



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de
cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos

Presentado por:

Autora: Moran Molina, Lisset Pamela

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0378-8388>

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Línea De Investigación General

Salud, Enfermedad Y Ambiente

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Moran Molina, Lisset Pamela, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024", Asesorado por la Docente Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario, CE N° 002865014, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>, tiene un índice de similitud de 10 (Diez) %, con código oid:14912:351647169, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor(a)
 Moran Molina, Lisset Pamela
 DNI N° 40870623



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario
 CE N° 002865014

Lima, 06 de Octubre de 2023

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por otorgarme la existencia, el bienestar físico y la capacidad de alcanzar algunos de mis objetivos.

Me gustaría expresar mi agradecimiento a mi asesor, la Mg: Berlina del Rosario Morillo Acasio, por su paciencia, apoyo y colaboración durante la realización de este proyecto.

A todas mis colegas enfermeras especialistas que participaron en la concreción del proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Agradezco a mi madre por su constante presencia y apoyo, así como por los valiosos consejos que han contribuido a mi desarrollo personal.

Quiero expresar mi gratitud hacia mi esposo, mis hijos y mi familia por apoyarme de forma constante y por brindarme el tiempo necesario para desarrollarme profesionalmente. Ellos son la motivación que me impulsa a seguir adelante y deseo dejarles el legado de la superación personal.

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

JURADO

- Presidente** : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos
Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio
Vocal : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lisbeth

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xix
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	8

1.5.3.	Unidad de análisis	8
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes	8
2.1.1.	Internacionales	9
2.1.2.	Nacionales	10
2.2.	Bases teóricas	11
2.2.1.	Estrés laboral	11-25
2.2.2.	Cuidado humanizado	266-31
2.3.	Formulación de hipótesis	31
2.3.1.	Hipótesis general.....	31
2.3.2.	Hipótesis específico	31
3.	METODOLOGÍA.....	32
3.1.	Método de la Investigación.....	32
3.2.	Tipo de la investigación	33
3.3.	Diseño de la investigación	33
3.4.	Población, muestra y muestreo	34
3.5.	Variables y operacionalización	35
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.6.1.	Técnica.....	36
3.6.2.	Descripción de instrumento	36
3.6.3.	Validación	37

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.8. Aspectos éticos	39
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	40
4.1. Cronograma de Actividades	40
4.2. Presupuesto	41
5. REFERENCIAS	42-49
ANEXOS	50
Anexo N.º 1. Matriz de consistencia	51
Anexo N.º 2: Instrumentos de Medición	52-53
Anexo N.º 3. Formato de consentimiento informado	54
Anexo N.º 4. Informe de Originalidad	55

RESUMEN

Esta investigación plantea como objetivo Determinar cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024.

La metodología se enmarca en la categoría de tipo aplicada, además de ser de enfoque cuantitativo. El nivel de estudio adoptado es correlacional, mientras que, el diseño se define como transversal, así como no experimental. La muestra se compone por 50 enfermeros de la UCI de una clínica de Lima. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que está comprendido por 3 ítems agrupados en 3 dimensiones. Los instrumentos de recogida de datos utilizados fueron las escalas adaptadas y desarrolladas por Eda Ruiz Ccaulla, concretamente la Escala de Estrés Laboral validada en 2018 y la Escala de Cuidado Humanizado, también adaptada y desarrollada por Eda Ruiz Ccaulla y colegas en 2018. Como criterio, se consideró la evaluación de expertos para determinar la validez de los instrumentos, mientras que, para establecer la confiabilidad de los mismo, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach. En forma de Conclusión El estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima fue en su mayoría de nivel medio, es decir a mayor estrés laboral menor será la calidad del cuidado.

Palabras claves: Estrés laboral, cuidado humanizado, Cansancio emocional.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship that exists between work stress and the humanized care of nurses in the intensive care unit of a clinic in Lima 2024.

The methodology falls into the category of applied type, in addition to having a quantitative approach. The level of study adopted is correlational, while the design is defined as transversal, as well as non experimental. The sample is made up of 50 ICU nurses from a clinic in Lima. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which is comprised of 31 items grouped into 3 dimensions. The data collection instruments used were the scales adapted and developed by Eda Ruiz Ccaulla, specifically the work Stress Scale validated in 2018 and the Humanized Care Scale, also adapted and developed by Eda Ruiz Ccaulla and colleagues in 2018. As criteria, Expert evaluation was considered to determine the validity of the instruments, While, to establish their reliability, Cronbachs alpha coefficient was calculated. In Conclusion The Work Stress in nursing professionals in the intensive care unit of a clinic in Lima was mostly of a medium level. That is to say the greater the work stress, the lower the quality of care.

Palabras claves: work stress, humanized care, emotional exhaustion

1.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el estrés laboral se ha convertido en un problema global que afecta la salud de los trabajadores, incluyendo al personal de enfermería que afrontan condiciones laborales únicas; en particular, las enfermeras que trabajan en unidades de cuidados intensivos (UCI), quienes experimentan un estrés constante debido a la naturaleza crítica de su labor, dado que a diario se enfrentan a circunstancias entre la vida o la muerte, cuidados post-mortem y procedimientos muy dolorosos. Este estrés laboral puede dar lugar a diversos problemas de su salud, como ansiedad, depresión y síndrome de agotamiento, lo que a su vez puede tener impactos negativos tanto en el cuidado humanizado hacia los pacientes como en la imagen de las instituciones de salud. (1)

En el contexto mundial, las enfermeras experimentan un estrés constante en las UCI, debido a la naturaleza crítica de su trabajo, lo que puede dar lugar a problemas de salud como ansiedad, depresión y síndrome de agotamiento, con efectos perjudiciales para la salud y la seguridad del paciente; se han identificado tasas preocupantes de trastornos de salud mental en el personal de UCI, incluyendo depresión, ansiedad y pensamientos suicidas. En el contexto Latinoamericano, diversos estudios han destacado la prevalencia del síndrome de burnout y el estrés en enfermeros de UCI, con impactos negativos tanto en la salud de los profesionales como en la calidad de atención brindada; observando que el síndrome de burnout afecta significativamente la calidad de vida de los enfermeros y puede tener repercusiones en la realización personal. (2).

En el contexto Nacional, se han realizado diversos estudios en el tema, los cuales han revelado altos niveles de estrés laboral en el personal de enfermería de UCI; los resultados de estos estudios evidencian que existe una proporción significativa de enfermeros que experimentan estrés, lo que puede afectar tanto su salud como la calidad de atención.

Además, se ha evidenciado que la percepción de cuidado humanizado varía entre diferentes hospitales y regiones de Perú, lo que destaca la necesidad de abordar esta cuestión a nivel nacional para mejorar la calidad de atención en las UCI del país (3).

A consecuencia de la emergencia por Covid-19, el profesional de salud tuvo un incremento de carga de trabajo, de las condiciones que resultan inseguras en su lugar de trabajo, lo cual a lo largo de la Pandemia ha sido catalogado como factores de riesgo para desencadenar ansiedad, fatiga física y emocional, tensión, sumado a esto se presenta el riesgo de perder la vida, la sobrecarga de trabajo, la dificultad para aceptar la muerte, la escases de recursos materiales y humano, factores que han generado problemas y trastornos mentales (4).

El estrés laboral surge como resultado de la identidad o contenido exigencias de trabajo, así como por cuestiones problemáticas de naturaleza organizacional. En consecuencia, el trabajador experimenta experiencias negativas relacionadas con el entorno laboral. Esto hace referencia a que el trabajo debe lidiar con condiciones laborales que resulta insatisfactoria e incluso intimidantes, por lo que representan agentes estresores a nivel laboral (5).

