



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA(O) Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN SEGÚN EL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS  
HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD,  
AREQUIPA - 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**DAVID DANIEL SONCO VELAZCO**

**ASESOR**

**Dra. ELIZABETH TERESA DIESTRA CUEVA**

**AREQUIPA - PERÚ**

**2019**

**“ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA(O) Y CALIDAD DE  
ATENCION SEGÚN EL USUARIO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIAS HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN  
ESCOBEDO, ESSALUD, AREQUIPA - 2018**

### Dedicatoria

A mi amada familia por su amor incondicional

A las personas que me apoyaron con sus consejos, sugerencias sobre todos y todo su afecto y cariño

A mis asesores por guiarme en el desarrollo de la investigación

#### AGRADECIMIENTO

A mí querida familia por ser mi soporte emocional y profesional

A mis profesores por ser mi soporte académico

A mis asesores por su paciencia en brindarme las orientaciones en el desarrollo de la investigación

## RESUMEN

El estudio tenía como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa – 2018, es un estudio de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal con una muestra de 18 enfermeras y 60 pacientes. Entre sus conclusiones están: No existe relación entre las variables de estudio ya que en el 80%(48) pacientes refieren que la calidad de atención de las enfermeras es buena y 7 enfermeras refieren que alguna vez al año han presentado estrés eso significa que a pesar de presentarlo realizan un buen trabajo. Asimismo el mayor porcentaje de enfermeras refieren que nunca han presentado estrés.

El mayor porcentaje de enfermeras no presenta estrés laboral y solamente 7 enfermeras en algún momento del año y durante su labor en el servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa – 2018 han presentado estrés.

El 61%(11) enfermeras, tiene un nivel bajo de estrés laboral, concordando con lo referido por ellas que nunca han presentado estrés laboral porque tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. Asimismo 7 enfermeras presentan un nivel de estrés medio.

La calidad de atención de enfermería es buena, según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, y el 20%(12) de ellos refieren que las enfermeras brindan una calidad de atención de enfermería regular.

**Palabras claves:** estrés laboral y la calidad de atención

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between nursing work stress and the quality of nursing care according to the emergency service user of the Carlos Alberto Seguin Escobedo Hospital, Essalud, Arequipa - 2018, a study of quantitative type of correlational descriptive level and cross-sectional with a sample of 18 nurses and 60 patients. Among their conclusions are: There is no relationship between the study variables since in 80% (48) patients report that the quality of care of the nurses is good and 7 nurses refer that some times a year they have presented stress that means that Despite presenting it do a good job. Also the highest percentage of nurses report that they have never had stress.

The highest percentage of nurses do not present work stress and only 7 nurses at some point during the year and during their work in the emergency service of the Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa - 2018 have presented stress.

The 61% (11) nurses, have a low level of work stress, in agreement with what has been referred by them that have never presented work stress because they deal very effectively with emotional problems in their work, positively influence their work in the lives of their patients and with follow many satisfactions and achievements in their work. Also 7 nurses have an average level of stress.

The quality of nursing care is good, according to the emergency service user of the Carlos Alberto Seguin Escobedo Hospital, Essalud, and 20% (12) of them report that nurses provide a quality of regular nursing care.

Key words: work stress and quality of care

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESÚMEN</b>	
<b>ABSTRAC</b>	i
<b>ÍNDICE</b>	ii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	iii
	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de estudios	5
1.5. Limitaciones	6
<b>CAPITULOII: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	16
2.3. Definición de términos	37
2.4. Hipotesis	37
2.5. Variables	38
2.5.1. Definición conceptual de las variables	38
2.5.2. Definición operacional de las variables	38
2.5.3. Operacionalización de la variable	39

### **CAPITULOIII: METODOLOGIA**

3.1. Tipo y nivel de investigación	41
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	42
3.3. Población y muestra	42
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	42
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	45
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	46

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	47
--------------------------------	----

<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	56
------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES</b>	58
---------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b>	59
------------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	60
-----------------------------------	----

### **ANEXOS**

Matriz

Instrumento



## INTRODUCCIÓN

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta. Los profesionales de enfermería cumplen un papel muy importante “Dar servicios de salud” Dando un cálido, seguro y oportuno servicio se garantiza la calidad de atención y por consiguiente brindar un trabajo de calidad implica estar considerar lo necesario de controlar las situaciones estresantes ya que sabemos que el estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

El presente de la investigación está organizado por capítulos de la siguiente manera: Capítulo I: El problema de investigación, Capítulo II: Marco teórico, Capítulo III: Metodología y Capítulo IV: Resultados

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.<sup>1</sup>

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo está abarca, cada día se exige aún más a los colaboradores por

el ambiente en donde vive. Por tal manera evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo, lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año.

El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. indican la misma tendencia: las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental.<sup>2</sup>

Para dos de cada tres la situación económica ha sido motivo de estrés en el último año. El 68% de los peruanos no ha tenido suficientes ingresos para cubrir sus gastos por lo menos alguna vez en los últimos 12 meses.

Indicó que, en los dos últimos años, en la ciudad, los casos se incrementaron en 30%, la mayoría de ellos en varones, seguido de mujeres adultas, y jóvenes, grupos de población que han solicitado más el servicio de masajes de relajación de la asociación.<sup>3</sup>

Como apreciación en cuanto a la investigación, en el transcurso de prácticas con profesionales de enfermería se pudo observar que realizan la atención del paciente de una manera no óptima ni adecuada, ocasionando así el malestar de los mismos pacientes y la queja de algunos familiares de los mismos.

Esto se pudo apreciar en el hospital Honorio Delgado Espinosa durante la realización de prácticas de curso, pudiéndose así apreciarse estos procedimientos por parte de algunas enfermeras; ya que en ellas denotaba una conducta de aburrimiento, monotonía procedimental, desesperación, cansancio y estrés.

El estrés en el campo de la salud desencadena muchos problemas con la gente que labora en un centro de salud; en las enfermeras se denota ello en su labor diaria de atención al paciente, quien espera recibir una atención adecuada.

No pudiendo ser así los pacientes son los más afectados y por ende la calidad de atención además de otros problemas laborales como mal desempeño de su labor como enfermera, problemas comunicación con los médicos, problemas con sus colegas enfermeras, etc.

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.

Frente a las situaciones planteadas se tiene las siguientes interrogantes <sup>4</sup>

## **1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Existirá relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa - 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ✓ ¿Existirá estrés laboral de la enfermera(o) del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, es salud, Arequipa - 2018?
- ✓ ¿Cuál es el grado de estrés laboral de la enfermera(o) del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa - 2018?

- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Es salud, Arequipa - 2018?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa - 2018

#### **1.3.2.- Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar la existencia de estrés laboral en la enfermera(o) del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa - 2018
- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral de la enfermera(o) del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Es salud, Arequipa - 2018
- ✓ Reconocer la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Es salud, Arequipa - 2018

#### **1.4.- JUSTIFICACIÓN**

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que a lo largo de las actividades laborales y sobrecarga se pueden presentar tensión, fátiga y frustración durante el trabajo haciéndonos mostrar diversas emociones y actitudes.

Es importante saber ello porque nos permite saber cómo están siendo atendidos los pacientes, que tan estresadas están las enfermeras y como es su desempeño en su campo laboral para así darnos una idea de cómo están estos problemas y sus consecuencias reflejada en los pacientes.

El estrés es un problema de muchos años atrás que se presenta en la mayoría de personas que labora en un centro de trabajo, en el ámbito de la salud el estrés siempre estuvo presente ya que la atención de una persona requiere cuidados específicos y detallados por ellos implica la preocupación del personal de salud, el cual es tratar de sanar a esa persona, pero lo agravante es que no solo es un paciente, son muchos los pacientes que recuren a los centros de salud.

Esta investigación es trascendente por que puede ayudar en otro tipo de investigaciones en cuanto a estrés de las enfermeras ya que ayudaría a tener una idea más por qué y cómo es que sucede este problema ayudando así a complementar otras informaciones.

Esta investigación puede utilizarse en otras investigaciones, para poder ampliar o complementar investigaciones relacionadas al tema del estrés de las enfermeras.

La presente investigación es de utilidad porque permite dar a conocer el problema del estrés en las enfermeras, lo que más les afecta para así poder darles solución y que así puedan brindar una correcta atención.

La investigación da un aporte científico para nuevas investigaciones relacionadas con el estrés y la correcta atención a los pacientes, brindando datos de los factores que más influyen sobre las dos variables.

En investigaciones realizadas sobre estos problemas, los datos que se hallaron son pocos y muy bajos en información; por lo tanto, esta investigación es original pues trata de relacionar los problemas y sus posibles causas en la atención de un paciente.

