100,0%



*Figura 18.* Niveles de la variable Edad de los Hijos

**Tabla 19**  
*Variable Asume gastos del hogar sola*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	29	46,0%
No	34	54,0%
Total	63	100,0%

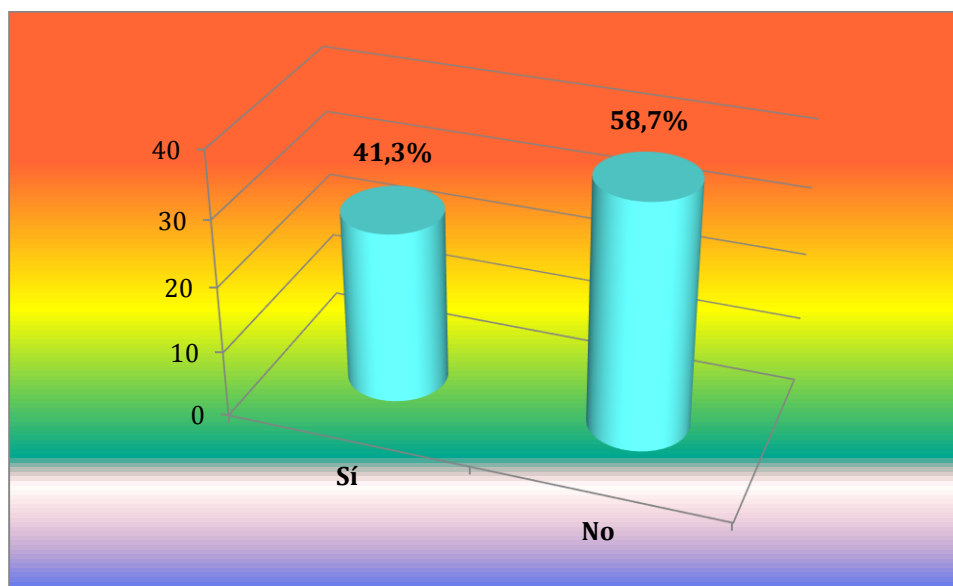


*Figura 19. Niveles de la variable Asume gastos del hogar sola*

**Tabla 20**

*Variable Apoyo para el cuidado de los hijos*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	26	41,3%
No	37	58,7%
Total	63	100,0%

