



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Estrés laboral y cuidado humanizado del personal de  
enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital  
María Auxiliadora 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en enfermería.**

**AUTORA:**

Bachiller. Soto Marín Melissa Andrea (ORCID 0000-0002-8228-4320)

**ASESORA:**

Dra. Dimna Zoila Alfaro Quezada (ORCID 0000-0002-6669-5867)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Mental

LIMA — PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi madre e hijos Luciana y Bruno, por brindarme su apoyo incondicional, me alentaron en todo momento, creyeron en mí y por ellos logré alcanzar mis objetivos, a mi asesora Dra. Dimna Alfaro por su enorme paciencia y gran enseñanza.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero agradecer a Dios, por mantenerme firme ante cada paso que doy, agradezco enormemente a mi madre que nunca dejo de creer en mí, se esforzó mucho en lograr que sea la persona que soy, a mis hijos porque siempre me brindaron su apoyo y paciencia. Agradezco a la institución por permitirme ser parte de ella y a mi asesora por su ayuda y colaboración en cada momento de consulta o soporte de mi investigación.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	07
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1	Estrés laboral según cuidado humanizado.	25
Tabla 2	Estrés laboral en su dimensión reacciones físicas según cuidado humanizado.	26
Tabla 3	Estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales según cuidado humanizado.	27
Tabla 4	Estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas según cuidado humanizado.	28
Tabla 5	Estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales según cuidado humanizado	29
Tabla 6	Spearman entre el estrés laboral y el cuidado humanizado.	30
Tabla 7	Spearman entre las reacciones físicas y el cuidado humanizado.	31
Tabla 8	Spearman entre las reacciones emocionales y el cuidado humanizado	32
Tabla 9	<i>Spearman entre las reacciones cognitivas y el cuidado humanizado</i>	33
Tabla 10	Spearman entre las reacciones conductuales y el cuidado humanizado	34

## Resumen

El objetivo de investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021. Investigación tipo básica enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población muestral fue de 47 personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021. Como instrumento se usó el cuestionario con una confiabilidad del 0.875 y 0.856. Como resultados se encontró que del grupo que presenta estrés laboral, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 29.79% regular. En el grupo que no presenta un estrés laboral, el 21.28% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno. Es por lo que se concluyó que existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, según la correlación de Spearman de 0.707 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Palabras clave:** Estrés laboral, cuidado humanizado, enfermería.

## **Abstract**

The research objective was to determine the relationship between work stress and the humanized care of the nursing staff working in the Emergency Department of the Hospital María Auxiliadora 2021. Basic type research quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental design. The sample population was 47 nurses from the Emergency Service of the Maria Auxiliadora Hospital, 2021. As an instrument, the questionnaire was used with a reliability of 0.875 and 0.856. As results it was found that of the group that presents work stress, 17.02% present a humanized care at a bad level and 29.79% regular. In the group that does not present a work stress, 21.28% present a humanized care at a regular level and 31.91% good. It was therefore concluded that there is a direct relationship between work stress and humanized care of the nursing staff of the Emergency Service of the Hospital María Auxiliadora, 2021, according to Spearman's correlation of 0.707 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.01.

**Keywords:** Work stress, humanized care, nursing

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral el tema del estrés es una problemática conocida más aun en aquellos donde la presión excede las capacidades del trabajador, un claro ejemplo es el personal de enfermería, el cual en una realidad que se repite en toda Latinoamérica la cantidad de pacientes es excesiva en razón de la proporción por enfermera, lo que causa que el personal exija más sus capacidades, lo que muchas veces disminuye la calidad en el servicio, siendo preocupante porque de la calidad depende tanto la satisfacción como la seguridad y bienestar del paciente que espera que se le brinde un cuidado integral como humanizado.

**A nivel mundial** en el desarrollo del trabajo de enfermería el estrés es un fenómeno común que se genera por la constante presión del servicio que se brinda, bajo condiciones poco adecuadas para el profesional, con una alta carga de trabajo, por la atención de pacientes en un numero desproporcionado en cuanto a la relación paciente-enfermera, a ello la OMS, bajo el informe de la “Situación de la enfermería en el mundo 2020”; refirió que en todo el mundo el profesional de enfermería es que el que tiene más presencia dentro del sistema de salud, pero su número no es suficiente pero a pesar de ello continua en la lucha de la demanda actual con el tema de la pandemia del Covid-19, por ello los factores que generan estrés se han incrementado, más aún porque es el que tiene un contacto más directo con el paciente, donde el cuidado se da de una manera integral para mejorar la salud física como emocional y brindarle una seguridad al paciente, pero es ahí donde el profesional absorbe todos esos miedos y preocupaciones del paciente generándole un desgaste emocional, cayendo en un diagnóstico de estrés.<sup>1</sup>

Por otro lado, nivel de Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud<sup>2</sup> durante la celebración del día de la enfermera en el país de México en el año 2021, resaltó el papel de la enfermera, siendo esencial ante la lucha contra la actual pandemia del Covid-19, salvando miles de vidas, por lo que se consideró como la primera línea de batalla, pero se observó que



es necesario una reorganización, porque a pesar de tener un trabajo importante para el bienestar de la población, no cuenta con los factores o condiciones más adecuados, generando problemas en su salud con temas como el estrés que se han incrementado los últimos años.

A nivel de Latinoamérica el desarrollo constante de la ciencia y la tecnología principalmente en el ámbito de la salud, ha incrementado las exigencias de acuerdo a las capacidades del personal de salud, donde se requiere no solo el aspecto técnico sino habilidades como el liderazgo, un pensamiento crítico, para tomar las decisiones más adecuadas, para solucionar los diversos problemas que se presenten en la institución de salud, donde se garantiza la seguridad en los servicios de salud ofrecidos, lo que a su vez ha generado aumento en el desempeño del trabajo y una mayor carga laboral lo que origina a que el personal realice otras funciones, afectando principalmente la salud física y emocional, generando problemas como el estrés o el síndrome de burnout en un caso más extremo.<sup>3</sup>

Por otro lado, en un estudio en Ecuador se halló que los factores de muerte, sufrimiento y sobrecarga de trabajo influyen en el aumento de estrés laboral en el personal de enfermería.<sup>4</sup>

**A nivel nacional**, el 35.9% de las quejas y consultas que son realizadas por los usuarios de salud es por la forma de ingreso a los servicios diversos, y dentro de las sanciones más incidentes es la carencia en la atención, asimismo durante el 2017 se evaluaron, más de mil centros de salud, tanto públicos como privados donde hubo sanciones a 40 instituciones con multas que superaban los 1.9 millones de soles, lo que es un aspecto preocupante, lo que también incluye instituciones donde se presentaron negligencias en pacientes post operados esto respecto al cuidado humanizado donde una de las principales razones es el nivel de estrés del personal por lo que no realizan un adecuado trato al usuario de salud.<sup>5</sup>

Estas situaciones generan insatisfacción laboral en el profesional de enfermería, lo que a su vez genera factores estresores lo que perjudica su estabilidad mental con preocupaciones que son tomadas como amenaza por

el organismo generando cuadros de estrés.<sup>6</sup>

Lo que también se observa en un estudio realizado en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, donde se encontró que dentro de los síntomas de estrés más frecuente son la pesadez, dolores cervicales, lumbares, en su mayoría después del trabajo en un 41.6% otro factor influyente en estos problemas es la falta de motivación en un 58.3%.<sup>7</sup>

**En cuanto al ámbito local** la investigación se realizara en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, donde se identificó que el profesional de enfermería, cumple con otras funciones además de las asistenciales, por lo que no solo deben brindar los cuidados respectivos sino también deben de realizar otras actividades que agotan al profesional tanto física como mentalmente lo que en estudio se observa que esto disminuye la calidad en su servicio y en su desempeño que repercute principalmente en la atención del paciente, es por lo cual la enfermera se despersonaliza y brinda un servicio basado solo en la técnica pero en el enfoque humanista, lagunas en este servicio menciona que es por la falta de tiempo, la carga de trabajo o tienen problemas personales lo que a la larga perjudica el servicio y el cuidado integral del paciente, por lo mismo es necesario investigar como el nivel de estrés laboral puede repercutir en el cuidado humanizado que realiza el profesional de enfermería, a través de los siguientes interrogantes:

Como problema general presentamos: *¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?* Y como problemas específicos tenemos: 1. *¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?*; 2. *¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?* 3. *¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María*

*Auxiliadora 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?*

En cuanto a la información en el aspecto teórico el estudio desarrollo teorías e información relevantes sobre las variables de estudio permitiendo explicar la naturaleza de las variables y con ello poder comprender la relación que presentan el nivel de estrés y el cuidado humanizado que ejerce el personal de enfermería, además de poder cubrir algún desconocimiento sobre el tema y pueda ser útil para otras investigaciones. En el mismo marco el estudio se justifica de manera práctica. De igual forma, el estudio está motivado de manera práctica porque los resultados presentados beneficiarán la conciencia de mejorar las condiciones de cómo la enfermera desarrolla sus funciones para evitar el estrés y que este incide en la atención humanizada, que brinda un mejor servicio a sus pacientes. Asimismo, el estudio se justifica metodológicamente porque, además del uso de herramientas que permitieron la medición de variables en la muestra de estudio, se desarrolló de manera ordenada, metódica y cuantificable para contribuir a otros estudios que pretendan establecer la relación para determinar entre el estrés laboral y los cuidados humanizados.

Como objetivo general se plantea: *Determinar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.* Y como objetivos específicos: *1. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021; 2. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021 3. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021 4. Identificar la relación entre el estrés laboral en su*

*dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.*

Finalmente, tenemos como hipótesis general:

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Y como hipótesis específicas tenemos:

Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

H<sub>2</sub>: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

H<sub>3</sub>: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería

que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021  
H3: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

#### Hipótesis específica 4

H0: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

H4: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

## II MARCO TEÓRICO

En esta parte se visualiza investigaciones a nivel nacional e internacional; en el primer ejemplo describimos a:

Aquije G, Felix S. (2020), realizaron su estudio teniendo como propósito el poder definir el nivel de estrés y su relación con la satisfacción en el trabajo, con la aplicación de una metodología de tipo básica descriptiva y la participación de 47 enfermeros, y la resolución de cuestionarios, de donde se obtuvo que el 2.1% refiere que el clima de la organización se desarrolla en un nivel bajo, el 61.75 en un nivel medio y el 36.2% lo percibe en un nivel alto, lo que se relacionó con el nivel medio de estrés que presento el 58%, por lo que se evidenció que existe una relación directa entre las variables de estudio.<sup>8</sup>

Torres T. (2018), realizo su; teniendo como propósito el identificar le nivel de estrés en el trabajo y su relación con el cuidado de enfermería, mediante una metodología cuantitativa y descriptiva con la participación de 14 profesionales de enfermería, de donde se obtuvo que el 28.57% presento un estrés en el trabajo de nivel severo, el 64.29% lo presento en un grado moderado y el 7.14% en un grado leve, por lo que se evidencio que la mayor parte de enfermeros presentan un estrés moderado que se relaciona con un nivel regular en la atención que demuestran los enfermeros.<sup>9</sup>

García A. (2018), realizo su investigación; teniendo como propósito el análisis del nivel de estrés laboral y la relación con el cuidado del profesional de enfermería, mediante una metodología descriptiva correlaciona con la participación de 17 profesionales de enfermería y 75 pacientes, quienes resolvieron el cuestionario The Nursing Stress Scale y el cuestionario Care Q, de donde se encontró que el 47.1% presento un estrés alto, el 23.5% presento un estrés medio y el 29.4% presento un estrés en nivel bajo, dentro de las razones en un 35.3% es por falta de apoyo y los conflictos con demás miembros del equipo de salud, por otro lado en el caso del cuidado en un 52.9% se percibe como bueno, por lo que se evidencio que si existe una

relación importante entre el estrés y el cuidado que se le brinda al paciente.<sup>10</sup>

Huamán R. (2018), realizó su investigación, teniendo como propósito el análisis de la relación que se produce entre el estrés y el desempeño laboral, mediante una metodología descriptiva correlacional con la colaboración de 77 enfermeros de donde se identificó que el 29.87% presentaron un estrés alto, el 50.65% presentó un estrés en nivel medio, el 19.48% lo presentó en un nivel bajo, por otro lado el 33.77% presentó un desempeño laboral eficiente, el 40.26% presentó este desempeño en un nivel regular y el 25.97% presentó un desempeño ineficaz, por lo que se evidencia que el estrés se relaciona con el desempeño de trabajo con un coeficiente de correlación de 0.694 significativo al 0.001<sup>11</sup>

Benites G, Chacaliza C, Huancahuari J. (2017), realizaron su investigación con el propósito definir los factores de trabajo y su relación con el nivel de estrés laboral, mediante una metodología cuantitativa descriptiva, con la colaboración de 290 enfermeros de donde se generó una muestra de 58, de los cuales se obtuvo que el 43.1% presentó un estrés regular, el 31% un estrés alto y el 25.9% presentó un estrés bajo, donde se evidenció que la mayoría de la muestra presenta un estrés medio lo que afecta su salud y desempeño disminuyendo la atención que realiza a los pacientes.<sup>12</sup>

Por otro lado, tenemos investigaciones internacionales como:

Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. (2020), realizaron su trabajo; teniendo como propósito identificar como se está desarrollando el estrés mediante un estudio de corte transversal y observacional con la participación de 14 enfermeras, donde se aplicó The Nursing Stress Scale en el cual se obtuvo que el 52% presenta estrés a causa mayormente de la muerte y sufrimiento de los pacientes y la carga excesiva de trabajo, por lo que concluyeron que el índice de estrés en el trabajo se da mayormente por mecanismos deficientes de afrontamiento ante la muerte del paciente.<sup>13</sup>

Irazabal E, Leano C. (2019), realizaron su trabajo; teniendo el propósito de definir el nivel de los factores estresantes en el trabajo de la enfermera y su relación con la calidad de atención desde la satisfacción del paciente, con

una metodología descriptiva y la participación de 53 profesionales quienes resolvieron el instrumento fue “The Nursing Stress Scale”, de donde se obtuvo que el 54.7% siente impotencia ante la no mejoría de un paciente, el 41.5% por la escases de personal y el 20.8% tiene conflictos con sus compañeros, por lo que se evidencia que los factores estresores no se relacionan con el nivel de la calidad de atención, puesto que la mayoría de pacientes están satisfechos con el servicio.<sup>14</sup>

Gallego L, López D, Piñeres J, Rativa Y, Téllez Y. (2017) realizaron un estudio en Colombia teniendo como propósito el poder identificar la relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento con una metodología descriptiva, cuantitativa, con la participación de 25 personal de salud, de donde se halló que el 76% eran mujeres, la mayoría tenía entre 18 a 25 años, asimismo el 52% presento estrés por problemas familiares, el 44% por problemas de salud, el 32% por el ambiente de trabajo, el 16% por conflictos en el trabajo, asimismo las variables no se relacionan.<sup>15</sup>

Velásquez F, Villavicencio D. (2016), realizó su trabajo; teniendo como propósito el definir el nivel de estrés y la relación que tiene con el desempeño de enfermería, con una metodología analítica observacional y la participación de 167 profesionales, y la resolución de los instrumentos escala PSS-10 y una ficha de cotejo; de donde se obtuvo que el 71.9% presenta estrés de ellos el 57.5% en un nivel bajo y el 14.4% en un nivel alto, por lo que se evidenció que la mayoría presentó un estrés bajo lo que se relaciona con una disminución leve del desempeño laboral.<sup>16</sup>

En cuanto a la conceptualización tenemos a la primera variable **Estrés laboral**; significa que es la falta de equilibrio o alteración en aspecto físico y mental de la persona que resulta de una respuesta del organismo ante una amenaza o exigencia del entorno, donde el individuo no cuenta con los recursos suficientes para afrontar dicha situación. En el sentido laboral el estrés se desarrolla a través de la estructura y diseño del trabajo incluida de la interrelación que ahí se desarrolla.