Diversos estudios demostraron la existencia de relación entre aquellas condiciones que provocan estrés en el entorno laboral y la presencia de ausentismo y tardanzas, lo cual tiene una repercusión negativa en el rendimiento laboral. Esta situación lleva a que el sujeto deteriore su desarrollo social, personal y profesional, situación que conduce a otros problemas como falta de satisfacción a nivel individual, bajo rendimiento, baja autoestima, entre otros. Estos aspectos pueden provocar un estado de agotamiento no solo mental, sino también físico, que se prolonga a través del tiempo, y que repercute en la autoestima del trabajador, conduciendo a la alteración de su personalidad y, por tanto, afectando su desempeño laboral (6).

Para la organización internacional del trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. La Organización internacional del trabajo señala que, en promedio, un 60% son días laborales que se pierden debido al estrés (7).

En el año 2019, el Colegio de Enfermeras del Perú llevó a cabo un estudio que abordó la percepción respecto a la eficacia en cuanto al cuidado humanizado por parte de los enfermeros en el entorno hospitalario, es decir, el cuidado brindado por estos con base en valores y bajo un enfoque humanitario. Los datos obtenidos de la investigación realizada por la institución revelan que el 50% de los pacientes en el país exigen una atención más humanizada, lo cual es motivo de preocupación. Además, se ha planteado que este estudio posee relevancia tanto a nivel nacional como internacional (8).

En resumen, a nivel mundial, latinoamericano y nacional, el estrés laboral y la calidad de atención en las unidades de cuidados intensivos (UCI) son temas críticos que afectan tanto a los profesionales de enfermería como a los pacientes. "Por ello se requiere una atención especial en términos de manejo del estrés y promoción de cuidado humanizado para garantizar la salud y el bienestar de los enfermeros y la calidad de atención brindada en las UCI. (9)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente puede generar estrés dependiendo, además, del estado físico y psíquico de cada individuo. (10)

En el último semestre, se ha observado en la Clínica de Lima que el personal de enfermería manifiesta fatiga, atribuyéndola a la extensa duración de sus jornadas laborales y la falta de descanso adecuado. Además, se reporta una sobrecarga de responsabilidades por parte del personal de enfermería, lo que conduce a una falta de empatía en la atención de los pacientes, quienes expresan su malestar debido al trato frío y poca tolerancia ante sus consultas.

En la Clínica de Lima, el personal de enfermería indica sentir cansancio, lo que puede deberse a las horas excesivas de trabajo y un inadecuado descanso. Además, subrayan la sobrecarga de obligaciones, lo que conduce a falta de sensibilidad al tratar al paciente, siendo estos quienes manifestaron sentir incomodidad, ya que el personal brinda un trato frío, poco tolerante para resolver sus dudas. Cabe señalar que, al solicitar atención, el paciente percibe respuestas poco entusiastas o excusas argumentando una carga de trabajo elevada. Además, los pacientes también han expresado dificultades para comprender las indicaciones proporcionadas por el personal de enfermería. Asimismo, algunas quejas han sido registradas en el libro de reclamaciones, donde los pacientes han manifestado que la enfermera a cargo les provocó dolor durante la remoción de una aguja insertada en su vena. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es evaluar el nivel de estrés laboral experimentado por los enfermeros y el grado de atención humanizada brindada a los pacientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- ¿Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024
- Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024
- Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Es necesario exponer las premisas que han impulsado la ejecución de este proyecto investigativo. Se ha observado que el estrés representa uno de los trastornos que afecta al recurso humano en las organizaciones. Esta situación presenta una problemática que puede impactar negativamente en las interacciones sociales, el rendimiento laboral y el bienestar personal, llegando a convertirse en un estado crónico o una característica arraigada en la personalidad. Por lo tanto, resulta imperativo abordar este asunto de manera temprana y adecuada. El estrés es entendido como un fenómeno manifestado cuando las exigencias de la vida son percibidas como excesivamente desafiantes.

Desde esta perspectiva, se busca realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del fenómeno del estrés laboral dentro del contexto de una clínica. El objetivo es resaltar aquellos aspectos que resultan más relevantes y contribuir al avance en la humanización del

personal en el entorno de las clínicas, específicamente en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Esto, a su vez, se espera que contribuya a mejorar la competitividad de estas instituciones y favorezca un mayor desarrollo personal en el desempeño de las labores profesionales. Este trabajo estará sustentado por la teorizante Maslach, Callista Roy y Jean Watson.

1.4.2. Metodológica

Este estudio se llevará a cabo utilizando una variedad de conocimientos teóricos y prácticos, como el análisis del entorno externo e interno, instrumentos validados adecuadamente y técnicas como la distribución T de Student para realizar el cálculo del nivel de correlación de las variables. Estos enfoques nos permitirán obtener conclusiones más sólidas para el presente escrito. El trabajo se realizó de manera adecuada en colaboración con la orientación del profesor investigador, quien proporcionó varias directrices pertinentes al tema.

1.4.3. Práctica

La justificación práctica de este estudio se fundamenta en su capacidad para proporcionar a los directivos hospitalarios información relevante que les permita diseñar y aplicar estrategias efectivas para gestionar el estrés tanto a nivel personal como institucional. Además, este estudio busca promover el cuidado humanizado de forma armoniosa y personalizada, teniendo en cuenta principios bioéticos que sirven de guía para la práctica de enfermeros (as).

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El proyecto será realizado entre los meses de junio a noviembre de 2024.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en la UCI de una clínica ubicada in un distrito y departamento de Lima.

1.5.3. Población o Unidad de análisis

En este estudio participarán las enfermeras de UCI de una clínica de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Catota et al, (11) en el año 2023, Venezuela, realizó un artículo cuyo objetivo fue “analizar la perspectiva del paciente hospitalizado en relación con el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería”. Metodológicamente, fue descriptivo, enfoque cuantitativo, la muestra se compuso por 200 pacientes, estos fueron encuestados bajo un instrumento estructurado. Como resultados se obtuvo que el 70% de usuarios indicó que los profesionales en enfermería casi siempre demuestran habilidades asociadas al cuidado humanizado; mientras que, el 58% indicó que siempre el personal ha demostrado abertura en la comunicación enfermero-paciente, y el 75% de usuarios indicó que casi siempre el personal demuestra interés por brindar comodidad a los pacientes hospitalizados. En conclusión, se destacó la importancia de los enfermeros para el cuidado diario del paciente que se encuentra especializado, por lo que este debe desarrollar habilidades para cumplir con su labor de manera responsable y efectiva, a fin de evitar que el paciente experimente situaciones negativas e insatisfactorias.

Rody, (12) en el año 2022, Ecuador, realizo una investigación cuyo objetivo fue “determinar el nivel de estrés que tenían que afrontar el personal de enfermería del área de UCI”,

Metodológicamente, fue descriptivo de enfoque cuantitativo, la muestra se compuso por 100 enfermeras, demostrando en sus resultados que el 9.1% de los encuestados padecía de síndrome de Burnout, así mismo, los participantes demostraban sufrir de cansancio emocional, despersonalización, como conclusión se quedó demostrado que son las mujeres enfermeras quien más se ven afectadas por el síndrome de Burnout

Lévano, (13) en el año 2021, Chile, realizó una investigación cuyo objetivo fue “medir la percepción que tenían los pacientes sobre el nivel de atención y el trato humanizado brindado por las enfermeras que trabajan en la unidad de cuidados intensivos”. Su metodología fue no experimental, transversal de enfoque cuantitativo se contó con una muestra 210 enfermeras y como resultados se obtuvo que el 60% existe una buena percepción del cuidado humanizado brindado por los enfermeros, por otro lado, se llegó a la conclusión que en el aspecto comunicativo enfermero- paciente fue el punto más débil percibido por los participantes.