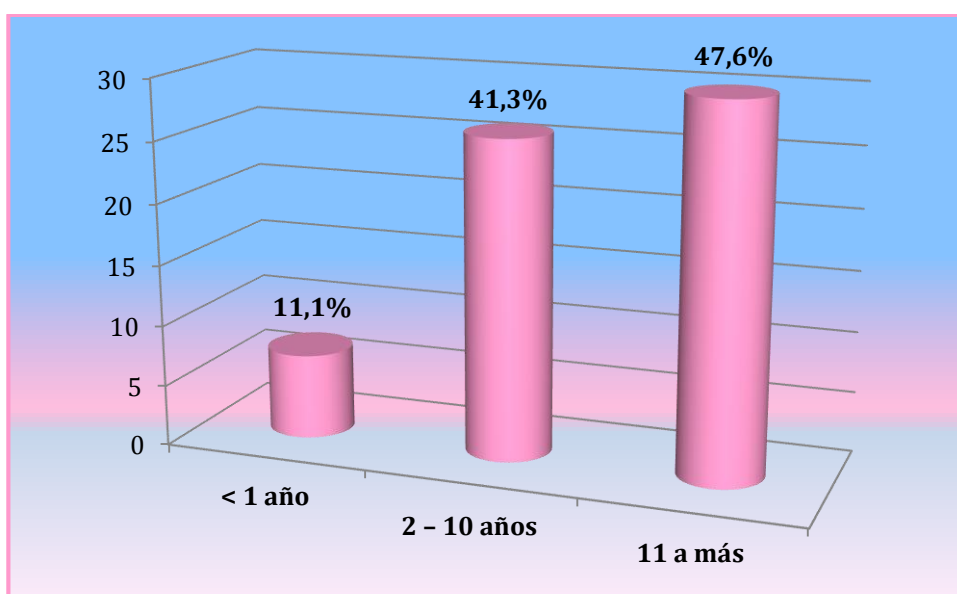


*Figura 20. Niveles de la variable Apoyo para el cuidado de los hijos*



**Tabla 21**  
*Variable Tiempo de servicio en la Institución*

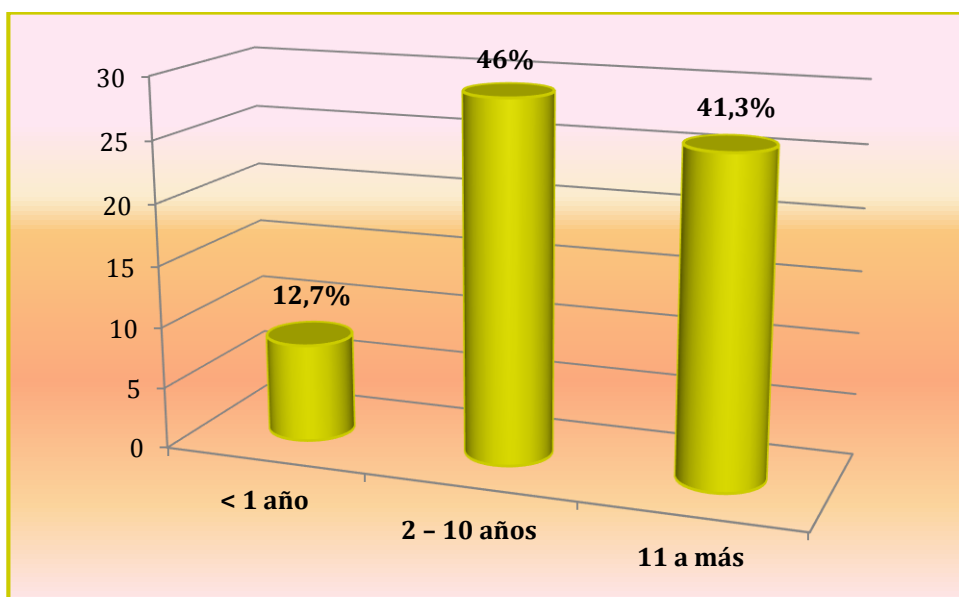
	Frecuencia	Porcentaje
<1 año	7	11,1%
2 – 10 años	26	41,3%
11 a más	30	47,6%
Total	63	100,0%



*Figura 21. Niveles de la variable Tiempo de servicio en la Institución*

**Tabla 22**  
*Variable Tiempo que labora en el servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
<1 año	8	12,7%
2 – 10 años	29	46,0%
11 a más	26	41,3%
Total	63	100,0%