Asimismo, el **estrés laboral** se desarrolla mediante una interacción entre los trabajadores con y el medio ambiente en donde desarrollan sus labores lo que incluye aspectos físicos, alteraciones de la biología corporal, la dificultad del trabajo, la presión, los componentes sociales como psicológicos, la carga de trabajo, entre otros que se convierten en estresores.<sup>17</sup> De igual manera el estrés laboral se desarrolla cuando el requerimiento del trabajo aumentan las capacidades y recursos del trabajador para ejecutar una tarea específica, pero también surge cuando las habilidades que desarrolla el trabajador no son consecuentes con la tarea que realiza.<sup>18</sup>

De igual manera el estrés es una reacción del organismo que se origina como respuesta ante un estímulo externo o interno que signifique un peligro o poco beneficioso para el individuo, donde se ejecutan dos respuestas el de huir o enfrentar la situación que origina el conflicto. Pero cuando esta situación se presenta en el área laboral es un tema de complejidad porque a pesar de haber esas opciones, no es posible tomar la huida por el trabajador, debido a que tiene que cumplir con una responsabilidad de la cual depende su trabajo, por lo que no debe cambiar la posición de forma rápida, pero puede adaptarse a ella, pero a la larga la presión constante y una respuesta de alerta de forma reiterada, las consecuencias podrían ser perjudiciales para la salud del trabajador.<sup>19</sup>

Asimismo, estas consecuencias traen complicaciones como podrían ser las somáticas, problemas gastrointestinales, dolores y contracturas musculares, dolores de cabeza, etc, los signos y síntomas que presenta un organismo que está presentando un estado de constante tensión.<sup>19</sup>

De igual manera según la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés<sup>20</sup>; se define como la respuesta que surge después de una serie de estresores ambientales como el trabajo, y cuando estas son excesivas a los recursos que el sujeto dispone, en el organismo se realiza una serie de activaciones fisiológicas, adaptativas en algunos casos, pero cuando el sujeto es superado por la situación se genera alteraciones en el organismo, que afecta como primera capa a las emociones lo que afecta en el estado

físico y anímico del sujeto, lo que en el profesional de enfermería sería perjudicial, porque disminuiría su desempeño en la atención al paciente lo cual puede ser mortal para el mismo paciente ya que el necesita una atención oportuna y segura, como exige la condición de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia.

Por otro lado, el estrés es un grupo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento del trabajador frente a determinados estímulos complejos de la situación de salud de los pacientes, el entorno o la organización del trabajo y las condiciones del ambiente de atención de emergencia.<sup>21</sup>

Asimismo, la OMS<sup>22</sup> indica que el estrés laboral se identifica como un grupo de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las demandas laborales que van más allá de los conocimientos y habilidades del trabajador para funcionar de manera óptima. el riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, el doble de riesgo de problemas de espalda, cuello y hombros; bajo control laboral, el doble de riesgo de mortalidad cardiovascular y el alto estrés pueden producir tres veces el riesgo de morbilidad por hipertensión.<sup>22</sup>

Para la Organización Internacional del Trabajo<sup>23</sup> el estrés laboral es una reacción que se presenta tanto en el aspecto físico como mental, que surge a causa de un desequilibrio entre las exigencias que el sujeto percibe y las capacidades que posee para afrontar las situaciones de estrés. Asimismo, el estrés es considerado como un mecanismo de defensa que el cuerpo del trabajador desencadena ante una situación que es una amenaza para la integridad de la supervivencia, donde toma dos caminos el cual es la huida o el afrontamiento.

Por otro lado, el **estrés los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia**, se desarrolla entre varias funciones y responsabilidades además para tomar decisiones prudentes sobre eventos que pueden tener dilemas. El profesional de enfermería debe ser un compañero de los familiares, su labor profesional y multicultural hace más inmensa la unión con los con ellos y en ocasiones tiene consolarlos por la muerte de su

paciente, es por lo cual se produce un desgaste de las emociones en el profesional que tiene que lidiar con ello además de cumplir con sus funciones de cuidado y una atención oportuna, es por ello que como profesional, dentro de la función asistencial (cuidar) se debe encontrar aclaraciones a los problemas humanos que en el trayecto de vida no se encuentra tenemos que entender para brindar alivio, cuidar y curar. Incorporando, la aceptación de la muerte del paciente, que contradice el objetivo esencial de los profesionales de enfermería, que es preservar la salud y la vida y todos estos elementos son una carga mental para el profesional de enfermería de una manera sostenida originando cuadros de estrés que incluso perjudica esos servicios.<sup>24</sup>

Es fundamental identificar que el estrés laboral puede ser positivo o negativo según Kung C, Chan C.:<sup>25</sup>

Estrés laboral positivo: también conocido como el eustress, que se presenta como una respuesta ante exigencias donde el individuo logra adaptarse, por lo que este tipo de estrés no logra afectar la salud del trabajador, asimismo su duración se asocia con la duración de lo cual origino el estrés, como el caso del primer día de trabajo donde se desarrolla un estrés positivo para poder adaptarse al nuevo ambiente, lo que permite estar alerta a nuevos estímulos.<sup>26</sup>

Estrés laboral negativo: cuando la respuesta deja de ser cómoda para el individuo y por lo que se convierte en un aspecto negativo, donde su duración es prolongada, lo que logra intensificarse interfiriendo con la salud de la persona, donde altera sus funciones con problemas como el insomnio, ansiedad, depresión, taquicardia entre otros, donde deben tomarse acciones para no generar complicaciones en la salud de la persona.<sup>26</sup>

Asimismo, como **características del estrés**; se tiene que dicha enfermedad produce síntomas tanto físicos como psicológicos además de afectar las emociones, asimismo los síntomas no siempre se relacionan con el mismo estrés; dentro ellos se pueden mencionar, el dolor de cabeza, siendo el más

común, lo que se genera por las tensiones musculares principalmente en el cuello, lo que provoca estrés a su vez.<sup>27</sup>

Otro de los síntomas es la mala memoria, la diarrea, el estreñimiento, cansancio, poca concentración, donde la gente suele enfocarse en tu tema, pero ignorar el resto, asimismo otro aspecto es el cambio de conducta, ansiedad, depresión, problemas cardiacos musculoesqueléticos, variación brusca en el peso, por malos hábitos de alimentación, sedentarismo, inclusive problemas sexuales, y dependiendo de su prolongación del estrés habrá muchos problemas en varios ámbitos de la vida.<sup>27</sup>

Por otro lado, se tiene a las **formas o niveles de estrés**; entre ellas se tiene al **estrés agudo**: se desarrolla como el estrés más común que se genera por una reacción ante la exigencia o presión que el exterior le brinda al sujeto, pero se mantiene en una corta duración, por lo que es tratable. **Estrés agudo episódico**: se trata de sujetos que padecen reiteradamente episodios de estrés agudo y que terminan en una espiral de excesiva responsabilidad, que las perturba en una vida convulsa, controlada por presiones autoimpuestas y sumergidas en una crisis continua.<sup>28</sup>

**Estrés crónico**: Es un estrés agotador que agobia constantemente a la persona que lo padece, tanto física como emocionalmente por ejemplo la pobreza, familias disfuncionales, un trabajo despreciado, etc son algunas de las situaciones que pueden conducir a esto, nunca ves la salida y dejas de buscar soluciones, en ocasiones es necesario buscar el origen en hechos traumáticos vividos en la infancia, que marcan el desarrollo de referentes de personalidad y comportamiento. A veces, este tipo de estrés conduce a pensamientos suicidas y puede ser la causa de un ataque cardíaco u otras enfermedades sistémicas como un derrame cerebral. Los síntomas más graves que en los casos anteriores pueden requerir tratamiento farmacológico además de terapia psicológica.<sup>28</sup>

Por otro lado, en cuanto a las dimensiones del estrés laboral tenemos como **primera dimensión a las Reacciones físicas**; incluyen un grupo de estados y procesos fisiológicos frente a incitaciones estresantes como por

ejemplo el cansancio, dolores de ( cabeza, espalda, cuello, musculares), problemas estomacales, insomnio, etc.<sup>29</sup> Asimismo podría producir alteraciones en el metabolismo, incrementar la frecuencia cardiorrespiratoria, aumentar la presión arterial, provocar dolores de cabeza e inducir infartos. El vínculo entre el estrés y los síntomas que puede padecer una persona no están claros, hay pocas relaciones consistentes atribuidas a la complicación de los síntomas y el impedimento de medirlos objetivamente.

30

Como **segunda dimensión** se tiene a las **Reacciones emocionales**; donde se menciona que la principal reacción es emocional, pero también ocurren reacciones cognitivas y conductuales tales como rencor, repudio, temor, presión, enfado, distracción, indiferencia, insomnio, sensación de aislamiento, trastornos de la memoria, irritabilidad, etc.<sup>31</sup>

En este contexto, uno de los síntomas más importantes del estrés es la insatisfacción, por lo que el estrés laboral provoca poco interés por el trabajo. Esta reacción, es más evidente en el momento de estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que está haciendo y por lo tanto reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectado donde hay tensión, ansiedad, irritabilidad, Aburrimiento y retrasos. Cuanto menos control tenga la gente sobre el ritmo de su trabajo, mayor será su baja satisfacción y estrés. Se requiere más estudios para entender la relación, pero hay evidencia de que crear diversidad, significado, autonomía, retroalimentación e identidad crea estrés y disminuye la satisfacción y el compromiso.<sup>32</sup>

**Como tercera dimensión se tiene a las Reacciones Cognitivas**; Cabe destacar que los más comunes son la duda, la amnesia. En lo psicológico existen desconcentración, dificultad para solucionar conflictos o tomar decisiones. El estrés involucra la facultad mental de una persona, la ansiedad lo hace poco razonable y por lo tanto menos inteligente para realizar labores.<sup>33</sup>

De igual manera se menciona que al analizar la existencia desde la perspectiva del estrés, observamos los sucesos de otra manera poco

realista. No vemos las cosas reales, solo vemos fragmentos de información. Desde esta posición al mirar lo desfavorable se manifiesta la percepción de temor, lo que hace que se habite con un peligro externo. El sujeto tiende a ponerse en desconfianza, el sujeto estresado también tendrá más impedimento para conservar su atención y puede padecer distracciones constantes.<sup>34</sup>

Finalmente se tiene como **cuarta dimensión** a las **Reacciones Conductuales**; las cuales son un grupo de conductas y diversos estados de nerviosidad como son los tics por ejemplo morderse las uñas, ingerir alimentos en exceso, es común hayar conductas como el consumo de alcohol, inquietud motora, tartamudeo. Pueden ocurrir comportamientos conflictivos, propensión a consumir alcohol, cambios en la dieta. Por otro lado, las consecuencias organizativas del estrés tienen repercusiones como absentismo, retrasos, deterioro de las relaciones laborales, entre otros.<sup>35</sup>

De igual manera, si hay estrés, se verá reflejado en las conductas que presente el individuo, puede ser cambios de productividad, porque su desempeño fue mayor y ahora disminuye porque no se siente capaz de hacerlo. Su alimentación también es inadecuada, incluso comienza con algunas adicciones que no estaban presentes, y lo más importante a señalar en este asunto son las consecuencias de estos comportamientos para la empresa.<sup>36</sup>

Por otro lado, como **segunda variable** tenemos al **cuidado humanizado**, El cuidado de la salud es la esencia de la profesión de Enfermería, atender compromete establecer una relación de apoyo al enfermo y su entorno, para lo cual es importante el vínculo y el dialogo<sup>37</sup> de igual manera varios autores precisan el cuidado como único, integral y solidario, donde es necesario poder escuchar y reconocer las necesidades de acuerdo a la enfermedad de cada individuo.<sup>38</sup>

Asimismo, el cuidado es una actividad sensible donde se desarrollan para lograr un nivel de eficiencia en la identificación de los potenciales del otro, como el caso de los enfermeros que tiene un cuidado directo con el paciente, donde a diferencia de otras ciencias, porque se busca cumplir con las necesidades del otro comprendiendo que acciones realizar para brindarle

ayuda.<sup>38</sup>

Por eso, el cuidado humano se basa en lo recíproco y la genuinidad del trato humano con el fin de brindar ayuda a los que necesitan considerando una armonía entre las esferas del ser; físico, mental y espiritual donde se producen procesos de autoconocimiento. Es por ello que este cuidado no solo depende de los aspectos técnicos de la enfermería sino de lo moral y humanista de la profesión.<sup>39</sup>

De igual forma, la atención humanizada es una necesidad urgente en la práctica profesional, por lo cual el cuidado humanizado se transfigura en un estilo de vida adaptada en la práctica profesional de la enfermería, que puede definirse como una acción con autovaloración y profesional enfocado al sostenimiento, restauración y autoayuda de la salud de las personas. De tal manera el profesional de enfermería tiene un deber científico, filosófico y moral con la protección de la decencia y preservación de la vida mediante el cuidado humanizado.<sup>40</sup>

Parte del cuidado humanizado se tiene **como primera dimensión** a las **Cualidades del hacer de enfermería**; donde se menciona que el cuidado humano se basa en la ayuda a los demás, tiene una calidad única y genuina. La enfermera tiene que tener la fortaleza, paciencia y capacidad para trabajar bajo presión.<sup>41</sup>

Las características de una persona definen las características que forman parte de ella y que la identifican como tal, para una enfermera son los elementos de la enfermera y su servicio humanitario que brinda a quienes necesitan su cuidado, donde desarrolla su ética, técnica y aspecto social acompañado del enfoque humanista.<sup>42</sup>

Como **segunda dimensión** se tiene a la **Apertura de comunicación enfermera(o)- paciente**; donde se refiere a que las relaciones personales que la enfermería ejerce con sus pacientes en la práctica asistencial son cruciales para la práctica profesional, los enfermeros permanecen las 24 horas al cuidado y atención de los pacientes, brinda ayuda de carácter biológico, técnico, psicológico, social y espiritual y las relaciones personales apoyan el desempeño de sus obligaciones.<sup>43</sup>

Asimismo, la apertura de la comunicación enfermera-paciente es cuando se establece una interrelación activa y positiva con el paciente, llegando al desarrollo de la escucha activa, la comunicación y la recopilación de indagación, pero sin perder el lazo entre ambos. Varios teóricos profesionales han formulado que el enfermero debe ampliar sus técnicas para obtener este vínculo con el paciente a través del dialogo.<sup>44</sup>

**Como tercera dimensión** se tiene a la **Disposición para la atención**; que es la planificación del personal de enfermería, para detectar el momento de la atención, para estar consciente de sus sentimientos, de su estado anímico, de su pesar para proceder y responder a su llamado de manera oportuna y efectiva, hacerlo rápido, satisfacer sus necesidades de atención y seguir el tratamiento prescrito. Watson define que la enfermera debe ser responsable de su propio conocimiento y de la auténtica presencia del ser cuando atiende a su paciente.<sup>45</sup>

Asimismo, es una determinada manera o de aceptar determinados tipos de información. El término está relacionado con el concepto de enfermería, o cuidar lo que se necesita en una situación particular. La disposición puede ser despertada por un estímulo externo o por iniciativa propia.<sup>46</sup> por otro lado, la atención podría definirse como la facultad de producir, seleccionar, dirigir y mantener un nivel adecuado de activación para absolver datos relevantes. Es decir, la atención es una sucesión que tiene lugar a un nivel cognitivo y que nos permite orientarnos hacia los estímulos relevantes, ignorando aquellos que no deben actuar sobre ellos.<sup>47</sup>

Finalmente se menciona en razón al estudio a la **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**; la cual fue una teórica contemporánea de la Escuela de Enfermería Lewis Gale, con una maestría en Salud Mental y Psiquiatría en el Campus de Ciencias de la Salud y un doctorado en Psicología Educativa y Asistencial del Graduate School del Campus de Boulder.<sup>48</sup> donde la autora fórmula el cuidado a través de enfoques de filosofía, además de considerar el aspecto espiritual, donde el cuidado se considera como una acción terapéutica que es base de las relaciones humanas, es relacional que se da entre individuos e intersubjetivo, de lo cual le permitió a la autora formular las siguientes premisas que son esenciales



en la enfermería: <sup>48</sup> **Premisa 1:** El cuidado que otorga la enfermera se ha desarrollado en todas las culturas y sociedades. Lo que se ha pasado mediante la formación de la carrera, como un medio para hacer frente al entorno, donde las enfermeras han tenido la oportunidad de formarse a nivel superior considerando su orientación humanista.