Ramirez, (14) en 2021, Ecuador, realizó el estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería”. De diseño transversal, no experimental y alcance correlacional. La muestra se compuso por 129 profesionales de enfermería, y estos respondieron dos cuestionarios. Como resultados, el 47.7% indicó un nivel moderado de estrés; por otro lado, el 46.2% manifestó un nivel de cuidado humanizado medio.

Lunis, (15) en el año 2020, España, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Identificar las tasas de probable trastorno de salud mental en el personal de enfermería que trabaja en UCI”. Su metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo, se contó con una muestra de 344 enfermeros, como resultado se demostró que, aunque más de la mitad mostraba bienestar mental, el 45% levantaron las alarmas mostrando una importancia clínica, así mismo, la

depresión grave estuvo presente en el (6%), trastorno de estrés postraumático en el (40%), (11%) padece de ansiedad grave, el (13%) tuvo pensamientos suicidas y problemas con el alcohol en el (7%) de los enfermeros. En conclusión, quedó demostrado que el personal de enfermería sufre trastorno de estrés poli traumático.

Nacionales

Nevera, (16) en el año 2022, Piura, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar el estrés laboral en profesionales de enfermería cuidadores de personas con Covid-19 en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Privado. Metodológicamente, fue descriptivo de enfoque cuantitativo, la muestra se compuso por 150 enfermeras como resultado se obtuvo que el 77.3% de los enfermeros posee un nivel medio de estrés. En el 45.5% predomina un nivel de estrés bajo y el 22.7% nivel bajo. De modo de conclusión, se señala que el personal de enfermería posee un nivel medio de estrés.

López, (17) en el año 2022, Moquegua, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de cuidado humanizado de enfermería en pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Moquegua”, su metodología fue descriptiva de enfoque cuantitativo, con una muestra de 200 enfermeras, como resultado se obtuvo que el 80,12% tuvo un nivel medio de cuidado humanizado, en forma de conclusión se observa que la calidad de atención centrada en el humanismo se encuentra en un punto medio por parte de las enfermeras.

Carrillo, (18) en el año 2022, Lima, se desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “Determinar el Nivel de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte, durante la Pandemia 2022”. Su metodología se enmarcó en un diseño transversal, tipo descriptivo-correlacional, y enfoque cuantitativo, con una muestra de 150 enfermeras. El resultado reveló que el estrés laboral

estuvo presente en el 79% de los encuestados, así mismo, el 12% presento un nivel de estrés bajo, y solo el 9% mostró un nivel de estrés alto, de igual forma el estrés a nivel social estuvo presente en el 72% y el estrés psicológico, 88% mostró estrés en un nivel medio respectivamente, En conclusión, a lo descrito, las enfermeras experimentan un estrés constante en las UCI.

Zevallos, (19) en el año 2020, Lima, realizo un estudio que tuvo por objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la clínica internacional” se encuestó a las licenciadas de enfermería, su metodología se enmarcó en un diseño transversal, tipo descriptivo-correlacional, y enfoque cuantitativo, como muestra un total de 41 enfermeras del área de UCI, como resultado se observó que el 46% muestran un nivel alto de estrés laboral y 24% un nivel de estrés medio. En forma de conclusión se observa que las enfermeras muestran un nivel alto de estrés laboral.

Fernández (20), en el año 2020, Lima, realizo un estudio cuyo objetivo fue “determinar el nivel de Estrés laboral a las enfermeras del área de UCI del hospital María Auxiliadora”, su metodología fue descriptiva de enfoque cuantitativo, con una muestra de 120 enfermeras. Como resultado se obtuvo que el 58,7% tiene un nivel alto, siendo 75,1% llegando a un nivel medio; en forma de conclusión se observa por parte de las enfermeras que tienen un nivel de estrés medio.

Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

Definición del estrés Laboral

El estrés representa una respuesta orgánica automática del sujeto ante deterina situacion

desafiante o amenazante, que implica fuerzas externas que se generan a partir de acontecimientos imprevisibles, cambiantes, acelerados y, especialmente, que resulten nuevos para el individuo, los cuales provocan efectos temporales o permanentes sobre ellos, respecto al estímulo estresor, siendo estos los que generan una respuesta a nivel emocional y/o fisiológico.(21)

Concibe el estrés como una contestación orgánica e inespecífica ante demandas externas, así como aquel estado que produce en el sujeto determinado síndrome, el cual implica cambios no específicos que se inducen a nivel fisiológico. Por tanto, el estrés laboral surge a consecuencia de una alta presión laboral, lo que produce desequilibrio, además de factores complementarios que resultan ajenos al colaborador, y que conduce a la presencia de síntomas que perturban el desarrollo del paciente, y que se acompañan por debilidad a nivel físico y agotamiento emocional. (22)

Entiende el estrés como toda reacción del organismo ante demanda que implican un fuerte estado de tensión psicológica, que involucra la preparación del organismo para afrontar un ataque o huir de la situación amenazante; en este marco, el estrés involucra dos componentes: agentes estresores, que hacen referencia a los escenarios que lo generan: así como las contestaciones ante el estrés, entendido como las reacciones del sujeto ante los estresores. (23)

De acuerdo con el OIT, el estrés laboral es entendida como una reacción del colaborador ante presiones o requerimientos laborales que no se encuentran acordes a las capacidades o conocimientos del mismo, y que tienden a probar la capacidad de este para enfrentar las situaciones problemáticas. Esta situación se agrava cuando no recibe el apoyo suficiente de su equipo de trabajo y/o jefes de área, y cuando tiene un control limitado a nivel laboral o la manera en que se afrontan las presiones o exigencias en el entorno de trabajo. (24)

Es preciso señalar que la presión en el ambiente de trabajo resulta inevitable, ya que existen plazos que cumplir, carga de trabajo que lograr, expectativas respecto al desempeño laboral, búsqueda de reconocimiento que conforman la vida profesional. No obstante, ante situaciones de sobrecarga en cuanto a las actividades rutinarias, además de encontrarse inmerso en un ambiente hostil y peligroso, conllevan a generar una sensación de frustración, impotencia y tensión constante que se traduce en estrés laboral, que puede generar impactos mentales y físicos en el trabajador que, en caso de no ser atendidas o aplicarse medidas de prevención, pueden resultar fatales. (25)

El estrés representa un fenómeno altamente complejo, el cual involucra estímulos, respuestas, además de procesos de carácter psicológico, que conllevan a que el organismo deba sobre esforzarse para afrontar la situación. En efecto, este es un proceso fundamentalmente dinámico, que implica diversos niveles que interaccionan entre sí, estrategias de afrontamiento, procesos de evaluación cognitivo, agentes internos y externos, respuestas fisiológicas y psicológicas (reacción al estrés), personalidad y aspectos demográficos. (26)

Entonces, el estrés involucra una serie de relaciones particulares entre el sujeto y la situación a la que se encuentra expuesto, la cual es valorada como una situación que excede los recursos para afrontarla, y que implica un riesgo ante el bienestar del sujeto. Bajo esta línea, el estrés laboral involucra factores cognitivos, psicológico, y el proceso de evaluación. (27)