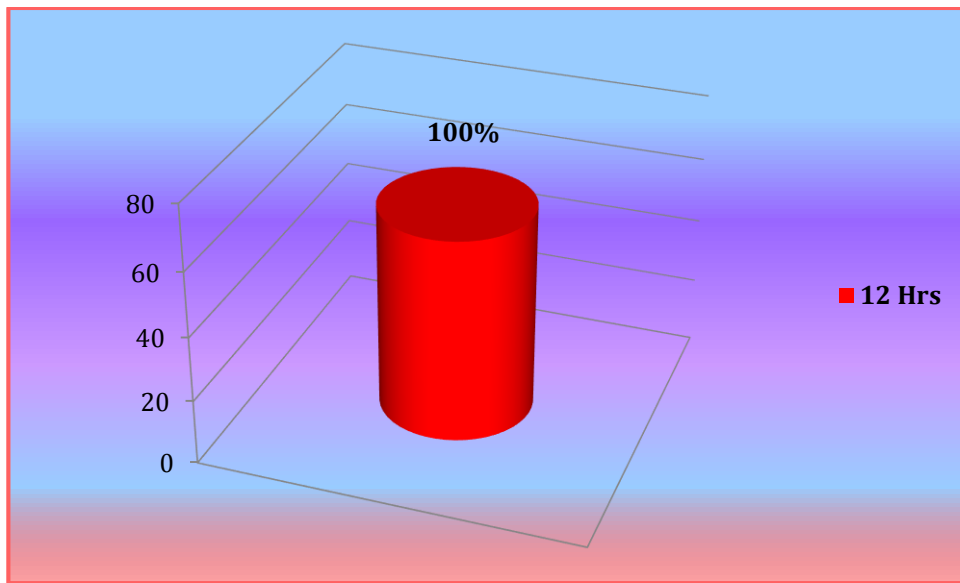


*Figura 22. Niveles de la variable Tiempo que labora en el servicio*

**Tabla 23**

*Variable Horas de trabajo por turno*

	Frecuencia	Porcentaje
12 horas	63	54,0%
Total	63	100,0%

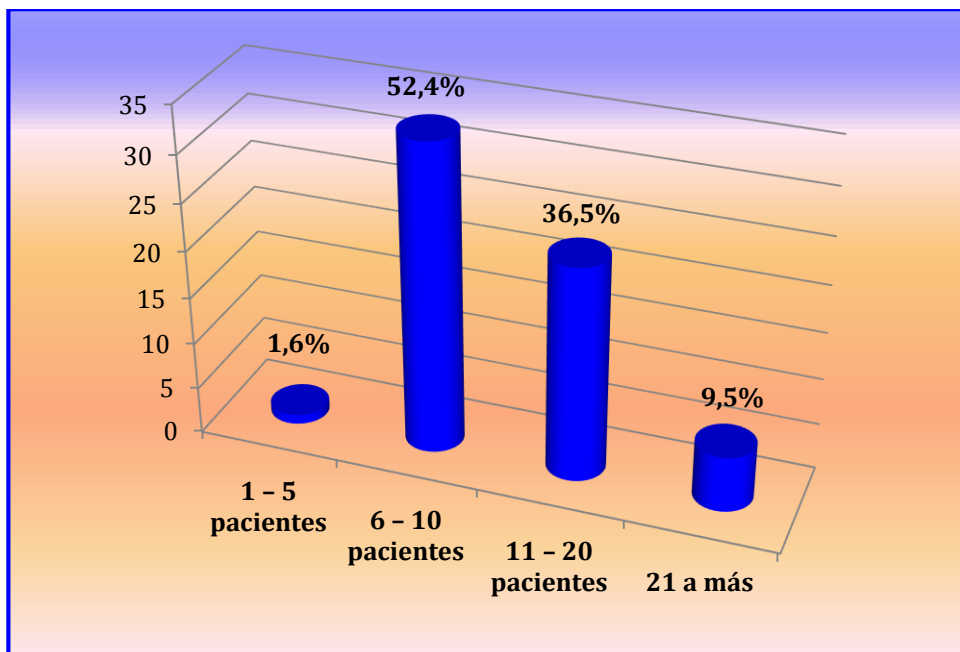


*Figura 23. Niveles de la variable Horas de trabajo por turno*

**Tabla 24**

*Variable Número de pacientes en el servicio*

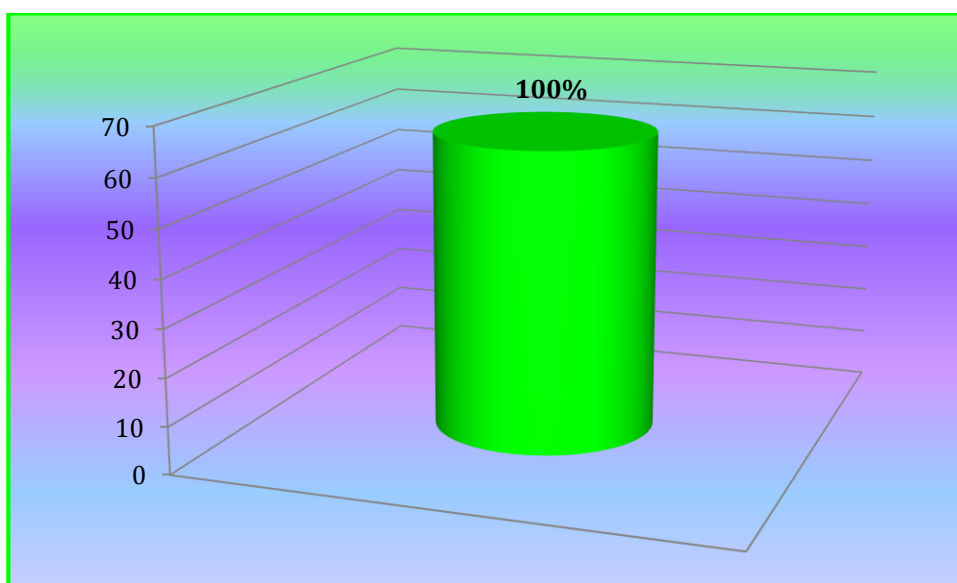
	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5 pacientes	1	1,6%
6 – 10 pacientes	33	52,4%
11 – 20 pacientes	23	36,5%
21 a más	6	9,5%
Total	63	100,0%



*Figura 24. Niveles de la variable Número de pacientes en el servicio*

**Tabla 25**  
*Variable Número de enfermeras por turno*

	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	0	0,0%
Insuficiente	63	100,0%
Total	63	100,0%