**Premisa 2:** “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera persona y paciente persona”.

**Premisa 3:** “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. El cuidador que quiere ser sincero debe combinar sinceridad y honestidad en el acto de cuidar. <sup>48</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

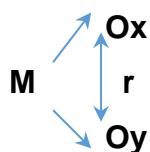
El estudio es **tipo básico**, el cual está motivado por la curiosidad del conocimiento, siendo su principal propósito investigar e indagar la naturaleza de las cosas, a través de la observación, tratando de mejorar el conocimiento existente<sup>49</sup>.

De igual manera el estudio presenta un **enfoque cuantitativo**; caracterizados por desarrollar sus funciones a través de la estadística y la medición ordinal con un análisis descriptivo, inferencial que intenta comprender patrones en el comportamiento de las variables de estudio<sup>50</sup>.

Por otra parte, el **nivel de estudio** es **descriptivo correlacional**, dirigido a conocer las principales propiedades de las variables o fenómenos en el estudio para conocer su comportamiento, por otro lado, correlacional porque se intenta conocer el grado de relación que existe entre las variables, determinando el patrón de comportamiento en esta interacción<sup>49</sup>.

**Diseño de investigación:** Se utilizó el diseño de corte transversal no experimental porque el estudio no manipula intencionalmente las variables, sino que se realiza observando el fenómeno en su contexto natural como es en la realidad, lo que ocurre durante un período de tiempo determinado.<sup>50</sup>.

En este sentido el estudio responderá al siguiente Esquema:



Interpretando el diagrama tenemos:

M = Muestra

Ox = Estrés laboral

Oy = Cuidado humanizado

r = Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

El presente estudio de investigación, desarrolló las variables cuantitativas: estrés laboral y cuidado humanizado de conflictos la cual fue definida conceptual y operacionalmente, considerando sus indicadores y la escala de medición. (Ver anexo 1)

#### **Variable 1: Estrés laboral**

**Definición conceptual:** El estrés relacionado con el trabajo se desarrolla mediante una interacción entre los trabajadores con y el medio ambiente en donde desarrollan sus labores lo que incluye aspectos físicos, alteraciones de la biología corporal, la dificultad del trabajo, la presión, los componentes sociales como psicológicos, la carga de trabajo, entre otros que se convierten en estresores.<sup>17</sup>

#### **Variable 2: Cuidado humanizado**

**Definición conceptual:** Se basa en lo recíproco y la genuinidad del trato humano con el fin de brindar ayuda a los que necesitan considerando una armonía entre las esferas del ser; físico, mental y espiritual donde se producen procesos de autoconocimiento. Es por ello que este cuidado no solo depende de los aspectos técnicos de la enfermería sino de lo moral y humanista de la profesión.<sup>39</sup>

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Es la agrupación de todos los elementos o unidades de análisis que pertenecen al campo en el que se desarrolla el trabajo de investigación<sup>50</sup>. La población de estudio estuvo constituida por personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021 siendo un total de 47 participantes.

$$N = 47$$

**Muestra:** Es la cantidad que se toma de la población para estudiar un fenómeno medible y común que están experimentando<sup>49</sup>. Por ser una cantidad mínima la muestra fue toda la población de estudio:

$$n = 47$$

**Muestreo:** El presente estudio representó una muestra no probabilística, ya

que la cantidad se determinó sin fórmula y se utilizó como muestra de estudio a toda la población como muestra censal<sup>49</sup>.

**Unidades de análisis:** Personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

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

En cuanto a la técnica de estudio, se utilizará la encuesta, que está muy extendida en la investigación social, por su estructura ordenada con el fin de obtener la información deseada al examinar las variables de estudio<sup>49</sup>.

Como instrumento se utilizará el cuestionario, en el caso del estrés laboral se utilizará el cuestionario para la evaluación del estrés, 3ra versión (Villalobos, 2010) Este instrumento fue publicado por el Ministerio de Protección Social en el año 2010 como parte de la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” el cual fue diseñado y validado para Colombia por Villalobos (2010). En el cual consta de 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones; Reacciones físicas (5 ítems); Reacciones emocionales (10 ítems); Reacciones cognitivas (7 ítems) y Reacciones conductuales (4 ítems).

Asimismo, se trabajó con los siguientes niveles y rangos que se obtuvieron con el máximo valor de los cuestionarios y el mínimo valor dividido entre el número de niveles (max-min/2):

Escala/dimensiones	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación	
		No presenta	Presenta
<b>Estrés</b>	26-130	26-77	78-130
Reacciones físicas	5-25	5-14	15-25
Reacciones emocionales	10-50	10-29	30-50
Reacciones cognitivas	7-35	7-20	21-35
Reacciones conductuales	4-20	4-11	12-20

Por otro lado, para la evaluación del cuidado humanizado se utilizará una ficha de cotejo que consta de 32 ítem de la autora Mija S (2019) el cual se divide en tres dimensiones; Cualidades del hacer de enfermería (7 ítems), Apertura de comunicación enfermera(o)- paciente (8 ítems) y Disposición para la atención (17 ítems)

Ambos instrumentos con una escala de Likert igualmente serán validados por expertos y a través del Spps 25.0 se determinará la confiabilidad de Crombach a una muestra piloto.

Asimismo, se trabajó con los siguientes niveles y rangos que se obtuvieron con el máximo valor de los cuestionarios y el mínimo valor dividido entre el número de niveles (max-min/3):

Escala/dimensiones	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación		
		Malo	Regular	Bueno
Cuidado humanizado	32-96	32-53	54-75	76-96
Cualidades del hacer de enfermería	7-21	7-11	12-16	17-21
Apertura de comunicación enfermera(o)- paciente	8-24	8-12	13-18	19-24
Disposición para la atención	17-51	17-27	28-39	40-51

### Validez

Es considerada como el nivel en que el instrumento representa la verdad y es capaz de la medición de la variable en cuestión. En el presente estudio la validez se hizo a través del veredicto de tres expertos en la materia, los cuales analizan el instrumento bajo tres constructos: pertinencia, relevancia y claridad, y si es cumplido se le concede el veredicto de aplicable y que “Hay Suficiencia”.

#### *Validez de los instrumentos por juicio de expertos*

Expertos (Apellidos y nombres)	Pertinencia	relevancia	Claridad	CONDICIÓN
Dr.	SI	SI	SI	Aplicable
Dr.	SI	SI	SI	Aplicable
Dr.	SI	SI	SI	Aplicable

Fuente: Ficha de validez por experto

## **Confiabilidad**

En el presente estudio la confiabilidad se medirá mediante la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach que se desarrolla a través del rango de 0 a 1 donde el más cercano a la unidad es el resultado más confiable para la confiabilidad del instrumento, en la cual se aplicará a un piloto de 15 personas obteniendo un resultado del 0.875 y 0.856. Asimismo, confiabilidad es la cualidad que presenta el instrumento para definir cuán segura es su aplicación en otros estudios desarrollados en contextos similares <sup>49</sup>.

### **3.5. Procedimientos**

Para la realización del presente estudio, el trámite administrativo se realizó a través de la carta dirigida al director del Hospital María Auxiliadora con el fin de obtener consentimiento para realizarlo, obtener la aprobación para realizar el estudio y fijar el cronograma de recogida de datos, teniendo en cuenta una duración media de 35 minutos por cada profesional y sin afectar a sus obligaciones.

Una vez obtenidos los permisos correspondientes, se acuerda con los responsables del servicio para determinar los días y horarios de uso de los instrumentos, así como explicar los objetivos del estudio con el fin de asegurar una participación más activa.

Por otro lado, luego de recibidas las respuestas, cada respuesta fue analizada y codificada para obtener una base de datos para su posterior análisis estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el análisis de datos, luego de recibir las respuestas del instrumento utilizado y se creó una base de datos que ha sido analizada con el Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de los datos, luego la tabulación se realizó por el programa Excel y luego por el análisis del programa de estadística social Spps 25.0, que nos muestra los datos en tablas de frecuencias y porcentajes, así como gráficos de barras, que son fundamentales para la descripción e interpretación de los resultados de las

variables y dimensiones.

Con lo cual se pueden presentar claramente los resultados para poder expresar los niveles encontrados en la muestra de estudio.

Para la prueba de hipótesis se utiliza el estadístico de Spearman, un análisis no paramétrico que se utiliza para comprobar las hipótesis planteadas y lograr su respectiva interpretación.

A partir de estos resultados estadísticos e inferenciales se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del caso.

### **3.7. Aspectos éticos**

**Principio de autonomía.** - Se solicitó el consentimiento informado del equipo de enfermería y se respetó su decisión de participar o no en la investigación, los datos se utilizaron únicamente para la investigación y no se divulgará ningún nombre, ya que todas las participaciones fueron anónimas para la libre expresión.

**Principio de beneficencia:** De acuerdo con este principio, lo que se busca es contribuir o beneficiar a la muestra elegida y donde se desarrolló el problema, así como en realidades similares que toman esta investigación como modelo.

**Principio de no maleficencia:** Como en todo estudio de carácter social, no se pretende dañar a la institución ni a la muestra elegida siempre que se respete la intimidad de la información, así como trata de generar entendimiento a partir de otro observado y relacionado a la existencia.

**Principio de justicia:** En el marco de la atención de la salud, generalmente se refiere a lo que los filósofos denominan "justicia distributiva", es decir, la distribución equitativa de bienes escasos en una comunidad. La justicia significa, en última instancia, brindar a todos lo que les pertenece, lo que merecen, lo que es suyo, lo que se necesita, y en este estudio todos los participantes fueron tratados por igual.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1.

*Estrés laboral según cuidado humanizado.*

Estrés laboral	Cuidado humanizado						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Presenta	8	17.02	14	29.79	0	0.00	22	46.81
No presenta	0	0.00	10	21.28	15	31.91	25	53.19
Total	8	17.02	24	51.06	15	31.91	47	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

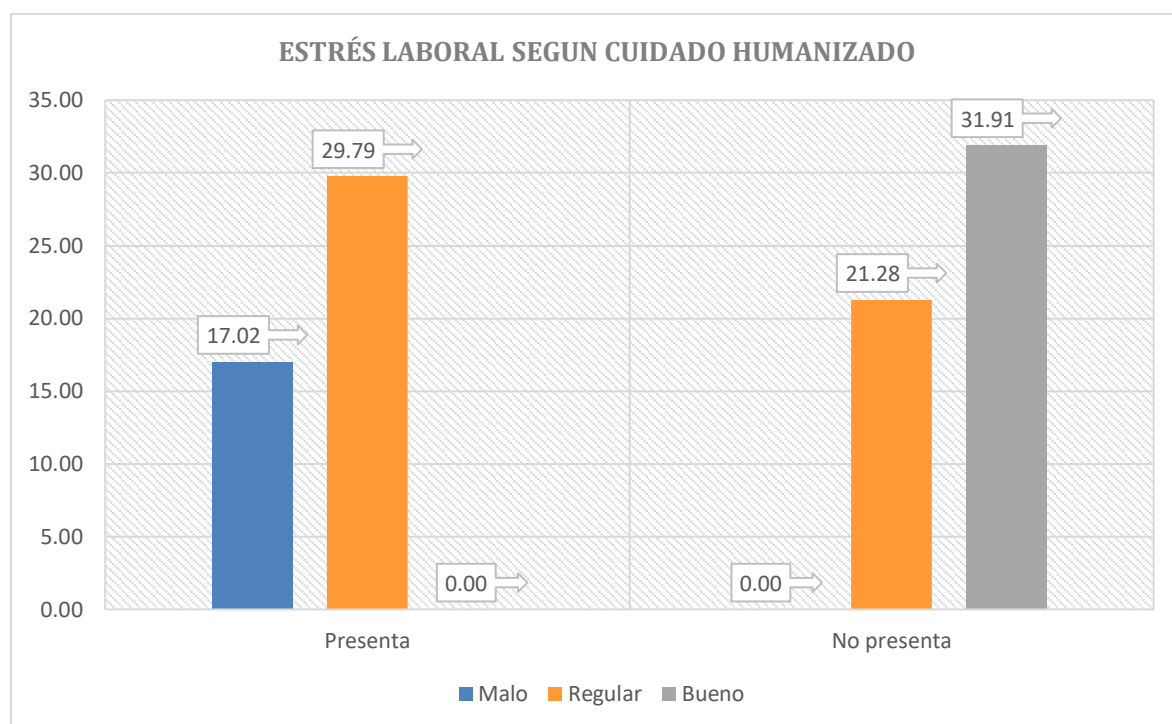


Gráfico 1. Estrés laboral según cuidado humanizado.

Interpretación:

Al correlacionar el estrés laboral con el cuidado humanizado, se encontró que del grupo que presenta estrés laboral, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 29.79% regular. En el grupo que no presenta un estrés laboral, el 21.28% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno.



Tabla 2.