El estrés representa un fenómeno de carácter universal, ya que, todo el mundo tiende a sufrirlo en algún momento; por tanto, este es un componente esencial, sin límites de lugar o tiempo, de carácter individual, subjetivo, personal, dinámico, y que implica una sobrecarga que repercute orgánicamente en diversos planos del sujeto; en consecuencia, al afectar al sujeto en su totalidad, afecta su homeostasia. (28)

Conceptualización del estrés laboral

El estrés laboral es entendido como la respuesta a nivel fisiológico, psicológico y de comportamiento de determinado sujeto que intenta adaptarse al entorno. En este marco, el estrés surge cuando hay un desajuste entre el empleado, con su puesto laboral y con la propia organización, de tal manera que también se da cuando no dispone de los suficientes recursos que le permitan afrontar el problema laboral, es en ese entonces que sucede la experiencia del estrés. (29)

El estrés laboral repercute en la salud y al bienestar de los trabajadores. De tal manera que es una reacción que presenta el trabajador en relación con los requerimientos y presiones de carácter laboral, que no son acordes a sus capacidades y recursos, asimismo esta situación agrava al trabajador, quien no recibe el apoyo suficiente de sus colegas o de sus jefes; esto ha conllevado a que el estrés laboral sea la segunda causa en los problemas de salud. (30)

El estrés laboral como una serie de reacciones de carácter fisiológico, cognoscitivos, de comportamiento y emocionales, a determinados aspectos nocivos o adversos del contenido, el entorno laboral y la empresa. Por tanto, representa un estado representado por niveles de excitación altos o de angustia, con la sensación habitual de no tener la capacidad de afrontar la situación problemática. (31)

El estrés laboral implica una cadena de fenómenos que ocurren a nivel orgánico en el trabajador, donde participan agentes estresores lesivos que derivan, de forma directa, de la actividad laboral o que, a partir de este, que tienen la capacidad de repercutir en la salud del colaborador. (32)

En esta línea, el estrés laboral es entendido como un tipo de estrés que surge ante la presión creciente del entorno, situación que impacta en el sujeto y que provoca la saturación mental o física en el trabajador, lo cual conduce a diversas consecuencias que repercuten no solo en

el estado de salud del individuo, sino que, además, impacta en su entorno cercano, debido a que provoca desequilibrio a nivel personal y laboral. (33)

En el ámbito laboral, señalan que el estrés laboral es una reacción que surge en el trabajo ante una situación conflictiva como respuesta, que puedan ser emocionales o físicas, a presiones y exigencias en el contexto laboral, debido a que estas no se encuentran acordes a las capacidades y conocimientos de quien se encuentra expuesto, lo que produce desequilibrio orgánico. (34)

El estrés laboral engloba diversas implicancias respecto al desempeño laboral del profesional en enfermería, ya que esta representa una práctica social que implica el cuidado a otras personas con ciertos requerimientos, por lo que se involucra no solo con el paciente, sino también con su familia y la comunidad. Por tanto, esta es concebida como la cuarta profesión de mayor generador de estrés, y que se asocia directamente con el reconocimiento salarial y social. (35)

Asimismo, manifiesta que la ocupación de enfermería engloba características singulares, como trabajo en turno, dolor del paciente, relación con los familiares del paciente, falta de autonomía, falta de autoridad y reconocimiento profesional, muerte, entre otros, los cuales conllevan al surgimiento de estrés laboral crónico. (36)

Causas del estrés laboral

El estrés es causado por situaciones estresores, que es a consecuencia de cualquier estímulo o situación que provoca a la persona pudiendo ser situaciones estresantes, por otro lado, cabe mencionar que el estrés laboral es originado a raíz del trabajo, pudiendo ser por el medio ambiente, clima organizacional, o cambios en la estructura de la empresa. Por lo tanto, el estrés provoca enfermedades que pueden afectar al trabajador, como su bienestar físico, horas de sueño, mal alimentación, entre otros causados por el estrés. (37)

Por su parte, señala que el estrés laboral nace a partir de fuentes potenciales, que involucran factores ambientales, organizaciones e individuales, aunado a las diferencias entre sujetos y la tensión que cada uno experimenta. En este sentido, las causas del estrés laboral hace referencia a la combinación de los agentes estresores que inciden en la condición interna de desequilibrio del organismo, es decir, a la presencia del estrés. (38)

En efecto, las causas del estrés laboral no son iguales para cada sujeto que la padece, no obstante, existen fuentes en común o agentes estresores presentes en el área de trabajo. A continuación, algunos de estos factores estresantes: carga laboral, esta fuente de estrés puede englobar el excesivo horario laboral, que el sujeto tenga a su cargo responsabilidades laborales que sobrepasen sus recursos, poco tiempo de descanso; funciones laborales, el trabajador puede sentir estrés cuando no se define su puesto laboral, así como ante las excesivas funciones encomendadas; condiciones de trabajo, implica la peligrosidad o lo extenuante de determinada actividad laboral, lo cual puede conducir a que surja estrés; entre otros. (39)

Las causantes de mayor repercusión en el estrés laboral son las características de la actividad, que implica tareas triviales o monótonas que provocan condiciones poco satisfactorias a nivel laboral; el ritmo y sobrecarga laboral, que suele ser excesivo, urgencias consecutivas y con un ritmo acelerado en la actividad laboral; jornadas largas de trabajo o poco tiempo para interactuar con otros individuos; problemas en las relaciones de carácter interpersonal, debido a una inadecuada supervisión o trabajo en solitario; poca participación del colaborador en la toma de decisiones, además de la falta de control en temas como el horarios de trabajo. (40)

En este marco, destaca el alto ritmo laboral, falta de control en el ámbito de trabajo (asociada a riesgos de carácter físico), apoyo bajo de jefes de área o supervisores, participación baja o

nula en las decisiones, conflicto entre las responsabilidades y papeles respecto a la relación hogar-trabajo, la familia se encuentra expuesta a riesgos en el ámbito ocupacional, dificultades logísticas en torno a la vida cotidiana, compromiso excesivo que traspasa los recursos del trabajador y la falta de confianza profesional. (41)

En adición a ello, destaca las siguientes causas de estrés laboral: autoexigencia, es decir, cuando el trabajador intenta cumplir con todas las exigencias del empleador, aun cuando sobrepase sus recursos; malas relaciones laborales con el equipo de trabajo; factor tiempo, que hace referencia al tiempo insuficiente para resolver la actividad laboral; falta de políticas que favorezcan el equilibrio entre la vida personal del colaborador con su vida laboral; ritmo acelerado de trabajo; funciones contradictorias que recibe el trabajador; salario insuficiente; relaciones conflictivas empleador-empleado; exposición a riesgos; preocupación por el futuro laboral; entre otros. (42)

Cabe destacar que existen factores que no repercuten de la misma manera en el sujeto; ya que, algunos de estos pueden soportar de mejor forma la alta carga laboral y, a pesar de ello, no tienen capacidad para asumir grandes responsabilidades laborales; mientras que, por otro lado, puede surgir que, existan trabajadores que pueden asumir altas responsabilidades sin problema alguno. Además, existen trabajadores que pueden sustrarse y no afectarse ante un inadecuado ambiente laboral, mientras que otros encuentran esta situación como insostenible. (43)

Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral se define como aquel producido a consecuencia de la presión excesiva a la que se expone al trabajador en el entorno laboral, como consecuencia del desequilibrio entre la exigencia personal asociada a la laboral, respecto a los recursos o capacidad del empleado para cumplirla de manera efectiva. (44)