## **1.5.- LIMITACIONES**

Dificultad y tener que esperar todo el tiempo necesario, hasta tener la posibilidad de encuestar a las enfermeras y los usuarios de la institución de salud.

Los resultados de la investigación solamente servirán para analizar la situación de estrés evidencia y la opinión de los usuarios del área de salud donde se realizó a investigación.



## **CAPITULO II.- MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

### **2.1.- ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Campero Lourdes De Montis, González Rosa Jacqueline**

Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo 2014.

La intención es que el problema se investigue, a través de un método cuantitativo, y según el período y secuencia de estudio sería transversal, ya que se estudiaran las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo ,posiblemente un corte en el tiempo, y según el alcance que tuvieren los resultados y el análisis de los mismos, el estudio tendría un enfoque analítico, ya que buscará contestar porque suceden determinados fenómenos, cuál sería la causa o el factor de riesgo asociado o cual sería el efecto de esa causa o factor de riesgo. Entre sus conclusiones están: s áreas de cuidados intensivos son espacios donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asumen. Frente a esta situación el personal de salud está expuesto a distintas situaciones de estrés. Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de

la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario etc. Todo ello afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y su entorno, así también como en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados. Todas estas características pueden impedir el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad. Al inicio de este trabajo nos preguntamos si los enfermeros de la terapia intensiva manifiestan estrés laboral y cuáles son los factores estresores que prevalecen. Con los resultados obtenidos se dio respuesta al planteamiento del problema y a los objetivos que dieron origen a este trabajo de investigación; ya que comprobamos que sí manifiestan estrés e identificamos los factores que favorecen la aparición del mismo. Luego del análisis de los datos encontramos que del total de los encuestados solo el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor. La mala distribución del personal, referido por los encuestados corresponde al 93% de disconformidad, también tiene un papel importante en la sobrecarga de trabajo. Una administración adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución a esta ineficiencia. Tomando medidas correctivas y con la participación del equipo de enfermería para cambios favorables del servicio con igualdad hacia todo el personal, el objetivo es mejorar la calidad de atención. 71 Creemos entonces que estamos en condiciones de decir que los enfermeros del servicio de

unidad de terapia de intensiva pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti si manifiestan estrés laboral porque están expuestos en forma permanente a factores estresores.<sup>5</sup>

**Lucrecia de León Reyes** Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de quetzaltenango, Guatemala.

El estrés es un desequilibrio, que surge como consecuencia de la inadaptación de la persona a estímulos externos e internos, generando una serie de reacciones fisiológicas y psicológicas, siendo las más importantes la ansiedad, la ira y la depresión. El personal auxiliar de Enfermería, específicamente de los servicios de emergencia del Hospital Regional de Occidente, se encuentra expuesto a estrés laboral, encontrando que dentro de la clasificación de la escala de Holmes, se encuentra ubicado en grado de “estrés moderado”. Además se puede identificar que: El mayor número de personas se ha sentido bien ya que nunca ha manifestado sentirse defraudado de su trabajo, tampoco agotado, fatigado, desgastado y emocionalmente se percibe que está motivado y satisfecho con su trabajo; sin embargo un grupo minoritario a manifestado que: algunas veces presenta problemas de estrés, siempre se siente defraudado, agotado, fatigado, y emocionalmente siente que se está endureciendo, raramente, se siente enérgico y estimulado en su trabajo, y su área emocional no se le ha tomado en cuenta. Trabaja con un cierto grado de deficiencia y de manera impersonal, lo más preocupante es que este grupo, muchas veces proporciona a los pacientes un cuidado deshumanizado, manifestando que es por la cantidad de usuarios y actividades que realiza, grupo que presenta signos y síntomas de estrés laboral. Ante lo expuesto se hace necesario manifestar la recomendación que: Las autoridades tomen medidas necesarias para disminuir los efectos negativos del estrés que sufre el personal, repercutiendo en la calidad de atención que se brinda al usuario <sup>6</sup>

**Luengo, C. Sanhueza, O** “Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería” estudio realizado en la Universidad del Bío Bío. Chile. Facultad de Enfermería

Universidad de Concepción (2016). Tuvo como objetivo identificar las condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y la salud física y mental del profesional de enfermería. Para tal efecto, se realizó una investigación de tipo cualitativa. La muestra estuvo conformada por un proceso de selección, se evaluó la calidad de los estudios –rigor metodológico– mediante los criterios de Calderón: Adecuación Epistemológica, Relevancia, Validez y Reflexibilidad. Al aplicar los criterios ninguno de los 11 estudios cumplió con los cuatro criterios, lo más cercano fueron 3 estudios que cumplieron con tres criterios. Por tanto y debido al limitado número de estudios de metodología cualitativa los 11 estudios se mantuvieron para su revisión y análisis, considerando que todos ellos cumplieron con el criterio de relevancia. Los principales hallazgos que hubo fueron que los 11 estudios fueron desarrollados principalmente en establecimientos hospitalarios públicos, procedentes de Latinoamérica en un 45,4% (Brasil, Colombia y Cuba); América del Norte con un 36,3% (Estados Unidos y Canadá) y el resto de las investigaciones eran procedentes de Europa y África (Noruega y Tanzania) con un estudio en conjunto de Asia (Irán y Malasia). En conclusión, el profesional de enfermería de los estudios analizados presenta condiciones de trabajo adversas que podrían influir en la calidad de los cuidados que otorga y en su propia salud física y mental. Es prioritario intervenir en esta problemática con soluciones eficaces como la corrección del índice N.º enfermeras vs N.º pacientes, para evitar sobrecarga de trabajo.<sup>7</sup>

**Villar. J** “Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement 2015

” estudio realizado en trabajadores en los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío en Sevilla. Tuvo como objetivo analizar el efecto moderador que la resiliencia y la autoeficacia, pueden tener sobre el burnout y el engagement, como precursores de la calidad de vida laboral del personal de salud. Para el efecto, se realizó una investigación de tipo aleatorio-accidental. La muestra estuvo conformada por 374 personas de ambos géneros a quienes se les aplicó La Escala de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo, El Inventario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Administración Pública (León-Rubio & Avargues, 2007), La Escala de Shirom-Melamed de Evaluación del Burnout (Melamed, Kushnir, & Shirom, 1992). Los principales hallazgos que hubo los análisis de regresión efectuados no confirmaron el efecto moderador de la autoeficacia, pero sí el efecto de la resiliencia. En conclusión, No se encontraron diferencias importantes entre sexos para las variables estudiadas. En cuanto a los grupos profesionales, los auxiliares son los que mayor calidad de vida laboral presentan, seguidos de los enfermeros y por último los médicos.<sup>8</sup>

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Rodríguez Lara Melanie de los Angeles. Bazán Campos Claudia Francesca.** Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo – 2015. La presente investigación de tipo descriptivo, correlacional, transversal, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2015. La información fue recolectada en 25 enfermeras del servicio de emergencia constituida por 25 enfermeras y una muestra probabilística de 207 pacientes adultos.

El instrumento utilizado fue “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, y el cuestionario que midió la calidad de cuidado de la enfermera percibido por el adulto de Liliam Romero Ameri. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo fue bajo en el 47%, mientras que el 53% mostro nivel alto. Con respecto a la calidad de cuidado percibido por el adulto, los resultados hallados muestran que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada. Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. ( $p < 0.05$ ), y un nivel de asociación medio ( $Y = 0.517$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ).<sup>9</sup>

**Rojas, E. Concha, T. Paula** (2017) “Influencia del estrés laboral en la relación enfermera-paciente en CENTRO Quirúrgico del hospital Nacional Lima – 2017” estudio realizado en Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima. Tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico. Para tal efecto, se realizó una investigación de tipo no experimental y descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería del área quirúrgica a quienes se le aplicó un cuestionario aprobado por investigadores. Los principales hallazgos que hubieron fueron los de estrés en las enfermeras. En conclusión, se halló cierta cantidad de estrés en las enfermeras de centro quirúrgico.<sup>10</sup>

**Arcos, K.** (2017) “Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del

servicio de traumatología de un hospital nacional Lima-Perú 2016”. Tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del servicio de traumatología. Para tal

efecto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal.