*Estrés laboral en su dimensión reacciones físicas según cuidado humanizado.*

Reacciones físicas	Cuidado humanizado						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Presenta	8	17.02	13	27.66	0	0.00	21	44.68
No presenta	0	0.00	11	23.40	15	31.91	26	55.32
Total	8	17.02	24	51.06	15	31.91	47	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

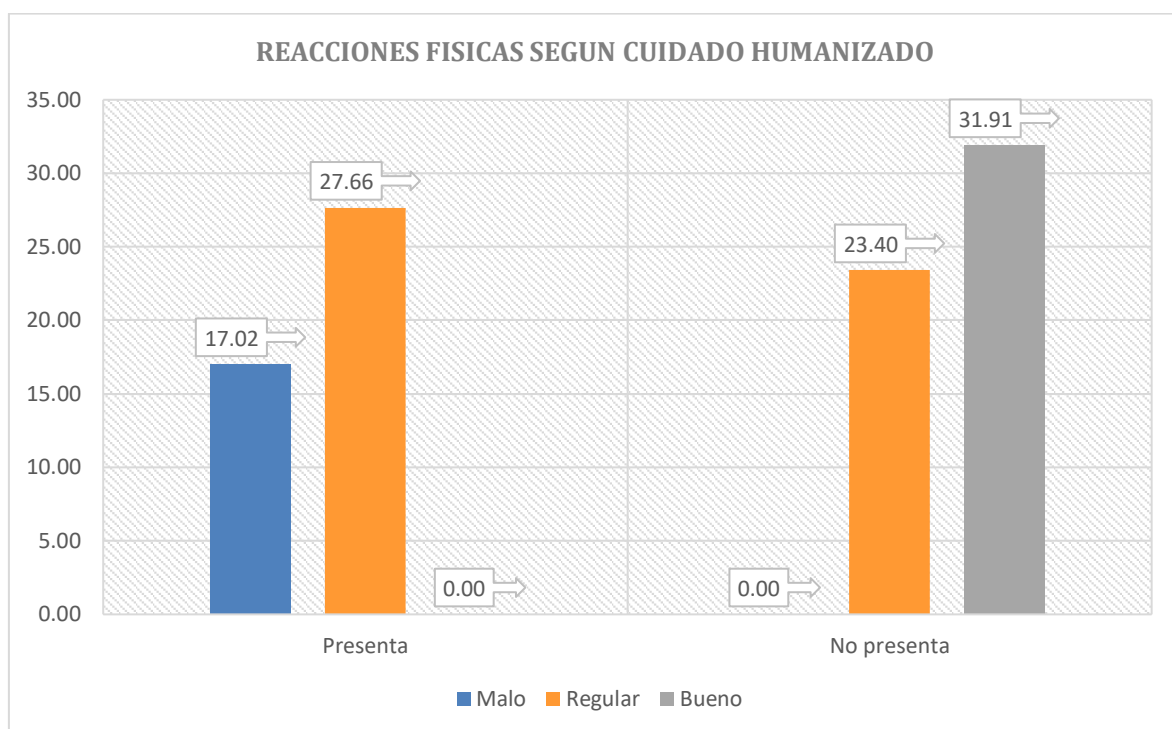


Gráfico 2. Estrés laboral en su dimensión reacciones físicas según cuidado humanizado.

Interpretación:

Al correlacionar el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas con el cuidado humanizado, se encontró que del grupo que presenta reacciones físicas, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 27.66% regular. En el grupo que no presenta reacciones físicas, el 23.40% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno.

Tabla 3.

Estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales según cuidado humanizado.

Reacciones emocionales	Cuidado humanizado						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Presenta	8	17.02	12	25.53	0	0.00	20	42.55
No presenta	0	0.00	12	25.53	15	31.91	27	57.45
Total	8	17.02	24	51.06	15	31.91	47	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

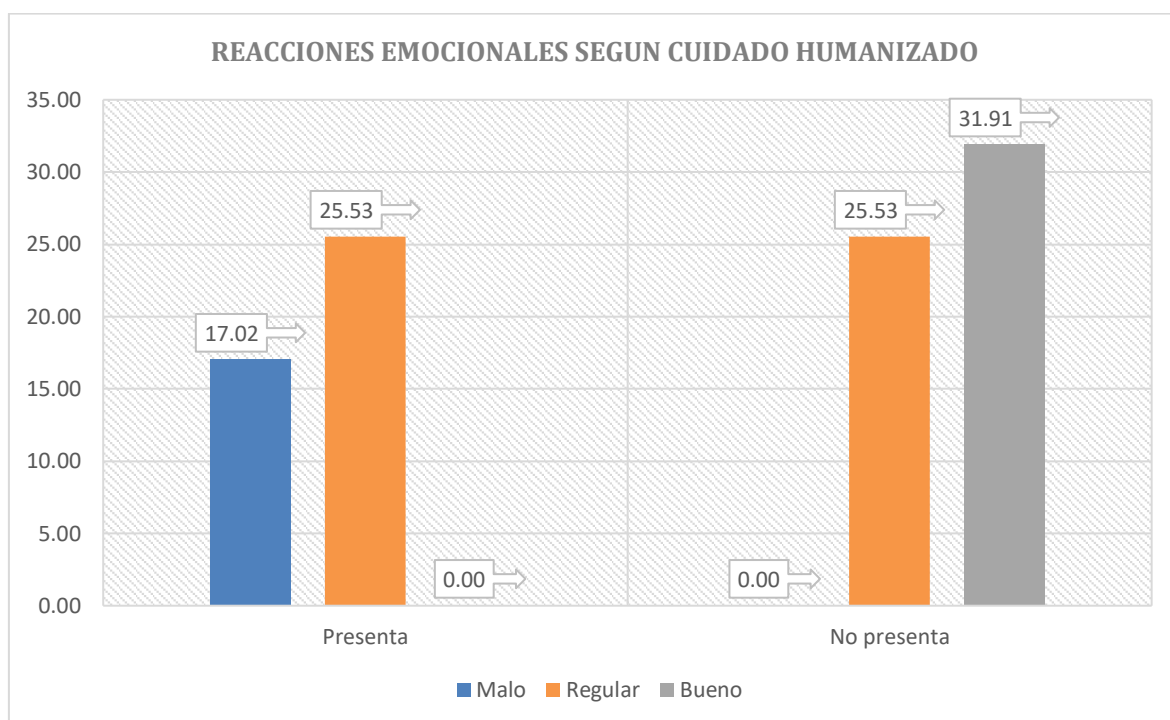


Gráfico 3. Estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales según cuidado humanizado.

Interpretación:

Al correlacionar el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales con el cuidado humanizado, se encontró que del grupo que presenta reacciones emocionales, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 25.53% regular. En el grupo que no presenta reacciones emocionales, el 25.53% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno.

Tabla 4.

Estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas según cuidado humanizado.

Reacciones cognitivas	Cuidado humanizado							
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
Presenta	8	17.02	15	31.91	0	0.00	23	48.94
No presenta	0	0.00	9	19.15	15	31.91	24	51.06
Total	8	17.02	24	51.06	15	31.91	47	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

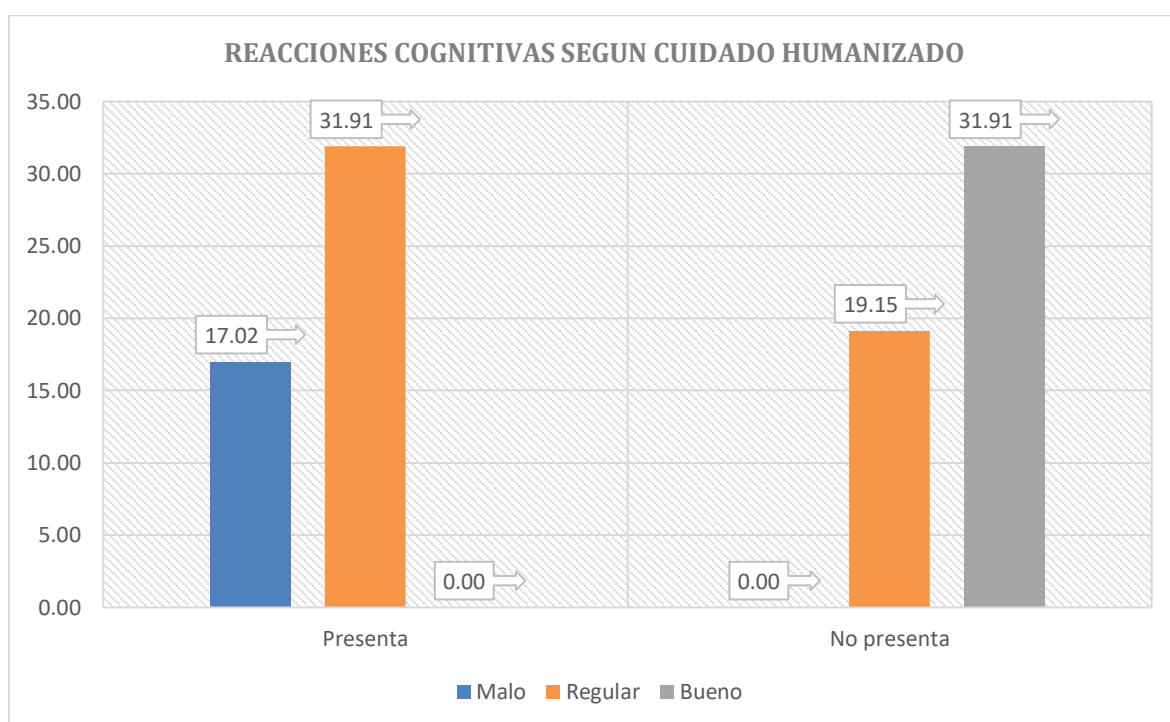


Gráfico 4. Estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas según cuidado humanizado.

Interpretación:

Al correlacionar el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas con el cuidado humanizado, se encontró que del grupo que presenta reacciones cognitivas, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 31.91% regular. En el grupo que no presenta reacciones cognitivas, el 19.15% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno.

Tabla 5.

Estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales según cuidado humanizado.

Reacciones conductuales	Cuidado humanizado						Total	%
	Malo	%	Regular	%	Bueno	%		
Presenta	8	17.02	11	23.40	0	0.00	19	40.43
No presenta	0	0.00	13	27.66	15	31.91	28	59.57
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>17.02</b>	<b>24</b>	<b>51.06</b>	<b>15</b>	<b>31.91</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

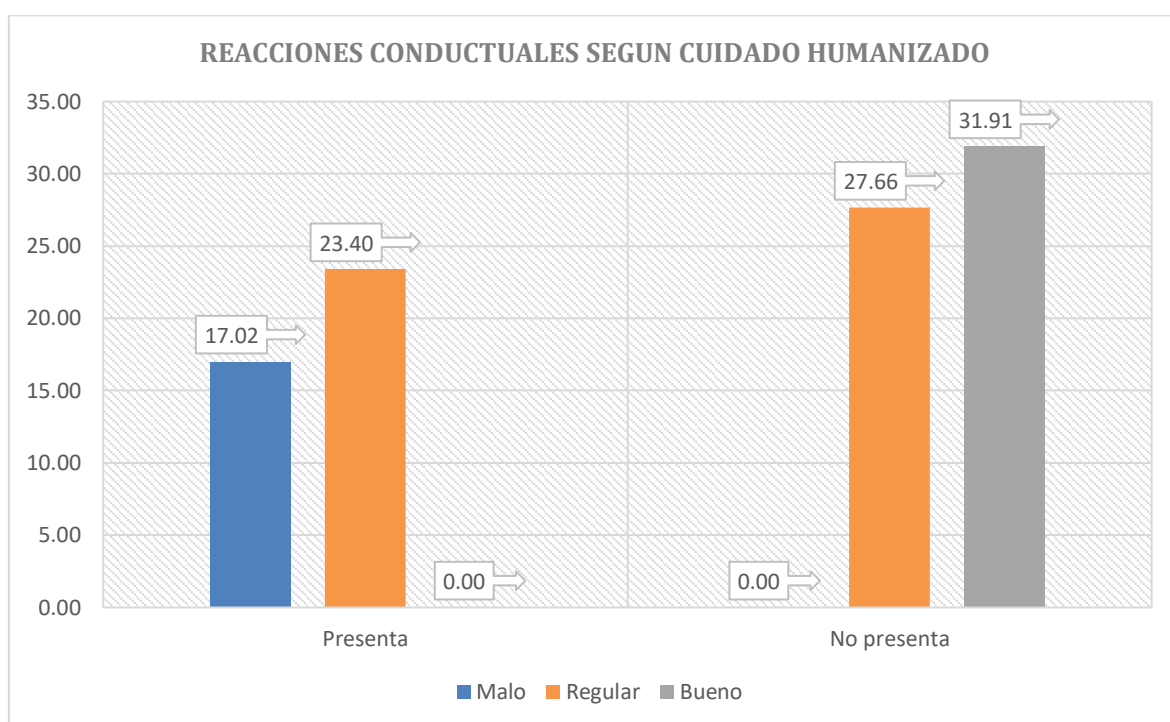


Gráfico 5. Estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales según cuidado humanizado.

Interpretación:

Al correlacionar el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales con el cuidado humanizado, se encontró que del grupo que presenta reacciones conductuales, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 23.40% regular. En el grupo que no presenta reacciones conductuales, el 27.66% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis general

Ha: Existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021.

Tabla 6

*Prueba de correlación según Spearman entre el estrés laboral y el cuidado humanizado.*

			Estrés laboral	Cuidado humanizado
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 6 el resultado de la Rho de Spearman de 0.707 significativa al 0,000 permite aprobar la hipótesis general y rechazar la nula, con lo cual se afirma que el estrés laboral se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Tabla 7

*Prueba de correlación según Spearman entre las reacciones físicas y el cuidado humanizado.*

			Reacciones físicas	Cuidado humanizado
Rho de Spearman	Reacciones físicas	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 7 el resultado de la Rho de Spearman de 0.698 significativa al 0,000 permite aprobar la hipótesis específica 1 y rechazar la nula, con lo cual se afirma que las reacciones físicas del estrés laboral se relacionan de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Tabla 8

*Prueba de correlación según Spearman entre las reacciones emocionales y el cuidado humanizado.*

			Reacciones emocionales	Cuidado humanizado
Rho de Spearman	Reacciones emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 8 el resultado de la Rho de Spearman de 0.690 significativa al 0,000 permite aprobar la hipótesis específica 2 y rechazar la nula, con lo cual se afirma que las reacciones emocionales del estrés laboral se relacionan de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Tabla 9

*Prueba de correlación según Spearman entre las reacciones cognitivas y el cuidado humanizado.*

			Reacciones cognitivas	Cuidado humanizado
Rho de Spearman	Reacciones cognitivas	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 9 el resultado de la Rho de Spearman de 0.718 significativa al 0,000 permite aprobar la hipótesis específica 3 y rechazar la nula, con lo cual se afirma que las reacciones cognitivas del estrés laboral se relacionan de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería.



#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Ho: No existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.

Tabla 10

*Prueba de correlación según Spearman entre las reacciones conductuales y el cuidado humanizado.*

			Reacciones conductuales	Cuidado humanizado
Rho de Spearman	Reacciones conductuales	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 10 el resultado de la Rho de Spearman de 0.682 significativa al 0,000 permite aprobar la hipótesis específica 4 y rechazar la nula, con lo cual se afirma que las reacciones conductuales del estrés laboral se relacionan de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería.

## V. DISCUSIÓN

Según el análisis de resultados se hayo que del grupo que presenta estrés laboral, el 17.02% presenta un cuidado humanizado en un nivel malo y el 29.79% regular. En el grupo que no presenta un estrés laboral, el 21.28% presenta un cuidado humanizado en un nivel regular y el 31.91% bueno. Es por lo que se determino que existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021, según la correlación de Spearman de 0.707 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

Lo que se asemeja con el estudio de Aquije G, Felix S. (2020) donde se encontró que el 2.1% percibe un bajo nivel de clima organizacional, 61.7% medio y 36.2% alto, lo que se relaciona con el nivel de estrés medio que se presentó en la mayoría de la muestra con un 58%, por lo que se evidenció que existe una relación directa y significativa entre la variable nivel de estrés y la variable grado de satisfacción laboral del hospital<sup>8</sup> lo que se evidencia con la presente investigación donde también se encontró una correlación directa con el estrés y el cuidado que brinda el profesional de enfermería de una manera humanizada, similar con lo que obtuvo Torres T. (2018) donde encontró que el 28.57% presentó un nivel severo de estrés laboral, el 64.29% moderado y 7,14% leve, por lo que se evidencio que la mayor parte de personal de enfermería presentan un estrés moderado que se relaciona con un nivel regular en el cuidado que brinda el profesional de enfermería.<sup>9</sup>

Es por ello la significación que el estudio del estrés se realice constantemente debido a que afecta el trabajo del profesional de enfermería en varios aspectos pero en uno de los más importantes en el desarrollo de su cuidado de su enfoque humanizado porque con un sentido alterado, y una disminución de sus emociones puede mecanizar su actuar, lo que será percibido por el paciente como frialdad o un mal trato, pero per aun el nivel de estrés puede provocar fallas y eventos no deseados perjudicando el servicio además de la seguridad del paciente, es por ello que la

Organización Internacional del Trabajo<sup>23</sup> considera que .el estrés laboral es una respuesta que se presenta tanto en el aspecto físico como mental, que surge a causa de un desequilibrio entre las exigencias que el sujeto percibe y las capacidades que posee para afrontar las situaciones de estrés.