Es de destacar que el estrés laboral no siempre provoca repercusiones negativas en la salud integral del trabajador, sin embargo, este puede provocar resultados negativos al estar expuesto, prolongadamente, en la situación estresante. Como resultado, la respuesta al estrés tiende a intensificarse conforme avanza el tiempo, lo que conduce a interferir en la salud del colaborador; en ese momento, el estrés se convierte en negativo, por lo que debe tomarse acciones de prevención para evitar consecuencias fatales. Bajo esta premisa, entre las principales consecuencias del estrés producido por agentes estresores laborales, se consideran los siguientes. (45)

- Reducción del nivel de productividad en el trabajador, lo cual puede deberse a la falta de motivación generado por el agotamiento emocional.
- Trastornos psicológicos o variados, que pueden resultar en casos de ansiedad o depresión.
- Desarrollo de patologías o enfermedades, debido a problemas de salud a nivel mental y/o físico, lo que conlleva a que surjan enfermedades que inciden en el desarrollo del trabajador.
- Problemas familiares, debido a la falta de equilibrio (homeostasia) entre la vida profesional y la vida personal del trabajador.
- Descenso o reducción sobre la calidad de vida del personal afectado.
- Absentismo y altos índices de rotación de personal, esto afecta que la cultura organizacional tenga resultados favorables.
- Reducción en la calidad del producto y/o servicio que se brinda, lo cual impacta en la imagen institucional y en la atención percibida por el sujeto que adquiere el servicio.

Para medir el estrés, se debe realizar una evaluación o diagnóstico del trabajador o de una muestra de la misma, e involucra identificar y describir la presencia de estrés en el ambiente laboral, considerando sus características esenciales, conforme a un modelo teórico en el marco de estrés laboral. Por su parte, la evaluación implica un proceso mediante el cual se mide el estrés en una empresa, donde se incluyen diversos instrumentos que contribuyen en la atención y/o prevención de las consecuencias del estrés. (46)

Etapas del estrés laboral

Alerta

Es el inicio en que se da el estrés y representa una etapa muy relevante, ya que se evidencian las alteraciones iniciales en partes o todo el organismo, y generan muy probablemente cambios glandulares, hormonales, respiratorios digestivos, entre otros.

Resistencia Se presenta cuando el evento estresante se mantiene y la persona procura alcanzar una adaptación a este. Produciéndose un deterioro psíquico y físico gradual, en otras palabras, el estresor no es poco duradero y puede hacer que persona se adapte o lo sobrelleve, Sin embargo, la persona ejecuta una resistencia al estresor en mayor grado que lo normal.

Agotamiento Se hace evidente cuando la persona se expone a la situación estresante o estresor de forma continua y prolongada, generando que se agote la energía de adaptación de la persona y haciendo que esta sucumba en su afrontamiento al estrés, desencadenando o haciendo que se desarrolle probablemente alguna enfermedad (47)

Tipos del estrés Laboral

Se clasifican en función a su duración por lo que existen 3 tipos de estrés laboral:

- Estrés agudo. Es el estrés común, generado debido a los requerimientos y presiones de trabajo. Este trastorno implica una reacción intensa, desagradable y disfuncional, que

empieza luego de una situación abrumadora o traumática. Este tipo de estrés puede prolongarse y, si esto sucede por más de un mes, puede convertirse en estrés crónico.

En esencia, el estrés agudo se caracteriza por ser de corto plazo, es decir, suele desaparecer de manera rápida, y surge ante situaciones estresantes de breve duración, o ante contextos percibidos como nuevo, emocionante o traumáticos.

- Estrés agudo episódico. Hace referencia cuando el sujeto padece estrés agudo frecuentemente, por lo que es afectado por las exigencias y presiones, la cual reacciona de forma descontrolada, por lo tanto, puede ser irritable, muy emocional. Este tipo de estrés puede aparecer de manera imprevista y ser de intensidad alta, pero de corta duración.

En este sentido, este tipo de estrés implica aquellos sujetos que sufren, repetitivamente, de episodios de estrés agudo; estas situaciones engloban asumir excesiva responsabilidad, lo cual conduce a que el sujeto lleve una vida desordenada, además de autoimponerse presión y sufrir de crisis de forma continua.

- Estrés crónico. Surge cuando el sujeto se encuentra sometido, con frecuencia, a la situación de estrés, sin poder salir de esta situación; por tanto, este estrés crónico es difícil de tratar. Porque puede ser diferentes situaciones: alteraciones de ritmos biológicos, sobrecarga laboral, inadecuado ambiente de trabajo, estimulación monótona y lenta, condiciones laborales inadecuada. El estrés crónico surge de agentes estresores cotidianos que no son manejados o atendidos adecuadamente, además de considerar los eventos traumáticos. Este tipo de estrés favorece la aparición de problemas de ansiedad y depresión. (48)

Dimensiones del estrés laboral

Cansancio emocional

Dimensión que implica falta de energía, fatiga o sensación de agotamiento de los recursos de carácter emocional del sujeto. El cansancio emocional puede surgir a consecuencia de un conjunto de sentimientos de tensión y frustración, debido a la falta de motivación para continuar realizando la actividad laboral.

Para detectar el cansancio emocional deben identificarse síntomas frecuentes como la pérdida de autocontrol, irritabilidad, tensión muscular, dolores frecuentes de cabeza, insomnio, entre otros; asimismo, el sujeto con cansancio emocional suele tener mal humor, así como sensibilidad a críticas y falta de motivación, cual conduce a que el sujeto actúe mecánicamente, sin entusiasmo ni interés respecto a la actividad laboral.

Despersonalización

Esta dimensión hace referencia al desarrollo de insensibilidad y actitudes negativas hacia las personas atendidas, así como a los colegas, lo cual conlleva al aislamiento del sujeto afecta o conflictos interpersonales. Este trato despersonalizado hacia otros sujetos sienta sus bases en descalificaciones, etiquetas y generacionales, y tienen como propósito evitar un acercamiento que resulte desgastante.

Cabe destacar que, generalmente, las personas suelen tener algún momento de despersonalización a lo largo de su vida; no obstante, si estas sensaciones se vuelven cotidianas o no desaparecen del todo, además de incidir en la capacidad de desenvolvimiento del sujeto, se considera que este padece del trastorno de despersonalización. Es preciso señalar que, en esencia, quienes padecen de este trastorno son aquellas personas que han pasado por experiencias traumáticas o, en todo caso, un episodio estresante continuo. La

despersonalización repercute en el relacionamiento del sujeto con otros miembros del entorno laboral, así como en la práctica de sus actividades diarias

Realización personal

La relación personal se entiende como la sensación de logro de objetivos laborales, por lo que la falta de esta realización conlleva a autocalificarse de forma negativa. Cabe señalar que la falta de esta dimensión alude a dificultades en el desempeño del sujeto.

Señala que la realización personal, también denominada como autorrealización, implica que el sujeto logre alcanzar sus expectativas personales mediante el crecimiento personal. Por tanto, esta dimensión hace referencia a que el sujeto intente alcanzar su máximo potencial, ser exitoso y conseguir una vida feliz, de la cual pueda enorgullecerse. En esencia, generalmente la realización personal se asocia a la felicidad, ya que, involucra el estado del sujeto donde siente satisfacción respecto a las condiciones que ha alcanzado, las cuales cubren sus necesidades.

A nivel profesional o laboral, la realización del sujeto es entendida como la sensación del trabajador respecto a que es capaz de realizar o resolver las actividades laborales. En este marco, expresa los resultados o logros esperados en el trabajo tanto en la vida laboral como personal.