La muestra estuvo conformada por 100 pacientes a quienes se les aplicó un formulario tomado del inventario de Conductas del Cuidado Caring Behaviors Inventory: CBI) diseñado por Wolf en 1994 modificado de acuerdo a los objetivos del estudio. Los principales hallazgos que hubieron fueron que si había tranquilidad en los pacientes al momento de la atención. En conclusión, el paciente tiene una buena percepción del personal que lo atiende.<sup>11</sup>

**Cabana, E. Delgado, J.** “Estrés laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, hospital III Yanahuara Essalud, 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laborales y la percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia. Para tal efecto, se realizó una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo; de diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 enfermeras(os) del servicio de emergencia del hospital III Yanahuara de los cuales 44 fueron elegidos conforme a criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de los datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumentos los formularios: Ficha Individual, Nursing Stress Scale, Caring Efficacy Scale. Los principales hallazgos fueron Se observa que el 38.6% de enfermeras(os) encuestados están comprendidos entre las edades de 45 a 54 años, y solo el 13.6% comprenden las edades de 25 a 34 años,

siendo este grupo etario el de menor porcentaje. En relación al sexo, se observa que el 93.2% de enfermeras(os) son mujeres. Respecto a la condición laboral, la mayoría son contratadas(os) (65.9%). Y, por último, sobre el tiempo de servicio, el 50% ha laborado de 16 a más años. En conclusión, se observa que el 47.7% de enfermeras(os) presentó estresores laborales escasos y solo el 18.2% presentó estresores laborales excesivos y se observa que el

79.5% evidenció una percepción de autoeficacia del cuidado humanizado considerado como media y ningún miembro de la población en estudio llegó a tener alta percepción autoeficacia del cuidado humanizado.<sup>12</sup>

**Arias, W. Muños, A. Delgado, Y. Ortiz, M. Quispe, M.** “Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú) (2017)”. El objetivo de la presente investigación fue valorar la prevalencia del síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú), y analizar comparativamente los datos en función del sexo, los ingresos económicos, el estado civil, el tiempo de servicio, el cargo, la profesión y la institución de procedencia. Para tal efecto, se realizó una investigación de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 213 trabajadores del sector salud que laboran en hospitales y postas de salud de la ciudad aplicándoles Inventario de Burnout de Maslach, que consta de 22 ítems y cuenta con adecuados índices de validez y confiabilidad ( $\alpha = .76$ ). Los principales hallazgos el 35.7% son varones y el 63.8% son mujeres, con 37 años de edad como promedio. En conclusión, los resultados indican que altos porcentajes de profesionales del sector salud tienen algunos síntomas del síndrome de burnout, y solo un 5.6% tiene el síndrome de burnout en nivel severo.



Además, se registraron diferencias entre los trabajadores en función del sexo, el tiempo de servicio, el cargo, la profesión y la institución en la que laboran.<sup>13</sup>

## 2.2 BASE TEÓRICA

### 2.2.1.- Definición de Estrés

El término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distrés, que a su vez provenía del francés antiguo “destresse” (estar bajo estrés u opresión) <sup>(4)</sup>

El estrés es una situación de ansiedad desproporcionada, que se provoca por presiones externas, que se mantienen en el tiempo y que pueden desencadenar el inicio de diferentes tipos de enfermedades al debilitarse el sistema inmunológico de la persona que lo padece

“Estrés se entiende al conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas” <sup>(5)</sup> Desde el momento en que se importó para la psicología el término estrés ha sido ilustrado de la siguiente manera:

- Como reacción o respuesta del individuo a cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales y otros
- Como un estímulo capaz de provocar una reacción de estrés
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. <sup>(6)</sup>

En la actualidad este último planteamiento, se acepta como el más completo. Se considera que el estrés se produce a consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto: los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. <sup>(7)</sup>

El estrés puede también ser definido como un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social entre otros) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción ante el estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables) de las cuales las más importantes son la ansiedad, la ira y la depresión. <sup>(4)</sup>

El estrés como estímulo se debe a acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día, ya sea en el trabajo, las relaciones sociales, etc. como estímulos estresores. Así mismo se han incluido los estresores 9 menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución y otros

### **2.2.2.- El estrés relacionado con el trabajo**

Se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”.

En resumen el estrés aparece por:

- a) La manera de evaluar los acontecimientos
- b) La manera de afrontar las dificultades
- c) Las características del individuo
- d) El apoyo social

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la

eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas.

Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo ya que muchas veces son a la supervivencia en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

**EUSTRESS** o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

**DISTRESS** o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad.

Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas cuyo fin es restablecer la homeostasis.

Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus

características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

- **Comportamiento del estrés en la fatiga laboral**

La fatiga laboral ocurre cuando el personal que labora se siente cansado por diversos factores de su entorno; uno de ellos y el más común siempre es el acumulo de tareas que se le asignan u otros en común son factores externos, ya sea doble trabajo (otro trabajo en el que trabaja). Existiendo estos problemas el personal que labora tendrá cierto grado de estrés y esto hará que se sature en el trabajo ocasionando así su fatiga en el trabajo afectando su desempeño laboral.

- **Comportamiento del estrés en la frustración**

Cuando pasa que un trabajador siente frustración es la impotencia de no poder hacer un trabajo asignado ya sea por una sobrecarga de tareas asignadas ocasionando estrés en el trabajo, pero es el estrés por sobrecarga de tareas frustrando así al trabajador.

- **Comportamiento del estrés en las horas de trabajo**

El trabajador tiene una cierta cantidad de horas de trabajo y esto es lo que no se cumple muy seguido en el sector salud ya sea por falta de personal o incumplimiento de horarios etc. El número de

horas de trabajo ocasiona estrés en el trabajador ya que no tiene un descanso.

- **Comportamiento del estrés en la fatiga emocional o fatiga psicológica**

Si muy bien el trabajador del sector salud realiza su labor diaria llega un momento tope de cansancio emocional en donde el estrés es precursor de ello. El cansancio emocional se denota cuando el trabajador denota apatía, decaimiento, tristeza, monotonía en procedimientos, y esto conlleva también a una deficiente atención al paciente.

### 2.2.2.- Tipos de estrés

Para su mejor comprensión el estrés puede dividirse de la manera siguiente:

**Estrés positivo:** es aquel que permite alcanzar el placer y adaptarse al entorno, medio ambiental desencadenando una respuesta agradable o placentera.

**Estrés negativo**

: produce todo aquello que se hacen en contra de los principios de sí mismo, disminuyendo la capacidad de adaptación.

**Estrés carencial:** aparece cuando hay pérdida de algún factor indispensable para el bienestar del individuo. Entonces los agentes que

lo provocan incluirán la falta de elementos indispensables para mantener el equilibrio químico del cuerpo.

**Estrés por exceso:** un exceso de ciertos factores pueden también transformar el equilibrio orgánico.

La exposición a un intenso calentamiento originaría lesiones tisulares en forma de quemadura, un frío intenso puede causar congelación.

**Estrés provocado** por el cambio: cambios por cualquier clase puede trastornar los procesos psicológicos del organismo al igual que la conducta.

**Estrés por intolerancia:** los estados de estrés por intolerancia se puede ejemplificar por las reacciones alérgicas a ciertos alimentos, sustancias químicas, que sufren muchas personas.

**Estrés laboral:** se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador. <sup>(8)</sup>

Tipos de estrés laboral Existen dos tipos de estrés el episódico (un despido por ejemplo) y el crónico que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

a) Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico:

Falta de luz o luz muy brillante

Ruido excesivo o intermitente

Vibraciones

Aire acondicionado

Aire contaminado

Alta o baja de temperatura

b) Sobre carga de trabajo: es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales, violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptacion fuera del límite normal. <sup>(9)</sup>

c) Alteración del ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alternar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual de presentan en:

- Personal de salud
- Trabajadores nocturnos
- Trabajadores de transporte

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

- Responsabilidades numerosas y variables
- Trabajo intelectual excesivo
- Tensión psicológica continúa
- Inseguridad laboral
- Competencia
- Marcha contra el reloj
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. <sup>(10)</sup>

### 2.2.3.- Síntomas de estrés laboral:

Manifestaciones

- a) Falta de ilusión y expectativas
- b) Apatía, pérdida de interés y desmotivación
- c) Ansiedad y depresión
- d) Agotamiento físico y mental
- e) Dificultad de concentración
- f) Sensación de frustración
- g) Sufrimiento y miedo para enfrentarse todos los días al trabajo
- h) Sentimiento de soledad a auto culparse de todo lo que sucede en la relación con los demás. <sup>(11)</sup>

**Fases del estrés** El estrés presenta varias fases que se detallan a continuación:

- a) **Fase de alarma:** El organismo amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas en la parte superior de los riñones de la cavidad abdominal.



b) **Fase de resistencia:** cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales en el organismo, si bien prosigue su adaptación a dicha demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuya sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se producen en las glándulas del estrés.

c).- **Fase de agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. <sup>(7)</sup>

#### **2.2.4.- Personal de enfermería sometido a estrés**

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que 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 de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería. La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de

compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor. <sup>(15)</sup>

Factores desencadenantes de estrés en el personal de salud •

Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud 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 y son 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 estado civil. <sup>(16)</sup> • Ambientales: son las condiciones físicas externas 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, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden e higiene del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio. <sup>17</sup> Varios autores mencionan el peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales, demostrando la asociación entre el estrés y la responsabilidad por otras personas, además de afectar considerablemente a la salud del personal de enfermería. <sup>(16)</sup>

## 2.2.5.- Teóricas que dan sustento a la investigación

### Teoría de Jean Watson

Jean Harman Watson nació en el suroeste de Virginia, y creció durante las décadas de 1940 y 1950 en la pequeña ciudad de Welch, West Virginia, en los Montes Apalaches. Siendo la más pequeña de ocho hermanos, disfruto de un entorno familiar y comunitario muy amplio.