El profesional de enfermería debe ser un compañero de los familiares, su labor profesional y multicultural hace más inmensa la unión con los con ellos y en ocasiones tiene consolarlos por la muerte de su paciente, es por lo cual se produce un desgaste de las emociones, siendo una carga mental para el profesional de enfermería de una manera sostenida originando cuadros de estrés que incluso perjudica esos servicios. <sup>24</sup>

Igualmente se encontró que existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021, según la correlación de Spearman de 0.690 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Lo que se compara con el estudio de Betancourt et. al.<sup>13</sup> obtuvo como resultado se encontró que los factores de muerte y sufrimiento de los pacientes y la carga laboral son los causantes de mayor índice de estrés laboral en el 52% de la muestra de estudio; lo que concuerda con los resultados del presente estudio donde esos aspectos emocionales en el trabajo de la enfermera en respuesta de la situación el paciente la agota emocionalmente, generando un cuadro alto de estrés lo que afecta el cuidado que brinda, asimismo el estrés podría producir alteraciones en el metabolismo, incrementar la frecuencia cardiorrespiratoria, aumentar la presión arterial, provocar dolores de cabeza e inducir infartos. El vínculo entre el estrés y los síntomas fisiológicos particulares no está claro. Hay pocas relaciones consistentes atribuidas a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos. <sup>30</sup>

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que el estrés laboral se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de 0.707 significativa al 0.000.

**Segunda:** Se identificó que el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de 0.698 significativa al 0.000.

**Tercera:** Se identificó que el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de 0.690 significativa al 0.000.

**Cuarta:** Se identificó que el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de 0.718 significativa al 0.000.

**Quinta:** Se identificó que el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales se relaciona de manera directa con el cuidado humanizado del personal de enfermería Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021, de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de 0.682 significativa al 0.000.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A la jefa de enfermería conjuntamente con el departamento de psicología brindar sesiones para los profesionales de enfermería con el fin de brindarles estrategias de afrontamiento contra el estrés, además de ello recalcar la importancia del cuidado humanizado en el paciente debiendo ser una de las prioridades durante su atención.
2. A lo profesionales de enfermería realizar actividades físicas con una frecuencia de tres días a la semana, con el fin de fortalecer su cuerpo y organismo, y pueda prevenir algunas molestias físicas por el trabajo como seria los dolores musculoesqueléticos, ello además para que su repuesta física en el trabajo sea más óptima ante una emergencia.
3. A la jefa de enfermería poder identificar los factores que generan el aumento de estrés para así poder definir un plan y diseñar acciones específicas para reducirlo, como métodos de relajación, actividades físicas, etc.
4. A los profesionales de enfermería asistir a consulta psicológica periódicamente para evaluarse en su salud mental para prevenir algún trastornos o niveles de estrés perjudiciales para su salud, donde se le pueda brindar pautas de cómo manejar mejor su estrés y evitar niveles crónicos.
5. Al área de recursos humanos fomentar a los profesionales de enfermería la importancia de recibir ayuda psicológica, brindar constantemente sesiones educativas y actividades que puedan ayudar a disminuir el estrés, ya que una buena salud mental de los trabajadores contribuirá una mejor calidad de atención en los pacientes.

## VIII. REFERENCIAS

1. OMS. Situación de la enfermería en el mundo 2020. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado el 15 de mayo del 2021] disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
2. OPS. El rol del personal de enfermería en México en la lucha contra la pandemia de COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. [Internet] 2021 [Citado el 15 de mayo del 2021] disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/7-1-2021-rol-personal-enfermeria-mexico-lucha-contra-pandemia-covid-19>
3. Álvarez D. Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. Rev. Avances en Enfermería [Internet] 2016 [Citado el 15 de mayo del 2021] 33(2). Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v33n2.37032>.
4. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. [Internet] 2020 [Citado el 15 de mayo del 2021] ISSN 2602-8166, 4(3), 41-50 Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
5. Zelaya E. Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. Diario Gestión, Perú. [Internet] 2021 [Citado el 15 de mayo del 2021] disponible de: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>
6. Diario Gestión. Más de 7,700 enfermeras fueron contagiadas con COVID-19 y 15 están en UCI, Colegio de Enfermeros. [Internet] 2021 [Citado el 15 de mayo del 2021] disponible de: <https://gestion.pe/peru/mas-de-7700-enfermeras-fueron-contagiadas-con-covid-19-y-15-estan-en-uci-segun-decana-del-colegio-de-enfermeros-coronavirus-peru-segunda-ola-nndc-noticia/>
7. Fonseca J, Méndez J. Estrés del profesional de enfermería que labora en Centro Quirúrgico del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2017. [Tesis para optar el grado de especialidad en enfermería] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2021 [Citado el 15 de

- mayo del 2021] Disponible en:  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/8892>
8. Aquije G, Felix S. Nivel de estrés y su relación con el grado de satisfacción del personal de enfermería del área de UCI del Hospital María Auxiliadora. [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería] Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/613/1/FELIX%20PORRAS%20SONIA%20ALICIA.pdf>
  9. 17. Torres T. Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del Servicio de Quemados de un Hospital del MINSA – 2017. [Tesis de titulación] LIMA: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en:  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1810/UNFV\\_Torres\\_Molina\\_Tayana\\_Victoria\\_Titulo\\_Profesional\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1810/UNFV_Torres_Molina_Tayana_Victoria_Titulo_Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. García A. Estrés laboral y cuidado de enfermería, Centro Quirúrgico del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica- 2016. Rev. enferm. vanguard. [Internet] 2018 [Citado el 20 de mayo del 2021]. 6(1): 10-17 Disponible en:  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/214/282>
  11. Huaman R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la Provincia de Chincha 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Chincha: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [Citado el 20 de mayo del 2021]. Disponible en:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS\\_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
  12. Benites G, Chacaliaza C, Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Ica, Perú: Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica; 2017 [Citado el 20 de mayo del 2021]

- Disponible en:  
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. [Internet] 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] ISSN 2602-8166, 4(3), 41-50 Disponible en: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
  14. Irazabal E, Leano C. Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019, Ecuador. [Tesis de para la del Título de: Licenciadas en Enfermería] Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCE-0014-CME-072.pdf>
  15. Gallego L, López D, Piñeres J, Rativa Y, Téllez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. Revista psicológica científica [Internet] 2017 [Citado el 20 de mayo del 2021] 16(2), Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
  16. Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre del 2016. [Tesis para la obtención del título de médico cirujano] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  17. Karp M. Emocional y Estrés Laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019. Universidad Andina del Cusco. [Tesis de titulación] 2019 [Citado el 20 de mayo del 2021] <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>



18. OIT. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT, 2016. 62 p. [Internet] [Citado el 20 de mayo del 2021] [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
19. Natri S. Estrés laboral ¿Por qué se produce? Hospital Aleman. Argentina. 2017. [Tesis de titulación] [Citado el 20 de mayo del 2021] <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>
20. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) La naturaleza del estrés. [Internet] 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)
21. Madrid Salud. El estrés laboral y su prevención. [Internet] 2018 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
22. OMS. Situación de la enfermería en el mundo 2020. Organización Mundial de la Salud. [Internet] 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
23. OIT. Estrés Laboral. El estrés es un fenómeno natural. Organización Internacional del Trabajo. [Internet] 2016 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
24. Manta P, Huaranga I. Actitud del profesional de enfermería frente a la muerte del paciente en el servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa. Lima. 2020. Universidad Nacional del Callao. [Tesis de especialidad] [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5368/Manta%20%2c%20Huaranga%20FCS%20DA%20ESPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Kung, C, Chan C. Differential roles of positive and negative perfectionism in predicting occupational eustress and distress. Personality and Individual Differences, 58, 76-81. 2014. (Internet) (Citado el 2020 Septiembre 16) Recuperado de: <https://research.monash.edu/en/publications/differential->

- roles-of-positive-and-negative-perfectionism-in-pred.
26. Asociación Murciana de Neurociencia. El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud. Neuronup 2018 (Internet) (Citado el 2020 Septiembre 16) Recuperado de: <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>.
  27. Healthcare. Controlar el estrés. [Internet] 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/controlar-el-estres-772>
  28. Sanitas. Tipos de estrés. [Internet] 2020 [Citado el 20 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>
  29. Ccasani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar Vallejo. 2017 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 16) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11867>.
  30. González M. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2014 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 16) Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
  31. Ccasani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar Vallejo. 2017 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 18) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11867>.
  32. González M. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2014 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 18) Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
  33. Ccasani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar Vallejo. 2017 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 18) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11867>.
  34. Nicuesa M. Reacciones fisiológicas y cognitivas que produce el estrés. (Internet) (Citado el 2020 Septiembre 20) Recuperado de:

- [https://www.psicologia-online.com/reacciones-fisiologicas-y-cognitivas-que-produce-el-estres-371.html#anchor\\_2](https://www.psicologia-online.com/reacciones-fisiologicas-y-cognitivas-que-produce-el-estres-371.html#anchor_2).
35. Ccasani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Cesar Vallejo. 2017 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 20) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11867>.
  36. González M. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2014 (Tesis de titulación) (Citado el 2020 Septiembre 20) Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
  37. Contreras R, Coronado M, López N. Satisfacción del cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros (UAMM). 2015 Revista de Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/439>
  38. Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. [Tesis de Maestría] Lima: universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 11 Enero 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga\\_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  39. Rodríguez A. Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. Rev. Enfermería En Costa Rica, 32 (1). 37. [Internet] 2015 [citado 11 Enero 2021] Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf>
  40. López A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú. [Tesis de Maestría] Lima: universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 11 Enero 2021] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8662>
  41. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. enferm Herediana [Internet] 2016

- [citado 11 Enero 2021] 9(2):133-142 Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
42. Lagoueyte G. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev Univ Ind Santander Salud. 2015; 47(2):209-213. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013).
43. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Rev. Enferm. univ vol.12 no.3 México jul./sep. 2015. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134#aff1](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134#aff1)
44. Subiela J, Abellón J, Celdrán A, Manzanares J, Satorres B. La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. Enferm. glob. [Internet]. 2014 Abr [citado 11 Enero 2021]; 13(34): 276-292. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000200013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200013&lng=es).
45. Zúñiga R. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2017. [Tesis de Maestría] Lima: universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 11 Enero 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga\\_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zu%c3%b1iga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
46. Clínica Universidad de Navarra. Disposición atencional. Diccionario médico. [Internet]. 2018 [citado 11 Enero 2021]; Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/disposicion-atencional#targetText=Disposici%C3%B3n%20atencional&targetText=El%20t%C3%A9rmino%20est%C3%A1%20vinculado%20al,necesitarse%20en%20una%20situaci%C3%B3n%20dada>.
47. Bitbrain. Qué es la atención, tipos y alteraciones. [Internet]. 2018 [citado 11 Enero 2021]; Disponible en: <https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion>
48. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2015 Sep [citado 2021 Enero 11]; 31(3). Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-031920150003000006&Ing=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-031920150003000006&Ing=es).

49. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013
50. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores. 2014

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medidas
<b>V.1: Estrés laboral</b>	El estrés laboral es conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. (Madrid Salud, 2018)	Es una reacción tanto física como mental que afecta al profesional de enfermería, siendo medida en esta investigación por estrés físico, emocional, cognitivo, conductual.	Reacciones físicas	Dolor de cabeza Tensión o dolor muscular Fatiga Trastorno de sueño	Ordinal
			Reacciones emocionales	miedo apatía Ansiedad irritabilidad	
			Reacciones cognitivas	Inseguridad Falta de concentración Falta de decisión	
			Reacciones conductuales	Nerviosismo Conflictos con los compañeros Agresividad Mal humor con el paciente	
<b>V.2: Cuidado humanizado</b>	Práctica que el profesional aplica, definiéndola como una acción que va encaminada al mantenimiento y autocuidado de la vida relacionada a la interacción enfermera-paciente.	Es el cuidado que se enfoca de manera integral al paciente donde se le trata de forma humana con respeto, empatía y responsabilidad, considerando sus emociones y sentimientos y serán medidas a través de los siguientes niveles:  Bueno (96-128) Regular (64-95) Malo (32-63)	Cualidades del hacer de enfermería	Amabilidad Empatía Confianza Respeto	Ordinal
			Apertura de comunicación enfermera(o)-paciente	Dialogo Claridad en la información Indicaciones	
			Disposición para la atención	Interés Tiempo Individualidad Cuidado oportuno Emociones Atención Responsabilidad Privacidad	

## Anexo 02: Matriz de consistencia

**TITULO:** Estrés laboral y cuidado humanizado del personal de enfermería, Servicio de Emergencias del Hospital María Auxiliadora, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL			MÉTODO
			VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?; 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021; 2. Identificar la relación entre el estrés laboral</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación directa entre el estrés laboral y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p> <p><b>Problemas específicos</b> Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021 Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de</p>	<p><b>V.1: Estrés laboral</b></p>	<p>Reacciones físicas</p> <p>Reacciones emocionales</p> <p>Reacciones cognitivas</p> <p>Reacciones conductuales</p>	<p>Dolor de cabeza Tensión o dolor muscular Fatiga Trastorno de sueño</p> <p>Miedo Apatía Ansiedad Irritabilidad</p> <p>Inseguridad Falta de concentración Falta de decisión</p> <p>Nerviosismo Conflictos con los compañeros Agresividad Mal humor con el paciente</p>	<p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Diseño No experimental de corte Transversal</p> <p><b>Población:</b> 47 profesionales de enfermería</p> <p><b>Muestra:</b> 47 profesionales de enfermería</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>



<p>emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021?</p>	<p>en su dimensión reacciones emocionales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021</p> <p>3. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021</p> <p>4. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.</p>	<p>Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021</p> <p>Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021</p> <p>Existe una relación directa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021</p>	<p><b>V.2: Cuidado humanizado</b></p>	<p>Cualidades del hacer de enfermería</p> <p>Apertura de comunicación enfermera(o)-paciente</p> <p>Disposición para la atención</p>	<p>Amabilidad Empatía Confianza Respeto</p> <p>Dialogo Claridad en la información Indicaciones</p> <p>Interés Tiempo Individualidad Cuidado oportuno Emociones Atención Responsabilidad Privacidad</p>	
--	---	---	---	---	--	--

## ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos

### Estrés laboral

Estimados enfermeras(os), soy Melissa Soto Marin Bachiller de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es conocer la relación entre estrés laboral y cuidado humanizado, agradezco su participación en contestar las siguientes preguntas establecidas en el siguiente cuestionario, es de carácter anónimo y confidencial.