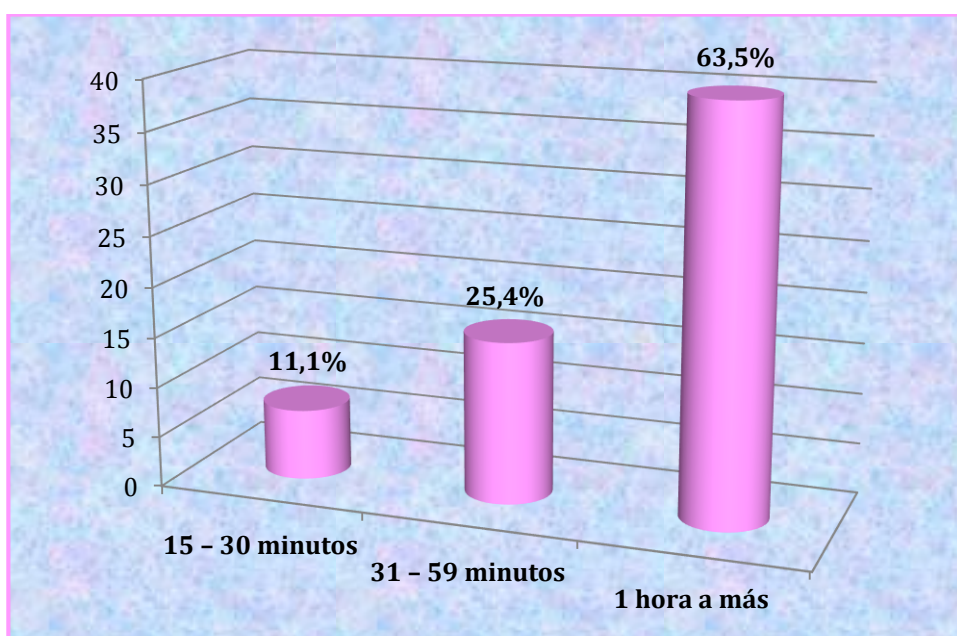


*Figura 25. Niveles de la variable Número de enfermeras por turno*

**Tabla 26**

*Variable Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo*

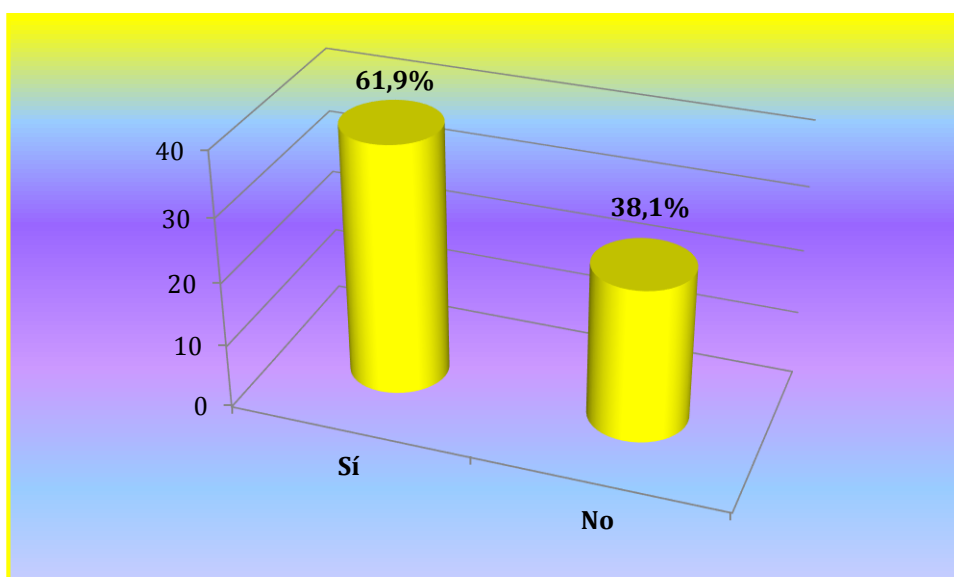
	Frecuencia	Porcentaje
15 – 30 minutos	7	11,1%
31 – 59 minutos	16	25,4%
1 hora a más	40	63,5%
Total	63	100,0%



*Figura 26. Niveles de la variable Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo*

**Tabla 27**  
*Variable Tiene trabajo en otra institución*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	39	61,9%
No	24	38,1%
Total	63	100,0%

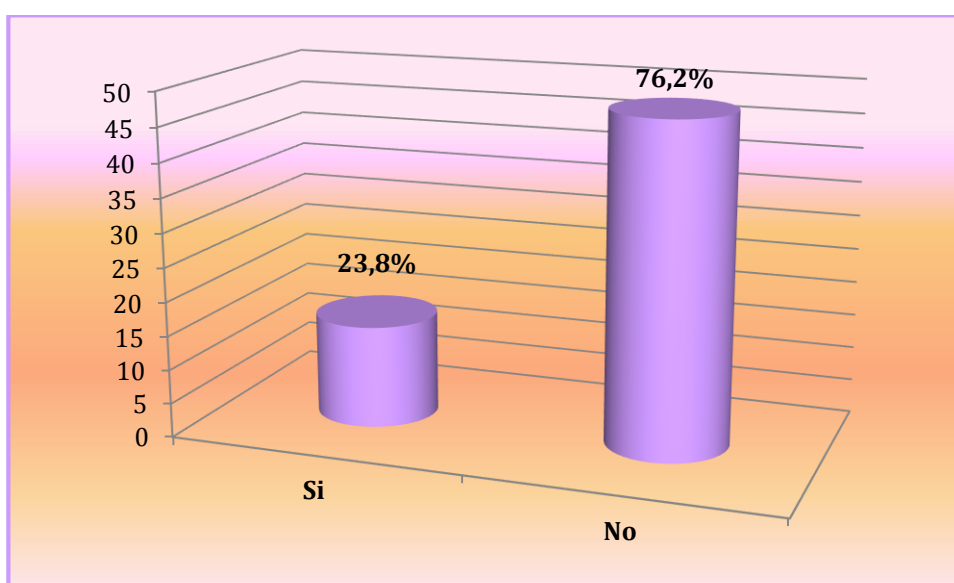


*Figura 27. Niveles de la variable Tiene trabajo en otra institución*

**Tabla 28**

*Variable Facilidad de trabajo en su centro laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	23,8%
No	48	76,2%
Total	63	100,0%