Tras su graduación en la escuela superior de West Virginia, acudió a la escuela de Enfermería Lewis Gale, en Roanoke, Virginia, graduándose en 1961, después de lo cual se casó y se trasladó con su marido a su estado natal, Colorado. Tiene dos hijas, Jennifer (1963) y Julie (1967).

La Dra Watson también colaboró con la fundación del Centro de Asistencia Humana de la Universidad de Colorado. Durante su carrera, Watson ha participado activamente en programas sociales.

Según Watson, el objetivo de la enfermería es facilitar que los individuos adquieran un grado superior de armonía entre la mente, el cuerpo y el alma, que dé lugar a los procesos de autoconocimiento, autor-reverencia, auto-curación y auto-asistencia y que a la vez les permita aumentar la diversidad. Afirma que el objetivo se logra mediante el proceso de asistencia interhumana y mediante las actividades de asistencia.

Jean Watson, destacada teórica contemporánea de enfermería, inicio su carrera de enfermería en la Escuela de Enfermería Lwis Gale y finalizo su estudio de pregrado en 1961. Continuo su formacion y obtuvo un Bachelor of Sciencie en Enfermería en 1964 en el Campus de Boulder, una maestria en Salud Mental y Psiquiátrica en 1966 en el Campus de Ciencias de la Salud y un doctorado en Psicología Educativa y Asistencial en 1973 en la Graduate School del Campus de Boulder.

Watson ha estudiado el cuidado enfermero con enfoques

filosoficos y con base espiritual y ve el cuidado como un ideal moral y etico de la enfermeria. Sostiene que ante el riesgo de deshumanizacion en el cuidado del paciente a causa de la gran reestructuracion administrativa de la mayoria de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano. Espiritual y transpersonal.

La teoría de Watson proyecta la importancia de la vida, el reconocimiento a la vida espiritual y la conciencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para producir crecimiento y cambio.

El momento del cuidado es el momento en que la enfermera y la otra persona se encuentran y se crea la ocasión para el cuidado humano. el enfermero como dador del cuidado, tambien necesita estar al tanto de su propio conocimiento, la ocasión en la que el cuidado es creado permite el descubrimiento de si mismo. estas influencias y valores son claramente expuestos en sus supuestos.

Para Jean Watson, la enfermería está interesada en comprender la salud, la enfermedad y la experiencia. Con la filosofía y la ciencia de la asistencia, intenta definir el resultado de la actividad científica en relación a los aspectos humanísticos de la vida. En otras palabras, intenta hacer de la enfermería una interrelación de la calidad de vida, incluida la muerte, con la prolongación de la vida.

Jean dice que la enfermería está relacionada con la promoción y el restablecimiento de la salud, y con la prevención de la enfermedad. La salud no sólo es la ausencia de la enfermedad sino también es un conjunto ilusorio debido a su naturaleza subjetiva. La salud tiene que ver con la unidad y armonía entre la mente, cuerpo y el alma, y se asocia con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado.

Según Watson, asistencia es un término de la enfermería que representa los elementos que utilizan las enfermeras para

proporcionar atención sanitaria a los pacientes. También afirma que al considerar a los demás como individuos únicos, la persona que presta la asistencia percibe los sentimientos de los demás y reconoce la unidad de los demás.

Con la ayuda de los 10 elementos asistenciales, la enfermera proporciona asistencia a diversos pacientes. Cada elemento asistencial describe el proceso de como un paciente alcanza o mantiene la salud o muere en paz. Por otra parte, Watson describe la curación como un término médico que hace referencia a la eliminación de la enfermedad.

### **Teoría de Wiedenbach Ernestine**

La Sra. Wiedenbach nació en una familia acomodada en 1900 y se crio en una casa elegante y gentil. Su familia había emigrado de Alemania cuando era una niña y su interés por la enfermería comenzó mientras observaba el cuidado de su abuela enferma, y también al escuchar a la amiga de su hermana, quien era estudiante de medicina, cuando relataba sus experiencias en el ámbito hospitalario.

Wiedenbach quedó tan impresionada con el papel de las enfermeras, que después de graduarse con una licenciatura en artes liberales de la universidad de Wellesley en 1922, se inscribió en la escuela de enfermería, lo que provocó un disgusto muy grande en sus padres.

De acuerdo con Niquel, Gesse y Mac Laren, Wiedenbach entró por primera vez en la Escuela de Postgrado de Enfermería del Hospital, pero después de un encuentro con la administración de la escuela, donde ella era la portavoz de un grupo de estudiantes, fue expulsada. Adelaide Nutting, una alumna de la Universidad Johns Hopkings, intervino en su favor y en contacto con Elsie

Lawler, directora de la Escuela Johns Hopkins de Enfermería permitió a Wiedenbach continuar con sus estudios de enfermería.

Después de graduarse le ofrecieron puestos de supervisora, porque ella llevó a cabo una licenciatura. Trabajó en la Universidad Johns Hopkins y más tarde en Bellevue de Nueva York. Wiedenbach continuó su educación en el Teachers College, Columbia University, asistiendo a clases nocturnas, donde recibió una maestría y un Certificado en Enfermería de Salud Pública en 1934. La Sra. Wiedenbach dejó el hospital y trabajó como enfermera de la Asociación para la Mejora de las condiciones de los Pobres (AICP).

Wiedenbach dejó clínica de enfermería y trabajó como escritora profesional en la Oficina de Información de Enfermería (NIB) de la American Journal of Nursing. Desarrolló su capacidad de escritura y tuvo muchos contactos con profesionales importantes. Después del bombardeo de Pearl Harbor, la Sra. Wiedenbach trabajó en la preparación de enfermeros para entrar en la Segunda Guerra Mundial. Una dolencia cardiaca menor en Wiedenbach le impidió servir como supervisora durante la guerra.

Después de la guerra, Wiedenbach declaró que deseaba regresar a la atención del paciente y el director de la Maternity Center Association de Nueva York, Hazel Corbin, la persuadió para inscribirse en la Escuela de

Parteras, a la edad de 45 años. Después de graduarse, ejerció como enfermera-partera en el Maternity Center Association y enseñó cursos nocturnos en el Colegio de Profesores de enfermería maternal avanzada. La Sra. Wiedenbach declaró que su parte favorita de la práctica de la partería fue la asistencia a partos en el hogar.

En 1952, fue nombrada a la Escuela de Enfermería perteneciente a la Universidad de Yale donde se convirtió en Directora de programas de postgrado en enfermería de salud materno-recién nacido, comenzando en 1956. Recordó que ella no aceptó su posición con la intención de establecer un programa de enfermeras parteras, sin embargo, incluyó la partería en la Universidad de Yale dando comienzo a los programas de postgrado.

La señorita Wiedenbach se retiró en 1966. Nunca se casó y murió a la edad de 97 años el 8 de marzo de 1998.

Ernestina Wiedenbach basaba sus conocimientos en una teoría, la cual se fundamentaba en tres factores:

- \* El objetivo central que el médico reconoce como esencial para la disciplina en particular.

- \* La receta para el logro del propósito central.

- \* Las realidades de la situación inmediata que influyen en el objetivo central.

A su vez, Wiedenbach creía que había cuatro elementos principales para la enfermería clínica. Entre ellos: una filosofía, un propósito, una práctica y el arte.

La filosofía de las enfermeras era su actitud y creencias sobre la vida y la forma en que la realidad causaba efecto en ellas. Marcaba que la filosofía es lo que motiva a la enfermera para actuar de cierta manera. Además caracterizó componentes esenciales asociados con la filosofía de enfermería: la reverencia por la vida, respeto a la dignidad, el valor de autonomía, la individualidad de cada ser humano y la resolución para actuar en personas de manera profesional manteniendo sus creencias.