Leer detenidamente cada una de las preguntas y marcar donde corresponda:

Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Reacciones físicas</b>						
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral					
2	Sufre de dolor de espalda y cuello					
3	Sufre dolores de cabeza					
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral					
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
<b>Reacciones emocionales</b>						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)					
7	Sufre de decaimiento continuamente					
8	Sufre de ansiedad					
9	Sufre de preocupación constante					
10	Siente que se ha vuelto mal humorado					
11	Siente que ha perdido la empatía					
12	En el desempeño diario se aburre					
13	Se siente desganado					
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15	Siente que es pesimista					
<b>Reacciones cognitivas</b>						
16	Siente que no puede asumir responsabilidades					
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo					
18	Sufre de olvidos constantemente					
19	Tiene dificultad para concentrarse					
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás					

21	Tiene dificultad para resolver problemas					
22	Tiene dificultad para tomar decisiones					
<b>Reacciones conductuales</b>						
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)					
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)					
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito					
26	Tiene reacciones agresivas					

## Ficha de observación del Cuidado humanizado

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N		Siempre	A veces	Nunca
<b>Cualidades del hacer de enfermería</b>				
1	El profesional de enfermería hace sentirse como una persona al paciente			
2	El profesional de enfermería trata conq amabilidad al paciente			
3	El profesional de enfermería hace sentirse bien atendido al paciente cuando dialogan			
4	El profesional de enfermería hace sentirse tranquilo(a) al paciente cuando están con el			
5	El profesional de enfermería le brinda confianza al paciente			
6	El profesional de enfermería le explica al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado			
7	El profesional de enfermería demuestra respeto por sus creencias y valores del paciente			
<b>Apertura de comunicación enfermera(o)- paciente</b>				
8	El profesional de enfermería mira a los ojos del paciente, cuando le habla			
9	El profesional de enfermería dedica tiempo para aclarar sus inquietudes al paciente			
10	El profesional de enfermería facilita el dialogo con el paciente			
11	El profesional de enfermería explica previamente los procedimientos al paciente.			
12	El profesional de enfermería responde con seguridad y claridad a las preguntas del paciente.			
13	El profesional de enfermería indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos al paciente			
14	El profesional de enfermería da indicaciones sobre su atención al paciente cuando él lo requiere o según su situación de salud.			
15	El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna para que el paciente pueda tomar decisiones sobre su situación de salud			
<b>Disposición para la atención</b>				
16	El profesional de enfermería muestra interés por brindarle comodidad durante su tratamiento al paciente			
17	El profesional de enfermería dedica el tiempo requerido al paciente para su atención.			
18	El profesional de enfermería llama por su nombre al paciente			
19	El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas del paciente ( higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)			
20	El profesional de enfermería manifiesta que están pendiente de los pacientes			
21	El profesional de enfermería permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento al paciente			
22	El profesional de enfermería responde oportunamente al llamado del paciente			
23	El profesional de enfermería identifica necesidades de tipo			

	físico, psicológico y espiritual en el paciente			
24	El profesional de enfermería escuchan atentamente al paciente			
25	El profesional de enfermería pregunta y se preocupa por el estado de ánimo del paciente			
26	El profesional de enfermería brindan un cuidado cálido y delicado al paciente			
27	El profesional de enfermería ayuda a manejar el dolor físico del paciente			
28	El profesional de enfermería demuestran que son responsables con la atención del paciente			
29	El profesional de enfermería respetan las decisiones del paciente			
30	El profesional de enfermería indica que cuando requiera algo, el paciente le puede llamar.			
31	El profesional de enfermería respetan la intimidad del paciente			
32	El profesional de enfermería administra a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.			

Fuente: Mija S (2019) Cuidado Humanizado del Profesional de Enfermería desde las perspectiva del paciente del Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

# ANEXO 04: Base de datos

## Variable estrés laboral

\*Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	2	3	4	5	5	2	3									
2	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	2	3	3	2									
3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3									
4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	3	5	2	3									
5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	5	2	4	2	2									
6	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	2									
7	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4								
8	2	1	2	2	2	2	3	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5								
9	4	3	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	3	4	2	2	2	2	3	5	5	3	3	3									
10	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	2	4	2	4	3	4	4	5	5									
11	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3									
12	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3	3	5	3									
13	4	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3									
14	3	3	3	3	5	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3									
15	3	4	4	5	5	5	1	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5									
16	4	5	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4									
17	4	3	1	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4									
18	5	3	4	2	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	4	5	3	4	4	5									
19	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3									
20	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	1	5	4	1	1	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5									
21	3	3	3	3	1	2	4	5	1	1	4	3	5	2	3	2	5	2	3	1	5	1	1	4	1	5									
22	2	2	1	4	1	4	2	2	4	5	1	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	1	4	3	3									
23	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	1	2	1	3	3	4	1	5	4	5	1	2	3	3	5									
24	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3	4	2	1	5	3	5	3	3	3	4	1	2	3									
25	1	4	1	5	4	3	2	5	1	2	5	4	5	5	1	4	1	4	1	5	4	1	4	1	3	2									
26	1	4	5	2	3	5	1	5	4	2	1	1	3	1	5	3	5	1	2	2	3	3	1	4	3	4									
27	5	1	4	1	2	3	1	4	2	1	4	5	2	3	2	5	2	5	2	5	4	4	1	2	2	3									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



1: Visible: 26 de 26 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	var	var	var	var	var	var	var	var	var		
28	2	4	3	2	4	5	3	2	3	5	3	4	1	1	4	5	3	1	3	3	4	2	4	3	1	4											
29	3	4	3	2	4	2	3	4	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	4	1	1											
30	2	2	4	3	5	3	4	1	2	5	1	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	2	2	2	5	4											
31	5	4	2	2	5	3	4	5	5	1	5	2	4	2	5	5	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5											
32	1	4	1	5	1	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	4	1	4	2	2	4	4	3	2	2											
33	5	2	4	2	2	3	3	3	4	5	1	1	3	2	2	4	4	3	3	5	2	3	4	2	5	4											
34	5	5	3	3	1	5	3	3	1	3	1	3	5	4	4	4	3	1	2	3	4	3	5	3	4	2											
35	2	1	3	3	1	2	5	3	2	4	5	5	1	3	5	2	5	1	5	5	4	3	4	3	2	4											
36	4	2	4	3	3	5	3	1	3	5	3	1	5	2	5	5	3	5	5	3	1	2	4	1	5	5											
37	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2											
38	3	1	1	2	3	2	3	4	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	2											
39	3	2	1	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2											
40	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2											
41	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2											
42	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2											
43	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3											
44	1	2	2	3	2	3	4	1	3	2	2	2	4	1	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	4											
45	4	2	3	1	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2											
46	1	1	1	2	2	3	3	2	1	4	3	2	3	1	4	3	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3											
47	4	2	2	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	1	3	4	1	1											
48																																					
49																																					
50																																					
51																																					
52																																					
53																																					
54																																					

Vista de datos Vista de variables

# Variable cuidado humanizado

\*Data\_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables


	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	var	var	var	var	var	var	var	
1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2								
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2								
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2								
4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2								
5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3								
6	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3								
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3								
8	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2								
9	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2								
10	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2									
11	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2									
12	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2								
13	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3								
14	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2								
15	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2								
16	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2								
17	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2									
18	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2								
19	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3									
20	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2									
21	1	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2								
22	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	1									
23	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2									
24	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1									
25	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3									
26	2	1	3	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2									
27	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



1: Visible: 32 de 32 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	var	var	var	var	var	var	var											
28	1	1	3	2	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2																		
29	3	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3																		
30	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1																		
31	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3																		
32	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3																		
33	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2																		
34	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	3	2																		
35	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1																		
36	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2																		
37	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1																		
38	3	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	3																		
39	1	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2																		
40	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1																		
41	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2																		
42	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2																		
43	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1																		
44	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1																	
45	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1																			
46	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1																		
47	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2																		
48																																																		
49																																																		
50																																																		
51																																																		
52																																																		
53																																																		
54																																																		

Vista de datos Vista de variables

## Confiabilidad estrés laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	26

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	73,70	175,695	,576	,867
Item2	74,10	175,147	,476	,869
Item3	73,45	188,682	,081	,881
Item4	73,70	179,800	,365	,873
Item5	73,65	174,134	,544	,867
Item6	73,95	180,366	,656	,868
Item7	73,35	175,503	,587	,866
Item8	73,40	182,779	,271	,875
Item9	73,60	176,358	,466	,870
Item10	74,10	181,253	,452	,870
Item11	73,65	175,397	,502	,869
Item12	74,10	182,305	,334	,873
Item13	73,90	178,937	,472	,870
Item14	74,05	175,524	,470	,870
Item15	73,80	179,747	,398	,872
Item16	73,80	173,747	,639	,865
Item17	74,05	183,418	,499	,870
Item18	73,60	192,674	-,023	,881

Item19	74,10	182,200	,383	,872
Item20	74,50	182,263	,415	,871
Item21	74,30	172,747	,659	,864
Item22	73,90	165,884	,733	,861
Item23	74,35	182,450	,282	,875
Item24	74,30	181,168	,403	,871
Item25	74,65	175,924	,507	,868
Item26	74,45	186,997	,212	,876

## Confiabilidad cuidado humanizado

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	32

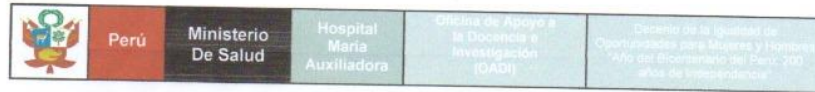
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	63,30	88,853	,366	,852
Item2	63,20	91,958	,139	,859
Item3	62,90	92,937	,098	,859
Item4	63,10	90,937	,240	,856
Item5	63,20	94,695	-,046	,863
Item6	63,45	93,313	,064	,860
Item7	63,40	92,147	,138	,858
Item8	63,25	92,092	,203	,856
Item9	63,50	88,895	,412	,851
Item10	63,10	95,674	-,114	,866
Item11	63,30	96,011	-,177	,862
Item12	62,80	90,379	,343	,853
Item13	63,10	90,726	,200	,858
Item14	63,15	93,713	,034	,860
Item15	62,95	90,892	,210	,857
Item16	62,80	85,116	,646	,844
Item17	63,00	84,526	,627	,844
Item18	63,15	87,082	,513	,848

Item19	63,10	87,989	,473	,850
Item20	63,25	85,987	,605	,846
Item21	63,15	88,239	,484	,850
Item22	63,00	89,053	,352	,853
Item23	63,10	86,937	,558	,847
Item24	63,25	83,250	,743	,841
Item25	63,00	91,684	,225	,856
Item26	63,05	87,418	,493	,849
Item27	62,95	85,418	,602	,846
Item28	63,10	84,200	,702	,843
Item29	63,10	88,832	,470	,850
Item30	62,90	85,884	,614	,846
Item31	63,10	83,989	,601	,845
Item32	62,95	83,945	,712	,842

## Anexo 05: Autorización



### CONSTANCIA

La que suscribe, Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación del Hospital María Auxiliadora, **CERTIFICA** que la **TESIS**, Versión del 10 de mayo del presente; Titulado: “**ESTRÉS LABORAL Y CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021**”; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIE/166/21**, presentado por la Investigadora: **Bach. Melissa Andrea SOTO MARÍN**, ha sido **REVISADA**. Asimismo, concluyéndose con la **APROBACION** expedida por el **Comité Institucional de Ética de Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora. Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **10 de mayo del 2022**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por los menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 10 de mayo del 2021.  
Atentamente.

LMPR/mags.  
c.c. Investigadora  
c.c. Archivo



1 de 1

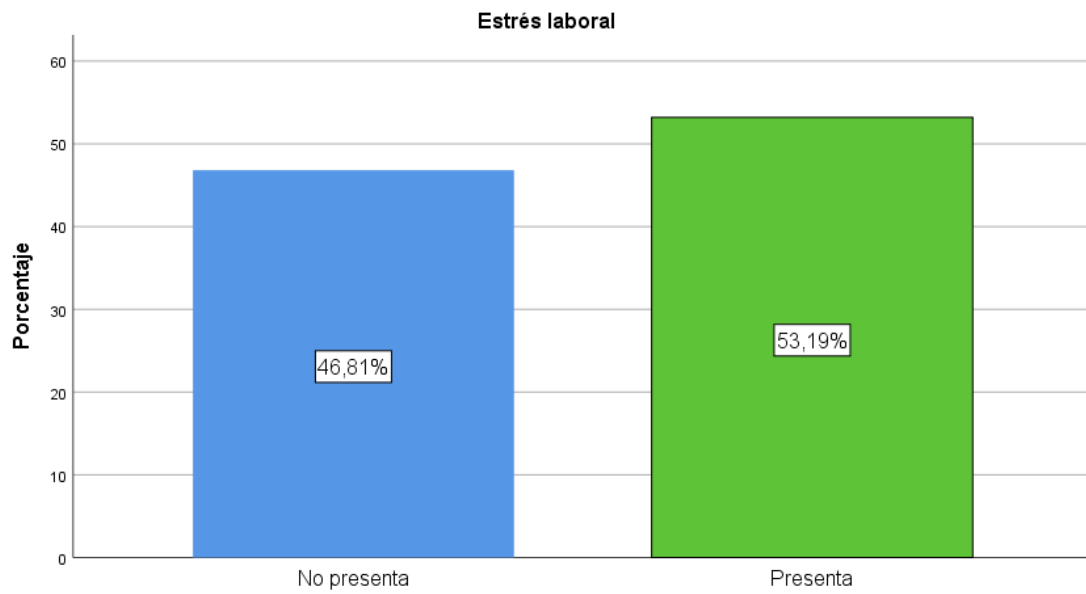
[www.hma.gob.pe](http://www.hma.gob.pe)

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
Av. Miguel Iglesias N° 968  
Telf. (511)(01)217818-3112  
Fax. (511)(01)217828

*Distribución de datos según la variable estrés laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	22	46,8
Presenta	25	53,2
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

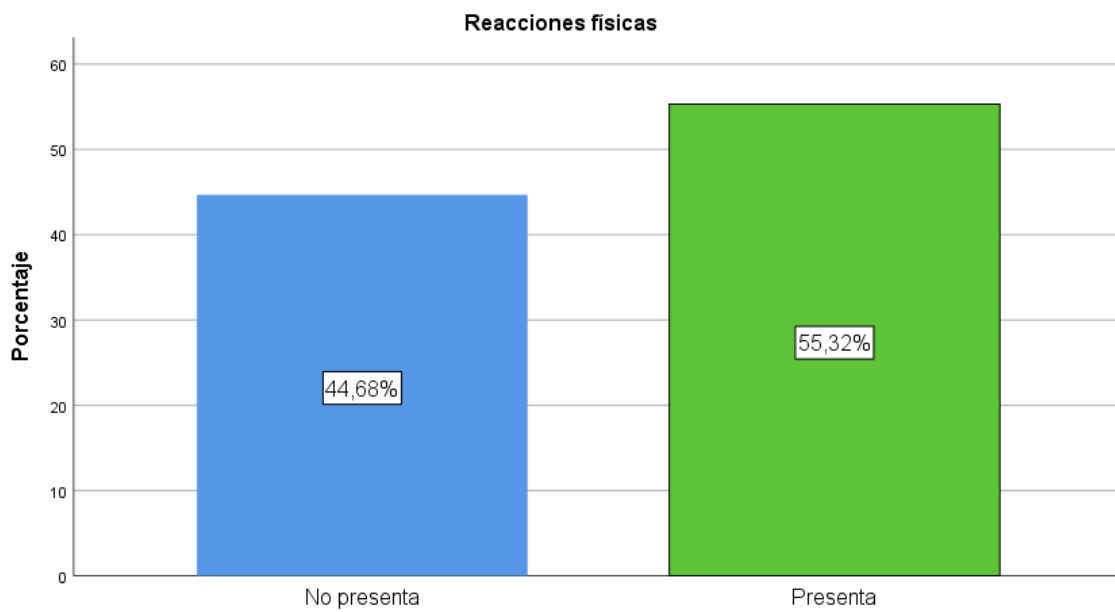


Fuente SPSS 25

*Estrés laboral según dimensión reacciones físicas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	21	44,7
Presenta	26	55,3
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.