*Figura 28. Niveles de la variable Facilidad de trabajo en su centro laboral*



## MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### ESTRÉS LABORAL DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PACIENTE EN EMERGENCIA ADULTOS DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN- ESSALUD DEL CALLAO

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>☐ ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>☐ Determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>☐ El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>El estrés laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestaciones fisiológicas y psicológicas.</li> <li>• Presión y Exigencia.</li> <li>• Organizativa y Burocrática.</li> <li>• Condiciones ambientales.</li> </ul>	<p><b>MÉTODO</b></p> <p>Expo Post Facto</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p><b>M<sub>1</sub>= O<sub>x</sub> r O<sub>y</sub></b></p> <p><b>TIPO</b></p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p><b>N= 75</b></p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p><b>n=63</b></p>	<p>Instrumento se aplicó un cuestionario; instrumento que fue validado y aplicado por Liz Karina Coronado Luna en el 2006.</p>

<p>Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao durante el segundo semestre 2014?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado humano?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en</li> </ul>	<p>Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado humano.</li> </ul>	<p>Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao.</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado humano.</li> <li><input type="checkbox"/> El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad de cuidado.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p>	<p><b>NIVEL</b></p> <p>Descriptiva</p>		
---	---	--	---	--	--	--

<p>enfermería en la calidad del cuidado continuo?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Cómo influye el estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado oportuno?</p>	<p><input type="checkbox"/> Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado continuo.</p> <p><input type="checkbox"/> Identificar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería en la calidad del cuidado oportuno.</p>	<p>la calidad del cuidado continuo.</p> <p><input type="checkbox"/> El estrés laboral del licenciado en enfermería influye negativamente en la calidad del cuidado oportuno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano</li> <li>• Continuo</li> <li>• Oportuno</li> </ul>			
--	---	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--



**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO**

**ESTRÉS DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE CUIDADO  
DEL PACIENTE EN EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL ALBERTO  
SABOGAL SOLOGUREN- ESSALUD**

**Licenciado**

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el estrés que presentan los licenciados en enfermería en relación al cuidado que se brinda al paciente. Por ello, se necesita su colaboración en las respuestas al cuestionario, en la cual proponemos que conteste las siguientes preguntas según crea conveniente. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

**Datos Generales**

- 1.- Edad.....
- 2.- Sexo.....
- 3.- Estado Civil.....
- 4.- N° de hijos.....
- 5.- Edades

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

- 6.-Asume los gastos del hogar sola (o) Si..... No.....
- 7.-Cuentas con apoyo para el cuidado de tus hijos Si..... No.....
- 8.- Tiempo de Servicio en la Institución..... (Años)..... (Meses)
- 9.- Tiempo que labora en el Servicio..... (Años)..... (Meses)
- 10.- Horas de trabajo por turno.....

- 11.-N° de pacientes en el servicio.....
- 12.- N° de Enfermeras por turno Suficiente.....Insuficiente.....
- 13.- Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo.....
- 14.- Trabaja en otra institución Si..... No.....
- 15.- En su centro laboral se le brinda: Facilidades para el trabajo Si....No....

**SOBRE EL ESTRÉS:**

¿Cree usted que el estrés repercute en su trabajo? Si.....No.....