El propósito\_estaba marcado en que las enfermeras debían dirigir

el bien general del paciente en cada uno de sus ámbitos personales y del entorno. La práctica estaba reflejada en las acciones de la enfermería que se observaban cuando las enfermeras se encargaban del cuidado y bienestar del paciente que solicitaba ayuda.

El arte de la enfermería incluye la comprensión de las enfermeras sobre las necesidades e inquietudes de los pacientes, las metas de su desarrollo y las acciones destinadas a la mejora de la capacidad de los mismos dirigiendo las actividades relacionadas con el plan médico para mejorar sus condiciones.

Es necesario nombrar que Wiedenbach colaboró en la definición de ciertos conceptos que se utilizaban en el ámbito salud y que muchas veces causaban confusiones.

Wiedenbach dijo que al paciente como una persona que ha entrado en el sistema de salud y está recibiendo ayuda de algún tipo, como la atención, la enseñanza o el consejo.

La necesidad para la ayuda se define como cualquier medida deseada por el paciente que tiene el potencial para restaurar o ampliar su capacidad de hacer frente a diversas situaciones de la vida que afectan su salud y bienestar.

La sentencia es la decisión acertada que toma la enfermera. Se basan en la diferenciación de la realidad a la suposición y relacionarlos con causa y efecto.

El buen juicio es el resultado del funcionamiento disciplinado de la mente y las emociones, y mejora con el mayor conocimiento y una mayor claridad de propósito profesional.

Es interesante cuando Wiedenbach conceptualiza claramente a la enfermería como la práctica de la identificación de las necesidades de un paciente en busca de ayuda mediante la observación de la presentación de comportamientos y síntomas, la exploración del significado de los síntomas con el paciente,



para determinar las causas de la incomodidad, y la determinación de la capacidad del paciente para resolver su malestar.

Virginia Henderson relaciona al paciente, a la enfermedad y a su entorno y como este paciente tiene que estar atendido para mejorar su salud, la calidad de atención esta impartida desde hace años y es un vector de la recuperación de la salud en beneficio de la persona y como sensación de bienestar por parte de la enfermera.

Un obstáculo para el desenvolvimiento de la calidad de atención es el estrés que sufre la enfermera y no solo una sino muchas de ellas obstruyendo así la recuperación del paciente.

Por su parte Ernestine Wiedenbach se centró más en el actuar de las enfermeras, ya que debían dirigir el bien general del paciente para que este se recupere. En cierto modo la actitud de la enfermera recae en la salud del paciente.

El cuidado enfermero será un pilar importante durante la estadía del paciente en el hospital, en las dos teorías de enfermería podremos hallar eso que se necesita en la investigación; puesto que una nos permite ver el cuidado enfermero y la otra teoría nos da el enfoque del actuar de la enfermera, como que ella puede influir en la recuperación del paciente.

El cuidado enfermero y el actuar de las enfermeras son puntos base de esta investigación por ello se usa la teoría de Jean Watson y de Ernestine Wiedenbach, permitiendo ahondar en cómo se puede atender de una mejor forma a los pacientes.

### **2.2.6.- Calidad de Atención**

En cuanto a la calidad de atención en salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos paciente, prestador, asegurador o entidad rectora, tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Para el paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos.

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

El resumen anterior sirve para ilustrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate.

Es por lo anterior que los expertos (Donnabedian, Ruelas e Instituto de Medicina de los Estados Unidos) entienden y definen CALIDAD EN SALUD en términos de la sumatoria de los resultados de todas las dimensiones que la soportan.

**- Comportamiento de la calidad de atención con la información brindada**

Al ver que nuestro paciente tiene dudas con respecto a su salud, procedimientos, medicamentos, etc el personal de enfermería tendrá la labor de satisfacer esas interrogantes dejando al paciente conforme. Muy aparte de la conformidad del paciente mejoraremos el autocuidado ya que con buenas respuestas buenos procedimientos de autocuidado en caso pacientes pos-operados. Muy aparte de responder alguna duda es dar calidad de atención.

**- Comportamiento de la calidad de atención en atención oportuna**

Dando cuidados al paciente se ayuda en la mayoría de casos pero en casos de emergencia u otra circunstancia la atención oportuna será fundamental ya que de seguro dependerá la vida del paciente. Una atención oportuna es antes que pase el problema para que este no tenga secuelas.

**- Comportamiento de la calidad de atención con la eficiencia laboral**

La eficiencia laboral es ver que tan bueno es el personal que atiende a los pacientes, que tan bueno es su atención y su forma de trabajar. El paciente tendrá una perspectiva del personal de lo atiende y por lo tanto tendrá adjetivos para os mismos, ya depende de cómo o en qué forma brindan los cuidados o atención a los pacientes esto influirá mucho en la calidad de atención ya que

el paciente referirá que tan buena fue su estadía en el hospital o que tal fue el trato del personal.

- **Comportamiento de la calidad de atención en la confiabilidad**

El paciente tendrá un vínculo con las personas que lo atiende y el personal de enfermería es el que interactúa más con los pacientes y ser el encargado de velar tanto en la recuperación física como en lo psicológica y dentro de ello está ser confidente con el paciente teniendo en cuenta la ética.

**2.2.7.- Personal de Enfermería**

La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Una enfermera es una profesional de la medicina, concretamente de la rama de enfermería. De entrada, es un término que tiene una peculiaridad, ya que se emplea normalmente en femenino porque tradicionalmente es una profesión ejercida por mujeres, aunque esta costumbre está cambiando en los últimos años.

El trabajo de una enfermera consiste en atender la salud del enfermo. De manera general, la profesional de esta disciplina médica complementa el trabajo del médico. Algunas de las técnicas sanitarias propias de este oficio son las siguientes: extracción de sangre, vacunación, supervisión de la evolución del paciente, administración de la medicación, realización de vendajes y, en definitiva, procedimientos diversos enfocados al restablecimiento de la salud o a la prevención de enfermedades.

Al igual que el resto de ramas de la medicina, la enfermería también se ha ido especializando. Así, hay enfermeros-as que trabajan en el ámbito de la pediatría, del trabajo, de la salud mental o en los quirófanos. Sin embargo, el lugar que por definición se practica esta actividad es un centro hospitalario o en alguna de sus variantes.

La práctica de la enfermería es tan antigua como la misma medicina y hay constancia de ello en las civilizaciones antiguas, sobre todo en la asistencia en los partos. En la civilización romana, se empezó a popularizar la presencia de la mujer en el cuidado de los pacientes. En el siglo XIX aparecieron las primeras escuelas de enfermería en Gran Bretaña y, de esta forma, se convirtió en una profesión cualificada y no en una simple atención de los enfermos

En el contexto de la guerra, de las catástrofes humanitarias o de la cooperación internacional, el papel de la enfermera ha sido y es crucial en la atención y el cuidado de los heridos y enfermos. En cada país los estudios de enfermería tienen su sistema organizativo propio, asignaturas y clasificación profesional. Sin embargo, hay un elemento común: el componente vocacional. Además de los conocimientos técnicos, una enfermera o enfermero debe tener una empatía emocional en relación con los pacientes a los que asiste. La vocación no forma parte de las asignaturas que se estudian, pero es uno de los valores esenciales en esta profesión. La medicina es una ciencia con múltiples niveles: la tecnología, la investigación y la práctica médica profesional. Este último ámbito está formado por todo tipo de especialistas y, el enfermero o enfermera, es quien realiza un trabajo más directo y cercano con el enfermo.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

Amabilidad:

La amabilidad es una cualidad muy propia del género humano, pues ser amable significa ser digno de ser amado, lo cual es un producto cultural del hombre exclusivamente.

Tiempo de espera:

El tiempo de espera en el ámbito de la salud hospitalaria, ha sido definido como la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe su medicamento.

Eficiencia: Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Entorno: Se refiere al espacio que nos rodea, y con el que interactuamos. Este espacio puede ser virtual o real, dependiendo de a que nos refiramos, teniendo entorno natural, físico, social, económico, político.

Comunicación: Es un proceso que consiste en la transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación deriva del latín comunicativo que significa compartir, participar en algo o poner en común.