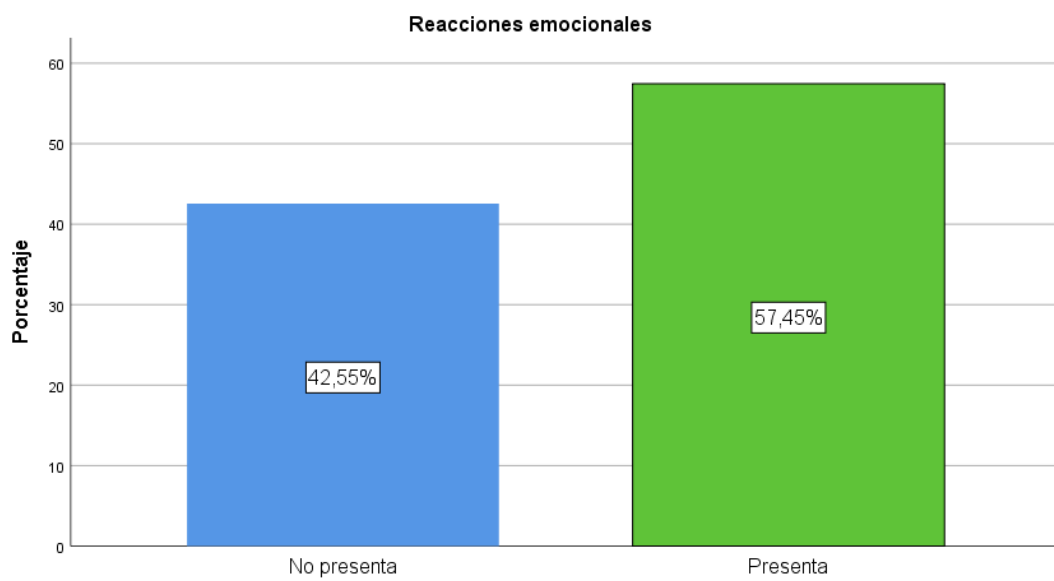
Fuente SPSS 25



*Estrés laboral según dimensión reacciones emocionales.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	20	42,6
Presenta	27	57,4
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

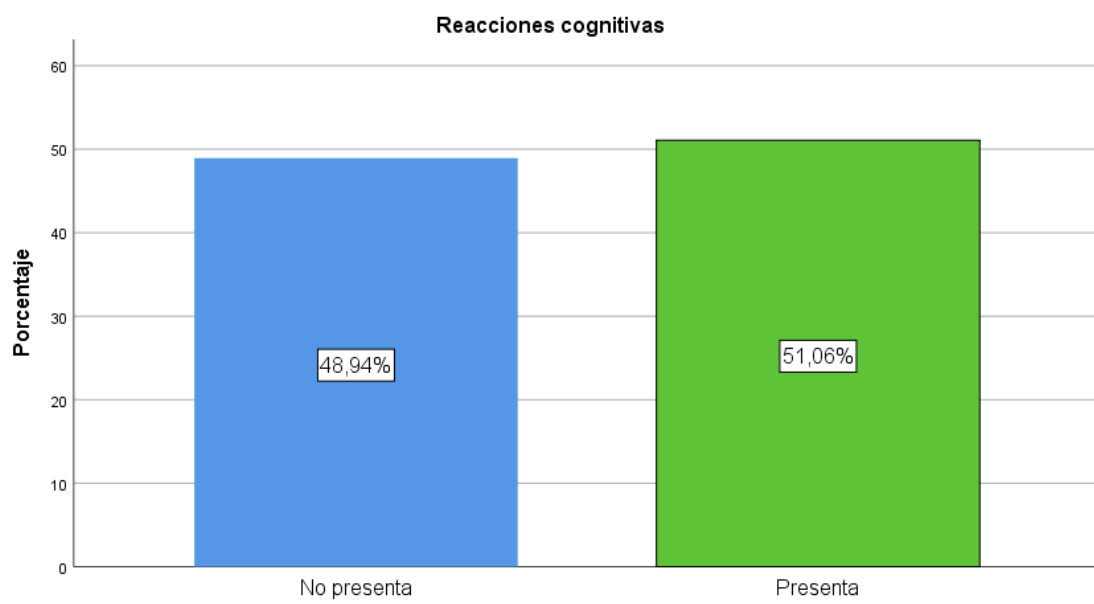


Fuente SPSS 25

*Estrés laboral según dimensión reacciones cognitivas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	23	48,9
Presenta	24	51,1
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

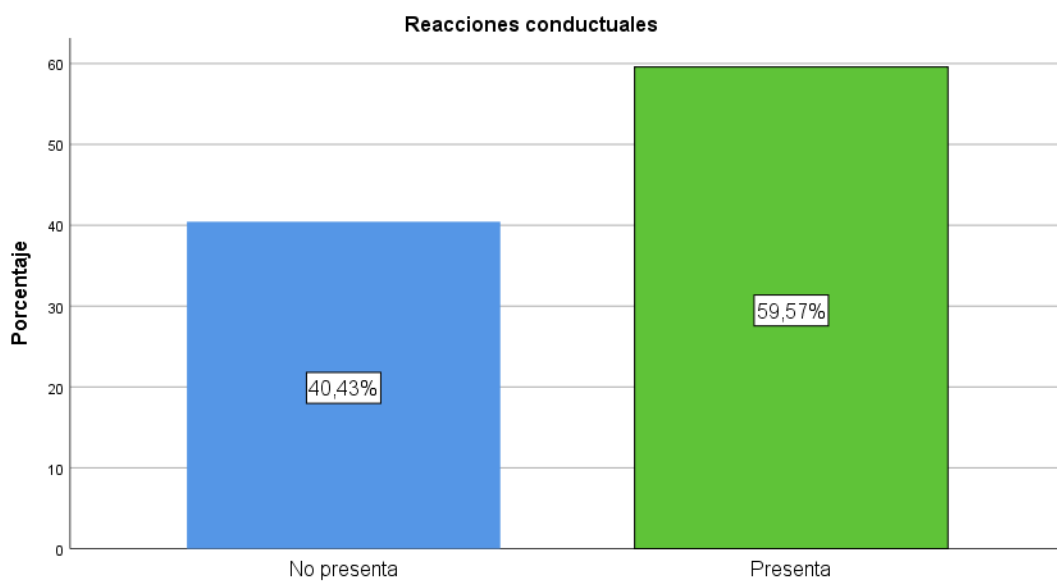


Fuente SPSS 25

*Estrés laboral según dimensión reacciones conductuales.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No presenta	19	40,4
Presenta	28	59,6
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

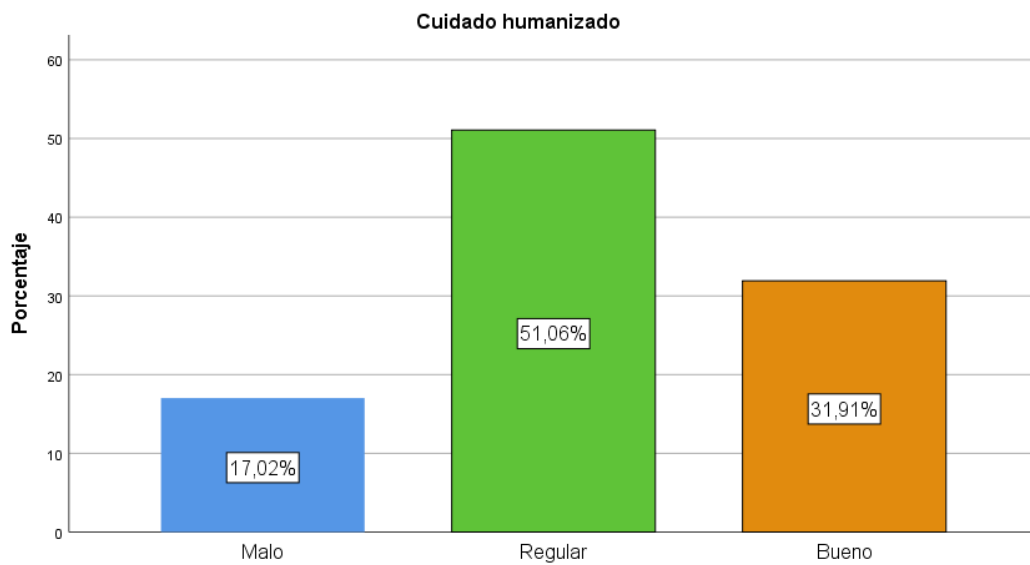


Fuente SPSS 25

*Distribución de datos según la variable cuidado humanizado.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	17,0
Regular	24	51,1
Bueno	15	31,9
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

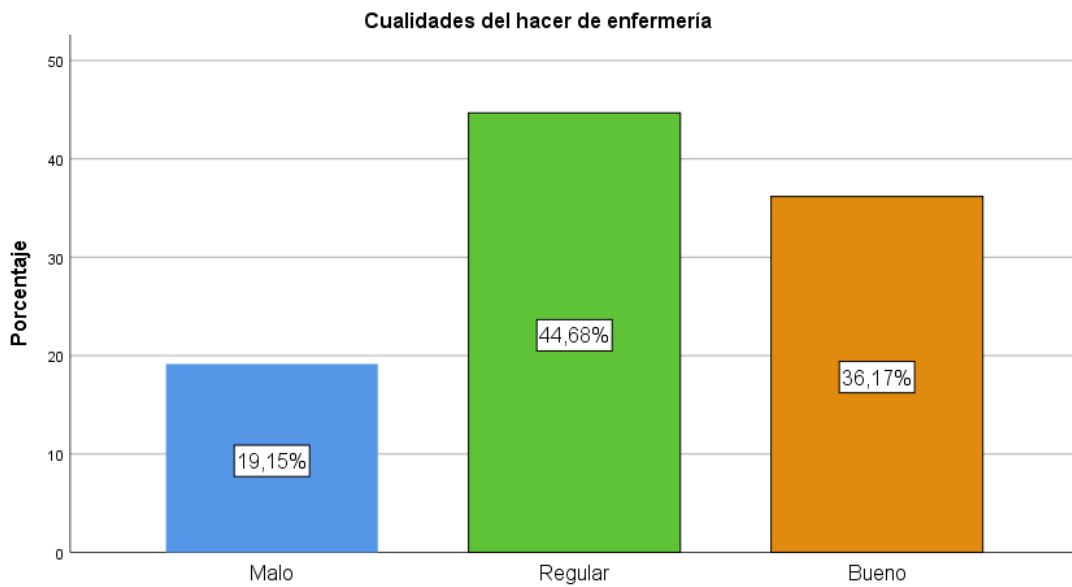


Fuente SPSS 25

*Cuidado humanizado según dimensión cualidades del hacer de enfermería.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	19,1
Regular	21	44,7
Bueno	17	36,2
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

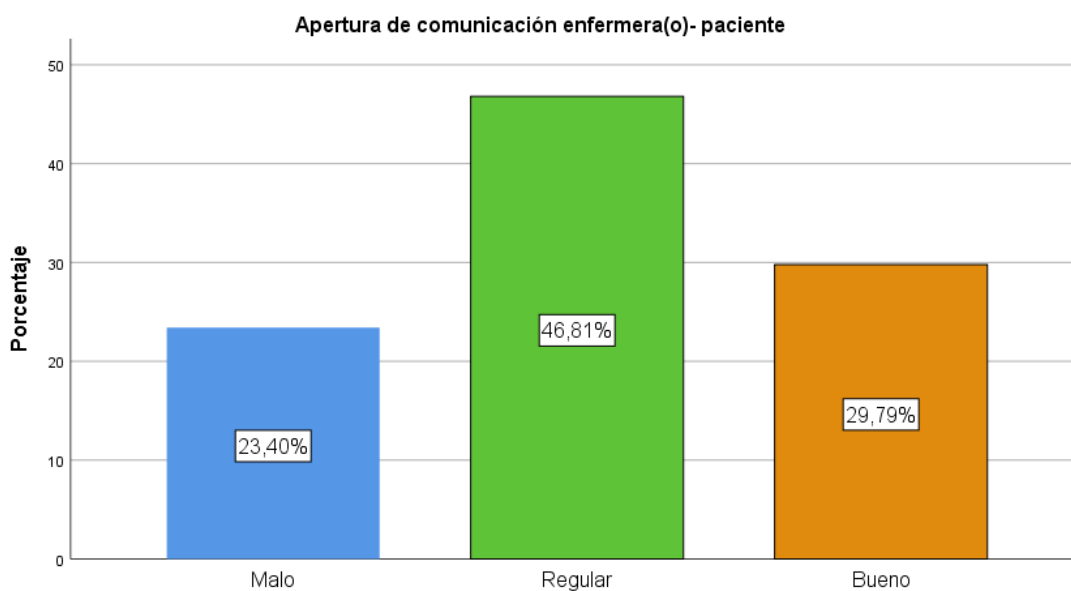


Fuente SPSS 25

*Cuidado humanizado según dimensión apertura de comunicación enfermera(o)- paciente.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	23,4
Regular	22	46,8
Bueno	14	29,8
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

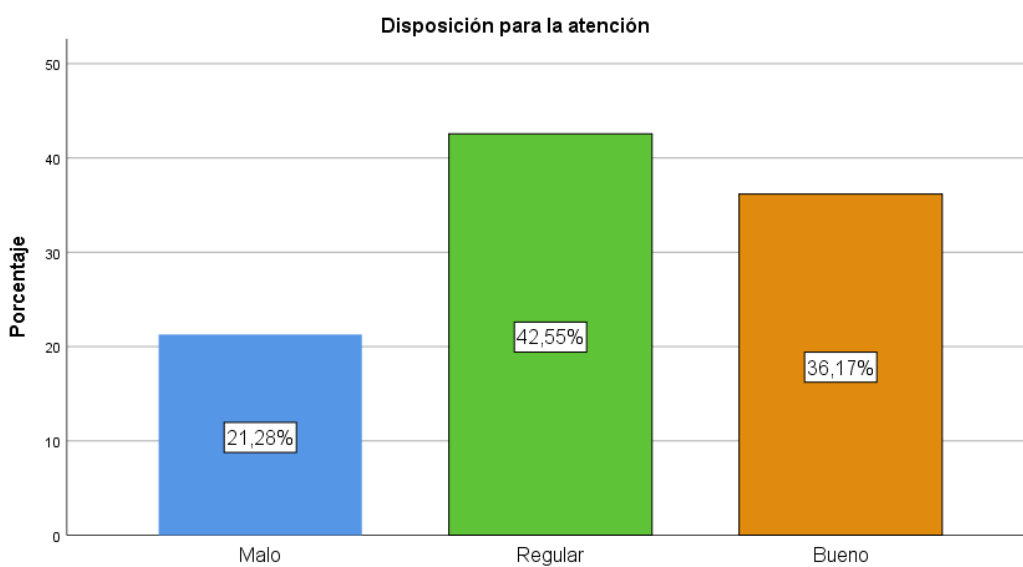


Fuente SPSS 25

*Cuidado humanizado según dimensión disposición para la atención.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	21,3
Regular	20	42,6
Bueno	17	36,2
Total	47	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.