**El estrés de manifiesta con:**

- 1) Mal humor (irritable) Si.....No.....
- 2) Ansiedad Si.....No.....
- 3) Angustia Si.....No.....
- 4) Tensión Si.....No.....
- 5) Disminuye su comunicación Si.....No.....
- 6) Distraibilidad (pensativa) Si.....No.....
- 7) Falta de concentración Si.....No.....
- 8) Cansancio y/o sueño Si.....No.....
- 9) Dolor de cabeza Si.....No.....
- 10) Aumenta / disminuye su apetito Si.....No.....
- 11) Hiperactividad Si.....No.....

**Instrucciones:**

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre situaciones generadoras de estrés en relación a su trabajo, deberá marcar con un aspa (x) la opción que crea conveniente, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que debe marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa. Se le pide absoluta sinceridad en su respuesta.

1=Me ocurre; pero es poco estresante.

2=Medianamente estresante.

3=Me resulta altamente estresante.

N°	<b>ESTRÉS DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PACIENTE EN EMERGENCIA ADULTOS DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN- ESSALUD DEL CALLAO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
12	Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
13	Brindar atención a más de 5 pacientes en el servicio.			
14	Exigencia laboral por necesidades del servicio.			
15	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
16	Quejas en el servicio sobre la atención que reciben los pacientes.			
17	Sentirse evaluada durante el turno.			
18	Déficit de licenciados en enfermería capacitados.			
19	Inseguridad ante un procedimiento no conocido.			
20	Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas.			
21	Colegas que no cooperan ni apoyan en el servicio.			
22	Profesionales de la salud agresivos y autoritarios.			
23	Inadecuada relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del el equipo de salud.			
24	Recibir indicaciones contradictorias.			

25	Licenciados de enfermería inflexible ante situaciones imprevistas.			
26	El estrés repercute en el trato al personal a su cargo			
27	El estrés en las relaciones interpersonales con el equipo de salud			
28	El estrés en las relaciones interpersonales con su (s) jefes inmediatos			
29	Ambiente reducido y con inadecuada iluminación.			
30	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			
31	No disponibilidad e inoperatividad de los equipos existentes del servicio.			

**Instrucciones:**

A continuación, se presenta una serie de enunciados los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) la opción que crea conveniente, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

4=Siempre  
3=Casi siempre  
2=Algunas veces  
1=Nunca

N°	ESTRÉS DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PACIENTE EN EMERGENCIA ADULTOS DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN- ESSALUD DEL CALLAO	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1H	Respondes con amabilidad a las interrogantes de los pacientes y familiares.				
2H	Comprendes fácilmente como se siente los pacientes.				
3H	Llamas a los pacientes por apellido y nombre.				
4H	Lo que su colega le reporta en cada turno está acorde con lo que Ud. observa.				
5H	Se te hace fácil mostrar una sonrisa y afecto a tus pacientes a pesar de que no te esté yendo bien.				
6H	Brindas palabras de aliento a los pacientes y familiares.				
7H	Escuchas atentamente lo que refiere el paciente o familiares.				



8C	Monitorizas las funciones vitales de los pacientes de acuerdo a protocolo establecido o estado del paciente.				
9C	Brindas un reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.				
10C	Administras tratamiento prescrito por el médico.				
11C	Realizas una evaluación minuciosa de cómo se encuentra tu paciente en cada turno.				
12C	Ayudas a la movilización y en la comodidad/ confort a tus pacientes.				
13C	Verificas que la higiene realizado por el personal técnico sea el adecuado.				
14C	Realizas un plan de cuidados antes de iniciar la atención a tus pacientes.				
15C	Educas a los familiares sobre los cuidados que debe de recibir el paciente en casa.				
16O	Brindas el alimento al paciente a la hora indicada.				
17O	El cuidado que brindas es de acuerdo al estado crítico del paciente.				
18O	Administras el tratamiento a la hora indicada.				
19O	Verificas constantemente si tu paciente orino o hizo deposiciones.				
20O	Acudes inmediatamente al llamado del paciente.				

**AGRADESCO SU AMABLE COLABORACIÓN.**