## **2.4.- HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis General**

H<sup>a</sup> Existe relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Es salud, Arequipa – 2018

H<sup>o</sup>.- No existe relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de

emergencia del hospital Carlos Alberto seguin Escobedo, Es salud,  
Arequipa – 2018

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Definición de la Variable**

#### **- Variable X: Estrés Laboral**

“El estrés laboral es la reacción que puede tener al individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores o colegas, y cuando tienen un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales”<sup>(1)</sup>

#### **- Variable Y: Calidad de Atención**

“Calidad de atención el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.” <sup>(2)</sup>

## 2.5.2 Definición Operacional de las variables

### Para la variable X:

El estrés laboral es un problema frecuente en las enfermeras(os) por la cantidad de tareas asignadas que tienen que cumplir, esto pasa por falta de personal para una adecuada atención a los pacientes y el cuestionario a aplicar será un indicador que nos dirá como está el estrés en las enfermeras(os).

### Para la variable Y:

La calidad de atención es la manera como la enfermera(o) atiende a los pacientes, como se desenvuelve con ellos y como cuida la salud de los mismos. Una buena calidad de atención favorece en la recuperación pronta del paciente esto en beneficio tanto como de la enfermera y como del paciente, la encuesta a realizar nos permitirá saber cómo es la calidad de atención de las enfermeras ayudándonos a saber cómo se puede intervenir para solucionar algunas falencias.

## 2.5.3 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	INDICADORES
Estrés Laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fatiga laboral</li><li>• Frustración</li><li>• Horas de trabajo</li><li>• Cansancio emocional</li></ul>
Calidad de Atención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información brindada</li><li>• Atención oportuna</li><li>• Eficiencia laboral</li><li>• Confiabilidad</li></ul>



<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Valoración o Categoría</b>	<b>Escala</b>
X : Estrés Laboral	X1. Fatiga Laboral	3,8,12,17,22	Encuesta - Escala	1 Nunca 2 Algunas veces al año 3 Diariamente	ordinal
	X2. Frustración	4,7,13,18,19,20,21			
	X3. Horas de trabajo	2,6,14			
	X4. Cansancio Emocional	1,5,9,10,11,15,16			
Y: Calidad de Atención	Y1. Información Brindada	4,7,9,16,17,18,19	Encuesta – Cuestionario	1.- Mala 2.- Regular 3. Buena	ordinal
	Y2. Atención oportuna	1,15,21			
	Y3. Eficiencia Laboral	3,5,6,10,12,13,14			
	Y4. Confiabilidad	2,8,11,20,22,23			

## **CAPITULO III. METODOLOGIA**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de investigación es:

#### **Tipo cuantitativo**

Porque los resultados se expresaran numéricamente en este caso en el nivel de estrés laboral de las enfermeras y de la calidad de atención recibida según el usuario.

#### **Nivel descriptivo correlacional,**

Es descriptivo porque permitirá describir o detallar la situación de las variables tal y como se presentan.

#### **Corte Transversal**

Porque se estudian las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

## **3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Ubicación Espacial**

El tema investigado titulado “Estrés laboral de la enfermera(o) y calidad de atención según el usuario del servicio de emergencias hospital Carlos Alberto seguín Escobedo, Es salud, Arequipa - 2018

Se realizará en el mismo hospital el cual es un hospital de categoría III, atendiendo la mayoría de pacientes que vienen por atención de emergencia y transferencias de pacientes que provienen de provincias o de otras redes

### **Ubicación Temporal**

“El presente estudio de investigación se realizó en el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2018”

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1 Población**

La población estará constituida por 18 enfermeras(os) del servicio de emergencia y por 60 pacientes que aproximadamente quedan en 24 a 48 horas en observación de emergencia

### **3.3.2 Muestra**

La muestra constituida por muestreo no probabilístico Censal, ya que se examinó a toda la muestra

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1 Técnicas**

- Para la variable X

Encuesta - Escala

- Para la variable Y

Encuesta – Cuestionario

### 3.4.2 Instrumentos

- Para la variable X:

Nombre del instrumento: MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

Nombre del Autor: Maslach, C. y Jackson

Año: 1996

Tiempo de Aplicación: 10 minutos

Ámbito de Aplicación: En su misma unidad de trabajo

Descripción del instrumento: El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la

subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Objetivo: Identificar el nivel de estrés de las enfermeras

Aplicación: Individual

Valoración:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

- Para la variable Y:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre calidad de la atención

Nombre del Autor: Esperanza Alonso Jiménez, Pedro Cabeza Díaz, Gemma Gutiérrez Fernández, Ana Rosa Pérez Manjon, Pablo Tome Bravo

Año: 2013

Tiempo de Aplicación: 15 minutos

Ámbito de Aplicación: En su misma unidad de trabajo

Descripción del instrumento: El cuestionario se divide en tres

partes: Variables sociodemográficas, formadas por 4 ítems; Opinión sobre el servicio de prevención, formado por 15 ítems; 3) Opinión de los trabajadores sobre la atención de enfermería, formado por 23 ítems. Se analizó el comportamiento métrico del cuestionario respecto a la validez de constructo, de criterio y la consistencia interna, para lo cual, se opta por hacerlo según los criterios básicos de Moriyama y el cálculo de índice  $\rho$  de Conbrach. Para ello se repartieron 55 cuestionarios de control en los diferentes servicios de prevención de la Comunidad de Cantabria y se trataron los datos con el programa SPSS v.15 de análisis estadístico.

Validez: El cuestionario reúne suficientes propiedades psicométricas para ser considerado una herramienta útil y fiable capaz de medir con objetividad la satisfacción de los trabajadores con los cuidados de la enfermería del trabajo.

Confiabilidad: Para éste cálculo se consideró una correlación importante si el coeficiente alcanzaba valores iguales o superiores a 0.65. El test es más homogéneo cuando el índice  $\rho$  de Conbrach, tiende a 1. Objetivo: El objetivo principal de este trabajo será elaborar un cuestionario que nos permita conocer la percepción de los trabajadores sobre las actividades que realiza la enfermería del trabajo en los diferentes Servicios de Prevención.

Aplicación: Individual

Valoración: Para valorar los resultados, se ha decidido el puntuar cada ítem de 1 a 5, siendo, 1 el grado de de menor satisfacción y 5 el de mayor satisfacción sobre la atención recibida.

### **3.5.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Validez de los dos instrumentos

### **3.6.- PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Permiso: solicitud de permiso al hospital.

Coordinación: con la enfermera del establecimiento.

#### **Procesamiento:**

Prueba piloto: se aplicó en una pequeña muestra en pacientes con características parecidas a la muestra de estudio

Aplicación del instrumento:

Procesamiento de los datos: una vez recolectado la información se realizó el control de calidad, la codificación de los indicadores de las variables; luego se tabulo la información recolectada en forma manual y computarizada, para luego ordenarlas y hacer un mejor análisis de ellas.

Uso de programas estadísticos SPSS

Análisis con prueba estadística: chicuadrado

## CAPITULO IV. RESULTADOS

**TABLA: 1**

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA(O) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA	CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EL USUARIO						Total Pacientes	
	MALA		REGULAR		BUENA		N	%
RESULTADO	N	%	N	%	N	%		
Nunca <b>(11 enfermeras)</b>					48	80	48	80
Algunas veces al año <b>(7 enfermeras)</b>			12	20		--	12	20
Diariamente ( <i>ninguna</i> )							--	---
Total 18 Enfermeras			12	20	48	80	60	100

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa que no existe relación en las variables de estudio ya que en el 80%(48) pacientes refieren que la calidad de atención de las enfermeras es buena y 7 enfermeras refieren que alguna vez al año han presentado estrés eso significa que a pesar de presentarlo realizan un buen trabajo. Asimismo se observa que 11 enfermeras refieren nunca haber presentado estrés y solamente el 20%(12 pacientes) refieren que la calidad de atención es regular.



**TABLA: 2**

**ESTRÉS LABORAL EN LA ENFERMERA(O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD, AREQUIPA - 2018**

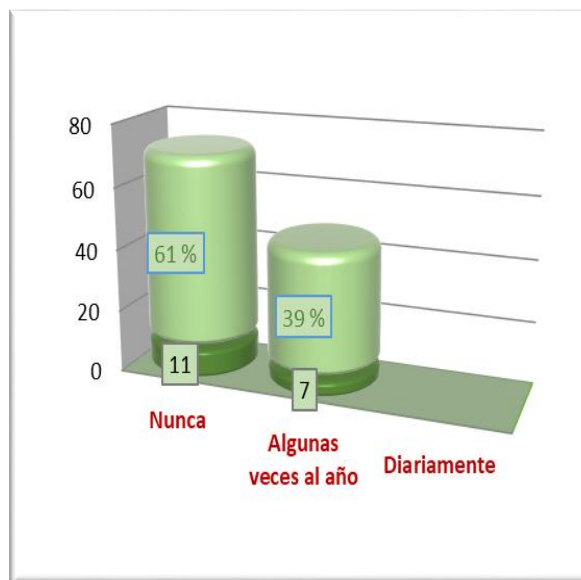
Estrés laboral	TOTAL	
	F	%
Nunca	11	61
Algunas veces al año	7	39
Diariamente		--
Total	18	100

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Se observa que no existe estrés laboral en el 61%(11) enfermeras. Asimismo en 7 enfermeras algunas veces al año han presentado estrés.