Fuente SPSS 25

## ANEXO 05: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REACCIONES FÍSICAS</b>								
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral	X		X		X		
2	Sufre de dolor de espalda y cuello	X		X		X		
3	Sufre dolores de cabeza	X		X		X		
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral	X		X		X		
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 2: REACCIONES EMOCIONALES</b>								
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)	X		X		X		
7	Sufre de decaimiento continuamente	X		X		X		
8	Sufre de ansiedad	X		X		X		
9	Sufre de preocupación constante	X		X		X		
10	Siente que se ha vuelto mal humorado	X		X		X		
11	Siente que ha perdido la empatía	X		X		X		
12	En el desempeño diario se aburre	X		X		X		
13	Se siente desganado	X		X		X		
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación	X		X		X		
15	Siente que es pesimista	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 3: REACCIONES COGNITIVAS</b>								
16	Siente que no puede asumir responsabilidades	X		X		X		
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo	X		X		X		
18	Sufre de olvidos constantemente	X		X		X		
19	Tiene dificultad para concentrarse	X		X		X		
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás	X		X		X		
21	Tiene dificultad para resolver problemas	X		X		X		
22	Tiene dificultad para tomar decisiones	X		X		X		



MINISTERIO DE SALUD  
HOSP. NAC. SERVICIO DE EMERGENCIAS

*Zena Villaurdun Martínez*  
Mg. Zena Villaurdun Martínez  
Jefa del Departamento de Enfermería  
C.F.P. N° 17785





Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: REACCIONES CONDUCTUALES</b>							
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	X		X		X		
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)	X		X		X		
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito	X		X		X		
26	Tiene reacciones agresivas	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Villandino Montez Lima Alejandra*

DNI: *09264802*

Especialidad del validador: *Administración de servicios de salud*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REACCIONES FÍSICAS</b>								
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral	X		X		X		
2	Sufre de dolor de espalda y cuello	X		X		X		
3	Sufre dolores de cabeza	X		X		X		
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral	X		X		X		
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: REACCIONES EMOCIONALES</b>								
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)	X		X		X		
7	Sufre de decaimiento continuamente	X		X		X		
8	Sufre de ansiedad	X		X		X		
9	Sufre de preocupación constante	X		X		X		
10	Siente que se ha vuelto mal humorado	X		X		X		
11	Siente que ha perdido la empatía	X		X		X		
12	En el desempeño diario se aburre	X		X		X		
13	Se siente desganado	X		X		X		
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación	X		X		X		
15	Siente que es pesimista	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: REACCIONES COGNITIVAS</b>								
16	Siente que no puede asumir responsabilidades	X		X		X		
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo	X		X		X		
18	Sufre de olvidos constantemente	X		X		X		
19	Tiene dificultad para concentrarse	X		X		X		
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás	X		X		X		
21	Tiene dificultad para resolver problemas	X		X		X		
22	Tiene dificultad para tomar decisiones	X		X		X		

  
 Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES  
 Docente FAEN-UGV  
 CPE 13104



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: REACCIONES CONDUCTUALES</b>							
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	X		X		X		
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)	X		X		X		
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito	X		X		X		
26	Tiene reacciones agresivas	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. D. Gutiérrez Montes Pedro Antonio

DNI: 06221413

Especialidad del validador: Enfermería

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REACCIONES FÍSICAS</b>								
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral	X		X		X		
2	Sufre de dolor de espalda y cuello	X		X		X		
3	Sufre dolores de cabeza	X		X		X		
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral	X		X		X		
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: REACCIONES EMOCIONALES</b>								
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)	X		X		X		
7	Sufre de decaimiento continuamente	X		X		X		
8	Sufre de ansiedad	X		X		X		
9	Sufre de preocupación constante	X		X		X		
10	Siente que se ha vuelto mal humorado	X		X		X		
11	Siente que ha perdido la empatía	X		X		X		
12	En el desempeño diario se aburre	X		X		X		
13	Se siente desganado	X		X		X		
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación	X		X		X		
15	Siente que es pesimista	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: REACCIONES COGNITIVAS</b>								
16	Siente que no puede asumir responsabilidades	X		X		X		
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo	X		X		X		
18	Sufre de olvidos constantemente	X		X		X		
19	Tiene dificultad para concentrarse	X		X		X		
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás	X		X		X		
21	Tiene dificultad para resolver problemas	X		X		X		
22	Tiene dificultad para tomar decisiones	X		X		X		



*Rodolfo Arevalo Marcos*  
Enfermero  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP: 82604 - RCM: 691



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 4: REACCIONES CONDUCTUALES</b>							
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	X		X		X		
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)	X		X		X		
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito	X		X		X		
26	Tiene reacciones agresivas	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Arcevaldo Marcos Rodolfo Amado

DNI: 46370194

Especialidad del validador: Esplanencia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA</b>							
1	El profesional de enfermería hace sentirse como una persona al paciente	X		X		X		
2	El profesional de enfermería trata como amabilidad al paciente	X		X		X		
3	El profesional de enfermería hace sentirse bien atendido al paciente cuando dialogan	X		X		X		
4	El profesional de enfermería hace sentirse tranquilo(a) al paciente cuando están con el	X		X		X		
5	El profesional de enfermería le brinda confianza al paciente	X		X		X		
6	El profesional de enfermería le explica al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		
7	El profesional de enfermería demuestra respeto por sus creencias y valores del paciente	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>							
	<b>DIMENSIÓN 2: APERTURA DE COMUNICACIÓN ENFERMERA(O)- PACIENTE</b>							
8	El profesional de enfermería mira a los ojos del paciente, cuando le habla	X		X		X		
9	El profesional de enfermería dedica tiempo para aclarar sus inquietudes al paciente	X		X		X		
10	El profesional de enfermería facilita el dialogo con el paciente	X		X		X		
11	El profesional de enfermería explica previamente los procedimientos al paciente.	X		X		X		
12	El profesional de enfermería responde con seguridad y claridad a las preguntas del paciente.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos al paciente	X		X		X		
14	El profesional de enfermería da indicaciones sobre su atención al paciente cuando él lo requiere o según su situación de salud.	X		X		X		
15	El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna para que el paciente pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		

  
Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES  
Docente FAEN-UGV  
CPE 13104



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>							
16	El profesional de enfermería muestra interés por brindarle comodidad durante su tratamiento al paciente	X		X		X		
17	El profesional de enfermería dedica el tiempo requerido al paciente para su atención.	X		X		X		
18	El profesional de enfermería llama por su nombre al paciente	X		X		X		
19	El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas del paciente ( higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		
20	El profesional de enfermería manifiesta que están pendiente de los pacientes	X		X		X		
21	El profesional de enfermería permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento al paciente	X		X		X		
22	El profesional de enfermería responde oportunamente al llamado del paciente	X		X		X		
23	El profesional de enfermería identifica necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual en el paciente	X		X		X		
24	El profesional de enfermería escucha atentamente al paciente	X		X		X		
25	El profesional de enfermería pregunta y se preocupa por el estado de ánimo del paciente	X		X		X		
26	El profesional de enfermería brinda un cuidado cálido y delicado al paciente	X		X		X		
27	El profesional de enfermería ayuda a manejar el dolor físico del paciente	X		X		X		
28	El profesional de enfermería demuestra que son responsables con la atención del paciente	X		X		X		
29	El profesional de enfermería respeta las decisiones del paciente	X		X		X		
30	El profesional de enfermería indica que cuando requiera algo, el paciente le puede llamar.	X		X		X		
31	El profesional de enfermería respeta la intimidad del paciente	X		X		X		
32	El profesional de enfermería administra a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.	X		X		X		

  
Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES  
Docente FAEN-UIGV  
CPE 13104



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gutiérrez Montes Pedro Antonio

DNI: 06221413

Especialidad del validador: Enfermería

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUIDADO HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA</b>							
1	El profesional de enfermería hace sentirse como una persona al paciente	X		X		X		
2	El profesional de enfermería trata como amabilidad al paciente	X		X		X		
3	El profesional de enfermería hace sentirse bien atendido al paciente cuando dialogan	X		X		X		
4	El profesional de enfermería hace sentirse tranquilo(a) al paciente cuando están con el	X		X		X		
5	El profesional de enfermería le brinda confianza al paciente	X		X		X		
6	El profesional de enfermería le explica al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		
7	El profesional de enfermería demuestra respeto por sus creencias y valores del paciente	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>							
	<b>DIMENSIÓN 2: APERTURA DE COMUNICACIÓN ENFERMERA(O)- PACIENTE</b>							
8	El profesional de enfermería mira a los ojos del paciente, cuando le habla	X		X		X		
9	El profesional de enfermería dedica tiempo para aclarar sus inquietudes al paciente	X		X		X		
10	El profesional de enfermería facilita el dialogo con el paciente	X		X		X		
11	El profesional de enfermería explica previamente los procedimientos al paciente.	X		X		X		
12	El profesional de enfermería responde con seguridad y claridad a las preguntas del paciente.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos al paciente	X		X		X		
14	El profesional de enfermería da indicaciones sobre su atención al paciente cuando él lo requiere o según su situación de salud.	X		X		X		
15	El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna para que el paciente pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		

MINISTERIO DE SALUD  
HOSP NAC SERVICIO DE EMERGENCIAS

*Zena Villaorduniz Martínez*  
Mg. Zena Villaorduniz Martínez  
Jefa del Departamento de Enfermería  
CÉP N° 17285



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>							
16	El profesional de enfermería muestra interés por brindarle comodidad durante su tratamiento al paciente	X		X		X		
17	El profesional de enfermería dedica el tiempo requerido al paciente para su atención.	X		X		X		
18	El profesional de enfermería llama por su nombre al paciente	X		X		X		
19	El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas del paciente ( higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		
20	El profesional de enfermería manifiesta que están pendiente de los pacientes	X		X		X		
21	El profesional de enfermería permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento al paciente	X		X		X		
22	El profesional de enfermería responde oportunamente al llamado del paciente	X		X		X		
23	El profesional de enfermería identifica necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual en el paciente	X		X		X		
24	El profesional de enfermería escucha atentamente al paciente	X		X		X		
25	El profesional de enfermería pregunta y se preocupa por el estado de ánimo del paciente	X		X		X		
26	El profesional de enfermería brinda un cuidado cálido y delicado al paciente	X		X		X		
27	El profesional de enfermería ayuda a manejar el dolor físico del paciente	X		X		X		
28	El profesional de enfermería demuestra que son responsables con la atención del paciente	X		X		X		
29	El profesional de enfermería respeta las decisiones del paciente	X		X		X		
30	El profesional de enfermería indica que cuando requiera algo, el paciente le puede llamar.	X		X		X		
31	El profesional de enfermería respeta la intimidad del paciente	X		X		X		
32	El profesional de enfermería administra a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *X Villadueva Martínez Zema Alejandro*

DNI: *09764802*

Especialidad del validador: *Administración de servicios de salud*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUIDADO  
HUMANIZADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2021**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA</b>							
1	El profesional de enfermería hace sentirse como una persona al paciente	X		X		X		
2	El profesional de enfermería trata como amabilidad al paciente	X		X		X		
3	El profesional de enfermería hace sentirse bien atendido al paciente cuando dialogan	X		X		X		
4	El profesional de enfermería hace sentirse tranquilo(a) al paciente cuando están con el	X		X		X		
5	El profesional de enfermería le brinda confianza al paciente	X		X		X		
6	El profesional de enfermería le explica al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado	X		X		X		
7	El profesional de enfermería demuestra respeto por sus creencias y valores del paciente	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>							
	<b>DIMENSIÓN 2: APERTURA DE COMUNICACIÓN ENFERMERA(O)- PACIENTE</b>							
8	El profesional de enfermería mira a los ojos del paciente, cuando le habla	X		X		X		
9	El profesional de enfermería dedica tiempo para aclarar sus inquietudes al paciente	X		X		X		
10	El profesional de enfermería facilita el dialogo con el paciente	X		X		X		
11	El profesional de enfermería explica previamente los procedimientos al paciente.	X		X		X		
12	El profesional de enfermería responde con seguridad y claridad a las preguntas del paciente.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos al paciente	X		X		X		
14	El profesional de enfermería da indicaciones sobre su atención al paciente cuando él lo requiere o según su situación de salud.	X		X		X		
15	El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna para que el paciente pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	X		X		X		



**Rodolfo Arevala Marcos**  
Enfermero  
Maestro en Investigación y Docencia  
CEP: 82604 - RCM: 891

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 3: DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN</b>							
16	El profesional de enfermería muestra interés por brindarle comodidad durante su tratamiento al paciente	X		X		X		
17	El profesional de enfermería dedica el tiempo requerido al paciente para su atención.	X		X		X		
18	El profesional de enfermería llama por su nombre al paciente	X		X		X		
19	El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas del paciente ( higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	X		X		X		
20	El profesional de enfermería manifiesta que están pendiente de los pacientes	X		X		X		
21	El profesional de enfermería permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento al paciente	X		X		X		
22	El profesional de enfermería responde oportunamente al llamado del paciente	X		X		X		
23	El profesional de enfermería identifica necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual en el paciente	X		X		X		
24	El profesional de enfermería escucha atentamente al paciente	X		X		X		
25	El profesional de enfermería pregunta y se preocupa por el estado de ánimo del paciente	X		X		X		
26	El profesional de enfermería brinda un cuidado cálido y delicado al paciente	X		X		X		
27	El profesional de enfermería ayuda a manejar el dolor físico del paciente	X		X		X		
28	El profesional de enfermería demuestra que son responsables con la atención del paciente	X		X		X		
29	El profesional de enfermería respeta las decisiones del paciente	X		X		X		
30	El profesional de enfermería indica que cuando requiera algo, el paciente le puede llamar.	X		X		X		
31	El profesional de enfermería respeta la intimidad del paciente	X		X		X		
32	El profesional de enfermería administra a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.	X		X		X		



**Rodolfo Azevalo Marcos**  
 Enfermero  
 Maestro en Investigación y Docencia  
 CEP: 82604 - RCM: 891



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Armando Marín Rodríguez Amador

DNI: 46370194

Especialidad del validador: Enfermería

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 06: Baremización de las variables

Escala/dimensiones	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación	
		No presenta	Presenta
<b>Estrés</b>	26-130	26-77	78-130
Reacciones físicas	5-25	5-14	15-25
Reacciones emocionales	10-50	10-29	30-50
Reacciones cognitivas	7-35	7-20	21-35
Reacciones conductuales	4-20	4-11	12-20

Escala/dimensiones	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación		
		Malo	Regular	Bueno
Cuidado humanizado	32-96	32-53	54-75	76-96
Cualidades del hacer de enfermería	7-21	7-11	12-16	17-21
Apertura de comunicación enfermera(o)- paciente	8-24	8-12	13-18	19-24
Disposición para la atención	17-51	17-27	28-39	40-51