Teoría de Maslach

Señalan que altas demandas de trabajo puede provocar como respuesta estrés crónico laboral, el cual puede ocurrir a largo plazo o acumulativo, con consecuencia negativa en áreas profesionales y laboral, especialmente al realizar actividades directas con colectivos de usuarios, es decir, enfermos con dependencia de atención. (49)

De esta manera, Maslach y otros posiciona el estrés laboral como un fenómeno de

problemática en esencia real, donde surgen respuestas disfuncionales del sujeto en entornos laborales que se caracterizan por tensión y presión en la actividad laboral; en efecto, una problemática socio-laboral, a consecuencia del estrés laboral a nivel crónico, genera una reacción de carácter nocivo ante la tensión laboral intensa y progresiva. (50)

El estrés laboral prolongado está conexo con el síndrome de desgaste profesional, que se caracteriza por niveles elevados de cansancio o desgaste emocional. Es decir, implica que el sujeto manifieste pérdida o agotamiento de recursos emocionales, desarrollo de conductas de carácter negativo hacia el paciente o despersonalización y, finalmente, la falta de realización personal. Este último surge como tendencia a evaluar negativamente la propia actividad laboral. (51)

Cabe señalar que los efectos del agotamiento emocional contemplan falta de motivación, incremento para desarrollar enfermedades de tipo cardiovascular, fatiga visual, nivel de rendimiento bajos, lesiones musculo esqueléticas, bajos niveles de productividad y ausentismo. (52)

Esta situación se debe a las condiciones laborales en el área de enfermería, que implica que este se exponga al dolor y muerte de pacientes, conflictos de carácter interpersonal, falta de autoridad para tomar decisiones, así como falta de autonomía, además de dificultades para definir el papel profesional; siendo todos estos aspectos los que generan el estrés crónico. (53)

Ante estas situaciones, el sujeto puede responder a nivel psicológico, con síntomas como depresión, irritaciones, ansiedad; así como a nivel psicosomático, mediante náuseas, trastornos de sueño y dolores de cabeza. Estas respuestas pueden impactar de forma negativa en la calidad de los cuidados que se prestan al paciente, además de afectar la seguridad del

mismo. (54)

Entonces, de acuerdo con Maslach, el estrés laboral implica un síndrome que involucra tres dimensiones a las que se expone el trabajador, lo que conduce a una respuesta progresiva que provocan desequilibrio permanente y continuo en el sujeto expuesto, y que genera estrés laboral para, luego, convertirse en burnout. Este tipo de síndrome ocurre, generalmente, en profesionales dedicados a servicios, pero no surgen solo en este tipo de actividad laboral. Por tanto, ante estrés laboral crónico, el sujeto desarrolla síndrome de burnout que implica síntomas de sensación de agotamiento generalizado en el trabajador. (55)

Teoría de Callista Roy

Postula que las respuestas adaptativas son entendidas como aquellas que se enfocan en promover la integridad del sujeto en el crecimiento, supervivencia, reproducción y metas de dominio. (56)

Este modelo representa una herramienta efectiva para comprender la función del personal de enfermería, además de su intervención al reducir los mecanismos que generan estrés. (57)

Afirma que la adaptación es un proceso, además de resultado, por medio del cual los individuos que posean sentimientos o pensamientos personales o grupales, escogen crear un entorno de integración no solo humana, sino también ambiental. En este marco, el RAM incluye premisas de carácter científico y filosófico, que asocia al sujeto con el mundo donde interactúa. (58)

Cabe destacar que el afrontamiento representa una variable fundamental para entender la repercusión del estrés sobre la enfermedad y salud del sujeto, por tanto, este es esencial para manejar la enfermedad y lograr la recuperación. Por tanto, el RAM sostiene que las respuestas adaptativas permiten salvaguardar la integridad del sujeto, al permitirle plantearse

metas de crecimiento, supervivencia, dominio y reproducción. (59)

Es preciso subrayar que el RAM refiere los mecanismos de afrontamiento, caracterizados por ser innatos. La experiencia de la vida ayuda a presentar reacciones cotidianas ante determinados estímulos. Por tanto, el personal de enfermería, al guiarse de los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy, puede identificar aquellas conductas en el sujeto que generan estrés. (60)

- Modo fisiológico de adaptación: evidente en las reacciones o conductas fisiológicas observadas en el sujeto con cierto nivel de estrés. Esto implica comportamientos a nivel biológico en el sujeto, lo que resulta evidente en los signos vitales del individuo expuesto. Este modo de adaptación se centra en las necesidades del sujeto, acorde a las necesidades básicas que requiere para funcionar de manera adecuada.
- Modo de adaptación del autoconcepto de grupo: implica aspectos de carácter espiritual o psicológico del sistema humano, además de incluir la autoestima. Es decir, refleja la manera en que se percibe y observa en sujeto al encontrarse inmerso en un grupo, con base en las reacciones ante el contexto. Este modo se enfoca en la necesidad de conocer quién es uno mismo, y cómo se puede actuar dentro del marco social.
- Modo de adaptación de desempeño de rol: este modo se enfoca en el papel del sujeto en la sociedad, así como la necesidad que este tiene para conocer qué es lo que el grupo piensa respecto a él, a fin de saber la manera en la que debe actuar.
- Modo de adaptación de la interdependencia: como necesidad básica se encuentra la integridad de las relaciones; bajo esta premisa, las personas intentan respuestas adaptativas cuando se encuentran en situaciones adversas, donde buscan apoyo de otros individuos.

El estrés es un proceso donde, a partir de situaciones de alta intensidad, el sujeto expuesto manifiesta desequilibrio orgánico o estrés. En este contexto, es fundamental desarrollar la capacidad de adaptarse al entorno, esto mediante la identificación del mismo. Bajo esta premisa, el RAM puede ser considerado como una herramienta esencial para abordar el estrés, con el propósito de adquirir conocimientos sobre el modelo que nos permite evaluar las conductas que generan estrés, lo cual favorece la aplicación de mecanismos individuales de afrontamiento. (61)

2.2.2 Cuidado humanizado

Definición

El cuidado humanizado se refiere a una forma de brindar atención y cuidado a las personas que se centra en su dignidad, respeto y bienestar integral. Se basa en una relación de empatía y comprensión entre el profesional de la salud y el paciente, teniendo en cuenta sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. El cuidado humanizado busca que el paciente se sienta valorado como persona y no solo como un caso clínico, promoviendo su autonomía y participación en las decisiones relacionadas con su salud. Además, implica considerar las creencias y valores del paciente, brindando cuidados individualizados y culturalmente competentes (62)

Ante deterioro de la salud, el ser humano necesita de cuidados y ayuda profesional a fin de que logre adaptarse, de aquí surge la necesidad que los profesionales en enfermería deban comprender que el paciente requiere participar, de forma activa, de estos cuidados, en conjunto con los miembros de su familia. En efecto, el usuario exige el reconocimiento de su derecho en el cuidado como un acto de dignidad a fin de recibir atención en salud y que, en consecuencia, pueda desarrollar una sensación de valoración como una persona con dimensiones a nivel humano. (63)

El arte esencial de la enfermería es atender a otro ser humano, siendo este un acto primitivo de todo individuo, un fenómeno de interacción de reciprocidad entre seres humanos que se encuentra presente en el entorno. Bajo esta premisa, el factor motivador del profesional en enfermería es su compromiso hacia el proceso de cuidado, con base en lineamientos éticos y bajo un enfoque humanista. En este marco, los enfermeros deben proceder a la identificación y evaluación respecto al cuidado humanizado que ofrecen a sus pacientes, con base en modelos teóricos como el de Watson, que se fundamenta en un enfoque humanista, y que permite a las instituciones asistenciales fortalecer las prácticas de cuidado, restaurar el arte del cuidado, y garantizar la calidad de vida del paciente. (64)