## GRAFICO: 2

**ESTRÉS LABORAL EN LA ENFERMERA(O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ESSALUD, AREQUIPA - 2018**



**TABLA: 3**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA(O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ES SALUD, AREQUIPA - 2018**

Nivel de Estrés laboral	TOTAL	
	F	%
Alto (118 - 132 puntos)		
Medio(102 - 117 puntos)	7	39
Bajo ( 0 - 101 puntos)	11	61
Total	18	100

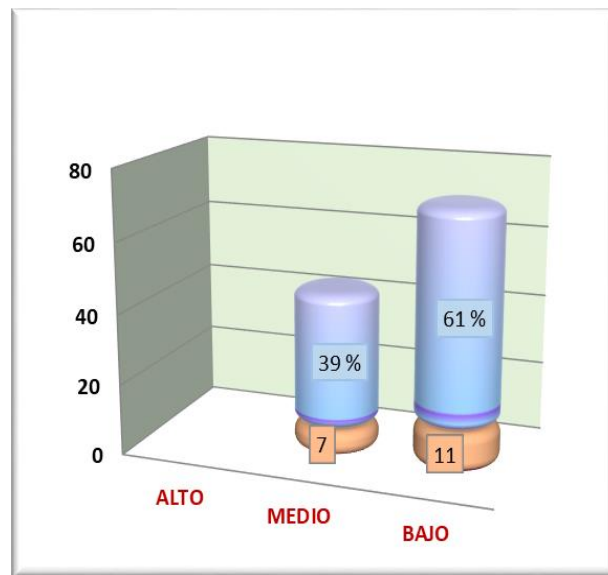
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Se observa que el 61%(11) enfermeras, tiene un nivel bajo de estrés laboral, concordando con lo referido por ellas que nunca han presentado estrés laboral porque tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. Asimismo 7 enfermeras presentan un nivel de estrés medio.

### GRAFICO: 3

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA(O) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ES SALUD, AREQUIPA - 2018**



**TABLA: 4**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ES SALUD, AREQUIPA - 2018**

CALIDAD DE ATENCIÓN	TOTAL	
	F	%
Mala		
Regular	12	20
Buena	48	80
Total	60	100

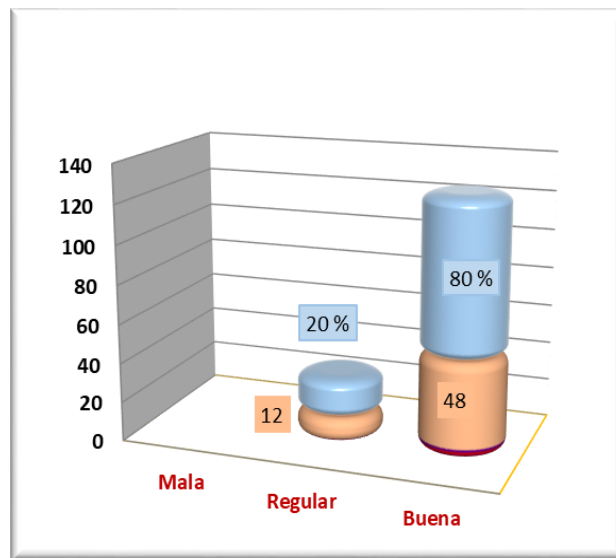
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Según el 80%(48) usuarios encuestados la calidad de atención de las enfermeras es buena y el 20%(12) de ellos refieren que las enfermeras brindan una calidad de atención regular.

#### GRAFICO: 4

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO, ES SALUD, AREQUIPA - 2018**



## COMPROBANDO HIPÓTESIS

### ▪ Hipótesis estadísticas.

H<sup>a</sup> Existe relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto según Escobedo, Es salud, Arequipa – 2018

H<sup>o</sup>.- No existe relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto según Escobedo, Es salud, Arequipa – 2018

### ▪ Nivel de Significancia

Se trabajó con un nivel de Significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ )

### ▪ Ante la Prueba estadística

La prueba Estadística que se utilizó es el Chi cuadrado, para la demostración de la significancia en la población muestra. La misma que

se formula de la siguiente manera: 
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \rightarrow \chi^2_{((r-1)(k-1); \alpha/2)}$$

Donde

$O_{ij}$  = Es el valor observado en el fila “i” y la columna “j” de la tabla de contingencia.

$E_{ij}$  = Es el valor esperado en el fila “h” y la columna “j” de la tabla de contingencia.

r = el número de filas en la tabla de contingencia

k = el número de columnas en la tabla de contingencia

$\alpha$  = nivel de significancia

### • Regla de Decisión

- 1. p-valor <  $\alpha$  Entonces Rechazamos la Hipótesis Nula
- 2. p-valor >  $\alpha$  Entonces Aceptamos la Hipótesis Nula

### ▪ Valor Muestral

Desarrollando la formula obtenemos que:

Y su probabilidad asociada con  $(2-1)*(2-1)$  grados de Libertad de este parámetro es **0.0144**

- **Cuando:**

$X^2$  calculado  $X^2$  tabulado, no hay relación

$X^2$  calculado  $> X^2$  tabulado, si hay relación

**Calculo de los grados de libertad:**

$$GL = (P-1) (q - 1)$$

P = todas las filas

Q = todas las columnas

- **Entonces**

Por lo tanto a un nivel de significancia 0.05 se puede afirmar que no existe relación entre el nivel de estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería

$X^2$  calculado  $< X^2$  tabulado, no hay relación, se rechaza la Hipótesis de estudio.

Se concluye que no existe relación entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis nula ( $H^0$ ) que decía que no existe relación entre el estrés laboral de la enfermera(o) y la calidad de atención de enfermería según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto según Escobedo, Es salud, Arequipa – 2018



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo y capaces de generar insatisfacciones y deterioro de la salud del trabajador y como consecuencia ante esto se origina “El Síndrome de Burnout” que constituye un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo ante el estrés laboral crónico en el que se presenta actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que frecuentemente está en contacto directo y continuo afectando su equilibrio biopsicoemocional.

Al analizar las variables de estudio se encuentra al que no existe relación en las variables de estudio ya que en el 80%(48) pacientes refieren que la calidad de atención de las enfermeras es buena y 7 enfermeras refieren que alguna vez al año han presentado estrés eso significa que a pesar de presentarlo realizan un buen trabajo. Asimismo se observa que 11 enfermeras refieren nunca haber presentado estrés y solamente el 20%(12 pacientes) refieren que la calidad de atención es regular. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Portilla Vargas Noemí titulado Estrés y sus implicancias en la labor asistencial de las enfermeras del hospital central FAP-2010 donde se encontró que la mayoría de las enfermeras del Hospital servicio de medicina, y cirugía presentan un nivel de estrés laboral baja en la dimensión realización personal referido a que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo.

También hay estudios que evidencian la relación entre el estrés que padecen las enfermeras y su labor asistencial como en el ámbito nacional el estudio de Durand, Espinoza, Luzmila y colaboradores sobre el “Nivel de Estrés en enfermeras de Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana”, concluyeron que existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de estrés manejable que se evidencia en su falta de

entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas, así también el estudio realizado por Mónica López Mendoza sobre el “Nivel de Estrés en las Enfermeras en las Unidades de Cuidados Críticos del H.CS.SMP”, concluye que la tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades y las principales manifestaciones son a nivel cognitivo y emocional más que físicos, constituyendo un factor importante por las implicancias en la calidad de atención a pacientes críticos

## CONCLUSIONES

- ✓ No existe relación entre las variables de estudio ya que en el 80%(48) pacientes refieren que la calidad de atención de las enfermeras es buena y 7 enfermeras refieren que alguna vez al año han presentado estrés eso significa que a pesar de presentarlo realizan un buen trabajo. Asimismo el mayor porcentaje de enfermeras refieren que nunca han presentado estrés.
- ✓ El mayor porcentaje de enfermeras no presenta estrés laboral y solamente 7 enfermeras en algún momento del año y durante su labor en el servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, Arequipa – 2018 han presentado estrés.
- ✓ El 61%(11) enfermeras, tiene un nivel bajo de estrés laboral, concordando con lo referido por ellas que nunca han presentado estrés laboral porque tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y con siguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. Asimismo 7 enfermeras presentan un nivel de estrés medio.
- ✓ La calidad de atención de enfermería es buena, según el usuario del servicio de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Essalud, y el 20%(12) de ellos refieren que las enfermeras brindan una calidad de atención de enfermería regular.

## RECOMENDACIONES

- 1.- A pesar que no existe relación entre las variables de estudio y que muestran que un grupo de enfermeras presentan en algunos momentos estrés se recomienda rotar al personal para evitar las situaciones estresantes que casi siempre se presentan en el servicio de emergencia
- 2.- Se recomienda que el departamento de enfermería elabore programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.
- 3.- Realizar estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan en el estrés, a fin de evaluar los resultados que utilizará el personal de enfermería en el manejo del estrés
- 4.- Realizar estudios de investigación por periodos de tiempo teniendo en cuenta las estaciones y/o acontecimientos del año (fiestas, desastres de magnitudes grandes) con el personal profesional de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Griffiths A. "La organización del Trabajo y el Estrés" Inglaterra Reino Unido 2004
2. Moreno A. "Calidad de acción de enfermería" Murcia España 2005
3. Becerra A. Sectores sociales y la atención de salud en el Perú; Perú; en tesis; unmsm; 1986.
4. Boletín informativo n° 001; colegio de enfermeros del Perú, lima, 2001; pág. 8.
5. Campero Lourdes De Montis, González Rosa Jacqueline Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo 2014.<sup>5</sup>
6. Lucrecia de León Reyes Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de quetzaltenango, Guatemala.<sup>6</sup>
7. Luengo, C. Sanhueza, O "Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería" estudio realizado en la Universidad del Bío Bío. Chile. Facultad de Enfermería Universidad de Concepción (2016)..<sup>7</sup>
8. Villar. J "Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement 2015 "
9. Rodríguez Lara Melanie de los Angeles. Bazán Campos Claudia Francesca. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo – 2015.<sup>9</sup>
10. Rojas, E. Concha, T. Paula (2017) "Influencia del estrés laboral en la relación enfermera-paciente en CENTRO Quirúrgico del hospital Nacional Lima – 2017.

11. Arcos, K. (2017) "Percepción del paciente en el cuidado de enfermería en la etapa postoperatoria de cirugía de día del servicio de traumatología de un hospital nacional Lima-Perú 2016".<sup>11</sup>
12. Cabana, E. Delgado, J. "Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, hospital III Yanahuara Essalud, 2016".<sup>12</sup>
13. Arias, W. Muños, A. Delgado, Y. Ortiz, M. Quispe, M. "Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú) (2017).<sup>13</sup>
14. Conceptos de relaciones interpersonales. Disponible desde: <http://definicion.de/relaciones-interpersonales>. Accesado el: 19 – 05
15. Casas J, Repullo Jr, Lorenzo S. Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento.
- 16.. Castillo R, Mautino K. Nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidados a pacientes de emergencia del hospital regional docente de Trujillo. (tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Trujillo. Universidad nacional de Trujillo; 2010.
- 17.. Carles R, Gómez A, Abril E. Estrés de índole laboral. Fisioterapia. 2006.
18. Delgado J. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado (Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias de Enfermería). Querétaro. Universidad Autónoma de Querétaro. 2009.
19. Donabedian A. La calidad del cuidado médica. La prensa médica mexicana. México. 1984.pág.21

## ANEXOS

### ➤ Instrumentos de recolección de datos

#### **MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que

	ITEMS	1	2	3	4	5
A.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					

considere más adecuado

A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					



### **Cuestionario sobre Calidad de Atención de enfermería**

Con las siguientes preguntas se pretende valorar su opinión sobre diferentes aspectos del personal de enfermería.

Marque con una X la opción que sea acorde a la atención de enfermería durante su estancia en el hospital.

1. ¿Cuál es la primera impresión general de la atención de la enfermera/o?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
2. ¿La enfermera/o le realizó una evaluación física adecuada?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
3. ¿Cómo valora su relación con la enfermera/o?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
4. ¿Cómo valora la información que le dio la enfermera/o sobre el contenido de su estado de salud?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy Buena
5. ¿La enfermera se presentó antes de realizar los procedimientos?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
6. ¿Cómo valora el tiempo que le dedicó la enfermera/o?
  1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena

5. Muy buena
7. ¿La información sobre su estado de salud proporcionada por la enfermera fue clara?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
8. ¿Cómo valora la disposición de la enfermera/o para escucharle?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
9. ¿Cómo valora el grado de información que recibió de la enfermera/o sobre las pruebas que le realizó?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
10. ¿Cómo valora el grado de amabilidad y respeto en el trato con la enfermera/o?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
11. ¿Cómo valora la preparación de la enfermera/o que le atendió?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
12. ¿Cómo se desempeña la enfermera ante los riesgos de su puesto de trabajo?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
13. ¿Cómo valora el manejo de la enfermera/o sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la realización de su examen de salud?
1. Muy mala

2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
14. ¿Cómo valora el interés de la enfermera/o por resolver y solucionar sus problemas, durante el examen de salud?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
15. ¿Las respuestas a sus dudas fueron claramente resueltas por la enfermera?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
16. ¿La enfermera se dejó entender luego de resolver sus dudas?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
17. ¿Cómo valora la información que recibió de la enfermera/o sobre la evaluación sobre su estado de salud?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
18. ¿Cómo valora el tiempo dedicado por la enfermera para hablar con usted sobre otros temas relacionados a su salud?
1. Muy malo
  2. Malo
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena
19. ¿Cómo valora el grado de seguridad que le ha transmitido la enfermera/o?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena

5. Muy buena
20. ¿Cómo valora el grado de confianza que le inspira la enfermera/o?
1. Muy mala
  2. Mala
  3. Regular
  4. Buena
  5. Muy buena

➤ **Documentos de validación de instrumentos**

➤ **Matriz de Consistencia**

**Título:** “Estrés Laboral y calidad de atención del personal de enfermería en pacientes del hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2018”

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería en el hospital Honorio Delgado Espinoza?	Determinar la relación del estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería en el hospital Honorio Delgado Espinoza	El estrés está relacionado significativamente con la calidad de atención en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización	<b>VARIABLE 1</b> <b>ESTRÉS LABORAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga laboral</li> <li>- Frustración</li> <li>- Horas de trabajo</li> <li>- Cansancio emocional</li> </ul> <b>VARIABLE 2</b> <b>CALIDAD DE ATENCION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Información brindada</li> <li>II. Atención oportuna</li> <li>III. Eficiencia laboral</li> <li>IV. Confiabilidad</li> </ul>	<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo  <b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Correlacional Simple  <b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo - Correlacional  <b>ESTUDIO:</b> Transversal  <b>TEMPORALIDAD:</b> Retrospectivo  <b>POBLACION Y MUESTRA:</b> Se consta de 102 enfermeras de las áreas de Cirugía Mujeres, Pediatría, Neonatología, Gineco-Obstetricia, Medicina Varones  <b>TECNICA E INSTRUMENTO:</b>
- ¿Cómo es el estrés laboral en las enfermeras	Identificar como es el estrés laboral de las enfermeras del			

<p>del hospital Honorio Delgado Espinoza?</p> <p>- ¿Cómo es la calidad de atención de las enfermeras del hospital Honorio Delgado Espinoza?</p> <p>- ¿Cómo es la relación de la fatiga laboral con la calidad de atención del personal de enfermería?</p> <p>- ¿Cómo es la relación de la frustración con la calidad de atención del personal de enfermería?</p> <p>- ¿Cómo es la relación de las horas de trabajo con la calidad de atención del personal de enfermería?</p> <p>- ¿Cómo es la relación del cansancio emocional con la calidad de atención del personal de enfermería?</p>	<p>hospital Honorio Delgado Espinoza</p> <p>Determinar cómo es la calidad de atención de las enfermeras del hospital Honorio Delgado Espinoza</p> <p>Determinar la relación de la fatiga con la calidad de atención del personal de enfermería</p> <p>Establecer la relación de frustración con la calidad de atención del personal de enfermería</p> <p>Describir la relación de las horas de trabajo con la calidad de atención del personal de enfermería</p> <p>Describir la relación del cansancio emocional con la calidad de atención del personal de enfermería</p>			<p>Cuestionarios para ambas variables</p>
--	---	--	--	---

➤ **Mapa de Ubicación del ámbito de estudio**