El cuidado humanizado se encuentra sumergido en la labor holística del enfermero, y que tiene en consideración la parte humana del paciente atendido, independiente de la persona, ya sea se encuentre enferma o sana, y que tiene como propósito determinar que los cuidados de calidad se sostienen, en específico, en la relación establecida entre el asistencial y el paciente, lo cual involucra sensaciones compartidas. (65)

En este sentido, los enfermeros (as) cumplen su labor en relación con el aspecto humano, ya que su labor tiene como objetivo el poder ayudar a las demás personas, permite que puedan tener mayor atención, amor, protección a los demás y compasión en el cuidado de los más necesitados. Siendo esta una de las características más valiosas en los doctores y enfermeros. (66)

El término humanización es de especial relevancia en el ámbito de la enfermería, ya que representa la base de su misión y acción profesional, que se enmarca en brindar una atención personalizada e individual al paciente, con el propósito de lograr la mejora de su salud, y que requiere un cuidado humanizado por parte del cuidador. En efecto, este tipo de cuidado implica cierto nivel de eficiencia del enfermero, que es percibido por el paciente en el marco

de la satisfacción de sus expectativas y necesidades. (67)

La profesión de enfermería se inculca que a las personas se le debe cuidar no como un objeto si no como sujeto de cuidado. Es por ello que las diferentes actividades de los enfermeros tanto como en operaciones, partos y emergencias, se le pide que el cuidado humanizado sea sensible para optimizar la atención brindada a los pacientes. (68)

El cuidado humanizado es una cualidad intrínseca de la enfermería basado en la implementación de acciones transpersonales e intersubjetivas con el objetivo de salvar el bienestar y dignidad de las personas. Este enfoque busca brindar apoyo a las personas en la búsqueda de sentido frente a la enfermedad, el sufrimiento y el dolor, fomentando su capacidad de autorregulación, autoconocimiento y autocuración. (69)

En la actualidad, las instituciones de salud se centran en gran medida sobre la adopción del modelo biomédico, lo cual puede tener como consecuencia una disminución de la participación del ser humano en el proceso del cuidado. Esto puede alejar al profesional de enfermería de su enfoque humanista y holístico del cuidado. (70)

Además, estas organizaciones desempeñan el papel de socializar a los individuos mediante la internalización de pautas y normas preestablecidas, facilitando así su adaptación e integración al sistema. Sin embargo, esta función dificulta el logro de un cuidado integral debido a las numerosas responsabilidades biomédicas delegadas, lo que excluye acciones fundamentales como la comunicación eficaz y la interacción con el paciente y su familia. Estas acciones son de gran importancia en el desempeño de la enfermería. (71)

En efecto, el cuidado profesional, especialmente el cuidado brindado por el enfermero, implica que este asuma una respuesta de forma meditada, bajo un poder espiritual de afectividad hacia el paciente. Es decir, la acción de cuidado se realiza bajo conocimientos científicos acordes a la materia de salud, dotación de habilidades técnicas en el cuidado para

auxiliar a personas que requieren cuidados, y con base en lineamientos espirituales y de humanidad, que favorezcan la recuperación o mejora del paciente. (72)

Cabe resaltar que el cuidado al paciente representa un fenómeno social de carácter universal que únicamente es efectivo que la práctica de cuidado se realiza de manera interpersonal, es decir, en la relación enfermera paciente. Por ello, se afirma que el cuidado involucra un enfoque humanista que contribuye en la mejora de la calidad de atención, y que involucra acciones de carácter intersubjetivo y transpersonales para preservar, mejorar y proteger a la humanidad al ayudar/cuidar al sujeto que padece de una enfermedad. (73)

Sostiene que el cuidado humanizado engloba una serie de actitudes y comportamientos que el personal ejerce en enfermería en su actuar profesional, que se centra en la optimización de la condición del ser humano en el proceso de vida. Por tanto, implica la acción de cuidar y controlar, de manera regular el estado del paciente, brindando atención a sus requerimientos básicos. El cuidado humanizado otorgado por los enfermeros responde a cuestiones éticas y de valores, que requiere que este adopte actitudes y comportamiento humanísticos en la atención quienes requieren de sus servicios. (74)

Cabe destacar que la atención humanizada es necesaria no solo para los pacientes o familiares de los mismo, sino que esta también es fundamental a nivel contrario, es decir, para el personal de enfermería, el cual debe estar capacitado adecuadamente, además de tener pensamiento crítico y corazón solidario para realizar un buen servicio. (75)

Dimensiones del cuidado humanizado

Cualidades del hacer de enfermería

indica a los atributos y características que debe tener el personal de enfermería para brindar un cuidado humano y de calidad. Esta dimensión se centra en las cualidades personales y

profesionales que son necesarias para establecer una relación terapéutica efectiva con el paciente y proporcionar un cuidado integral. Algunas cualidades del hacer de enfermería que se incluyen en esta dimensión son: Ser amable y compasivo con los pacientes, ser capaz de ponerse en su lugar, Generar confianza, Respetar la dignidad y autonomía, dichas cualidades son esenciales para establecer una relación terapéutica efectiva con los pacientes y brindar un cuidado humanizado y de calidad

Disposición para la atención

La dimensión de disposición para la atención se refiere a la actitud y disposición del profesional de enfermería para brindar una atención oportuna, efectiva y de calidad al paciente. Esta dimensión implica estar disponible y preparado para atender las necesidades del paciente, tanto físicas como emocionales, y responder de manera adecuada y eficiente a sus requerimientos. Algunas características de la disposición para la atención incluyen: Mostrar interés genuino por el bienestar, estar dispuesto a dedicar el tiempo necesario para brindar una atención adecuada, reconocer y respetar la individualidad, ser amable y cortés en el trato, responder de manera rápida y eficiente, asumir la responsabilidad de brindar una atención de calidad y ser auténtico y genuino en la atención.

Cabe señalar que el personal de enfermería puede acceder a la totalidad del ser humano, lo cual es uno de sus privilegios de la profesión y es parte de su rol en la interacción con los pacientes. En particular cuando un paciente se encuentra en un estado vulnerable, las enfermeras tienen el deber sagrado de ayudar a los pacientes y cubrir sus necesidades básicas, con el objetivo de brindarle una calidad de vida mejor.

Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson

Esta teoría surge entre los años 1975 y 1979, donde Jean Watson afirma que el acto esencial de los profesionales en enfermería es el cuidado humano, realizado para salvaguardar, hacer

avanzar y defender a la humanidad mientras se apoya al ser humano en su adaptación a su enfermedad y sufrimiento, además de enseñarle a desarrollar el autocontrol, autocuidado autoconocimiento. (76)

En efecto, la teoría del cuidado humanizado de Watson sienta sus bases entre la armonía del alma, cuerpo y mente, todo ello mediante una relación de confianza-ayuda entre el ser humano a cuidar y quien se encarga de su cuidado. Esta teoría favorece la relación paciente-enfermero, donde el cuidador desarrolla compromiso respecto al cuidado del sujeto, en respeto de la dignidad humana. Es de destacar el concepto de entorno dentro de este modelo teórico, ya que, el personal en enfermería se desarrolla en entornos diferentes de atención al paciente, y estos cambios involucran una percepción de sí mismo, expectativas, creencias e historicidad específica. (77)

2.2. Formulación de hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

H₁: existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cuidado humanizado en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cuidado humanizado en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima

2.2.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Cansancio emocional del estrés laboral con el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral con la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral con la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la Investigación

El método a considerar es el hipotético – deductivo. Es esa parte de una hipótesis respaldada por el avance teórico de un campo científico particular que, cuando se aplica de acuerdo con las reglas lógicas de deducción, conduce a nuevas conclusiones y predicciones empíricas que luego se someten a verificación. (78)

En específico, este método investigativo representa una forma lógica de pensamiento (deducción) con base en suposiciones de carácter general respecto a determinado fenómeno y, tomando en consideración esto, se alcanza una conclusión, las cuales pueden ser verificadas. (79)

3.2 Enfoque de la Investigación

Dada la naturaleza de las variables de estudio, la metodología aplicada tendrá un enfoque cuantitativo, que considera la recopilación de datos para comprobar la hipótesis, a partir del análisis numérico y la evaluación estadística; con este proceso, es posible determinar de forma exacta los patrones comportamentales, y comprobar teorías, dentro de un marco poblacional. (80)

3.3 Tipo de la investigación

El estudio será aplicada, la investigación aplicada tiene como principal objetivo la generación de conocimiento que pueda ser directamente aplicada a las cuestiones que enfrenta la sociedad. Esta disciplina se fundamenta principalmente sobre los descubrimientos tecnológicos derivados de la investigación básica, centrándose en el proceso de vinculación entre el producto y la teoría.

Los proyectos bajo este tipo de investigación se orientan a considerar la totalidad del conocimiento existente, además de profundizar teóricamente, a fin de resolver determinar problemas o con el propósito de encontrar nuevas maneras o métodos para obtener determinados objetivos, y que permiten resolver una problemática que incide o repercute en un sujeto o grupo de sujetos.

3.4 Diseño de la investigación

La investigación a realizar será no experimental de corte transversal, consiste en estudios realizados sin haber manipulado, de forma intencional, factores y en los que los fenómenos sólo se observan en sus entornos naturales antes de ser examinados.

Por otra parte, el nivel de la investigación será la investigación correlacional, se refiere a un enfoque de investigación de carácter no experimental donde el investigador realiza mediciones de dos variables con el fin determinar la existencia relacional entre ambos. El objetivo de investigación es comprender y analizar la relación estadística entre las variables sin la presencia de factores externos que puedan influir sobre los resultados. (81)

3.5 Población muestra y muestreo

La población estará formada por 50 enfermeras de una clínica de Lima que laboran en la unidad de cuidados intensivos, la muestra será censal ya que se utilizará la totalidad de la población, la muestra será censal ya que se utilizará la totalidad de la población.

3.6 Variables Y Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Estrés laboral	Definida como la respuesta fisiológica y psicológica de una persona que intenta adaptarse mediante presiones dentro de una actividad laboral, por lo que normalmente ocurre cuando no se cuenta con la preparación ni suficientes recursos para poder afrontar una problemática laboral. (82)	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, las cuales son: cansancio emocional, despersonalización, realización personal.	Cansancio emocional	conflictos	Ordinal	Siempre = 5 casi siempre = 4 a veces = 3 casi nunca = 2 nunca = 1
			Despersonalización	Agotamiento físico		
				Exigencias de trabajo		
			Realización personal	Tareas físicas o mentales particularmente exigentes		
				Interacción social		
				Sensibilización		
Prevencción de riesgos						
V2: Cuidado humanizado	Considerado como el cuidado que se le brinda a otro ser humano, donde se van a involucrar componentes como la atención, cuidado y estado de salud del paciente referente a el área de salud, según una serie de delicadas indicaciones que permitan que se pueda suministrar unas condiciones de tratamientos, medicamentos y cuidados hacia el paciente. (83)	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por tres dimensiones, las cuales son: cualidades del hacer de enfermería, disposición para la atención.	Cualidades del hacer de enfermería	Conocimiento propio de cada uno	Ordinal	Siempre = 5 casi siempre = 4 a veces = 3 casi nunca = 2 nunca = 1
				Darse cuenta de sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones		
				Generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo afectivo		
			Disposición para la atención.	Planificar las necesidades básicas y emocionales		
				Organizar las necesidades básicas emocionales		
				Dirigir las necesidades básicas y emocionales		
				Controlar las necesidades básicas y emocionales		
			Proceso holístico	Calidad de atención		
				Seguridad ante eventos adversos		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se usará como técnica la encuesta, al respecto Stehlik, manifiesta que es la cual va a permitir la recolección de los detalles vinculados a las variables a través de los indicadores, lo cual va a significar con la aportación de varias ideas, comentarios y aportaciones que generen una recolección efectiva dentro de la búsqueda de resultados certeros. (84)

Cabe resaltar que la encuesta se caracteriza por ser una técnica que permite obtener de forma eficaz y rápida los datos, además de tener facilidad de elaboración, y que permite estandarizar los procedimientos para recoger datos, a fin de luego procesarlos y analizarlos de manera más sencilla, con base en una muestra determinada. (85)

3.7.2 Descripción de instrumento

El instrumento será un cuestionario que se encuentra conformado por dos cuestionarios, que fueron elaborados y validados. (86)

Instrumento de la variable 1

Se trata de un cuestionario que medirá la variable Estrés laboral, fue elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla, en su tesis “Estrés laboral y cuidado humanizado en los enfermeros del Hospital Jorge Voto Bernales en el año 2018”. Este instrumento está compuesto por 16 ítems y medirá las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Además, cuenta con una escala de medición que es la siguiente: siempre = 5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1. También cuenta con una escala de valoración: bajo (de 14 a 37 puntos), medio (de 38 a 61 Puntos) y alto (de 62 a 70 Puntos). (87)

Instrumento de la variable 2

Se trata de un cuestionario que permitirá medir la variable Cuidado Humanizado, elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla. En su tesis “Estrés laboral y cuidado humanizado en los enfermeros del Hospital Jorge Voto Bernales, en el año 2018” Este instrumento consta de 15 ítems y medirá las dimensiones: Cualidades del hacer de enfermería, Apertura a la comunicación enfermera – paciente y Disposición para la atención. Asimismo, cuenta con una escala de medición que es la siguiente: siempre = 5, casi siempre = 4, con frecuencia = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1 También cuenta con una escala de valoración: bajo (de 20 a 53 puntos), medio (de 54 a 86 Puntos) y alto (de 87 a 100 Puntos). (88)

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Estrés Laboral, fue elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla, en el año 2018. La determinación de la confiabilidad de la escala se efectúa a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicha valoración final correspondió a 0,92 ($\alpha > 0,6$), valoración cuantitativa que avala la confiabilidad del instrumento. (89)

Instrumento 2: Cuidado Humanizado, fue elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla, en el año 2018, La confiabilidad del instrumento se realizó a través de la prueba piloto en la prestación asistencial que brindan las enfermeras especialistas de una clínica de Lima, el cual pudo aplicarse a 30 enfermeros, obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.89, con lo que se garantizó que los instrumentos tienen una alta confiabilidad en nuestro medio (90)

Los instrumentos fueron sometidos a la validación, conforme a la técnica de juicio de tres expertos, en esta intervienen especialistas en el área de investigación, el cual arrojó un valor de 0.98 en la escala de Likert, lo cual indica que es un instrumento aplicable.

Confiabilidad

El instrumento 1: Estrés Laboral. fue elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla, en el año 2018. Este instrumento está compuesto por 16 ítems y medirá las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La determinación de la confiabilidad de la escala se efectúa a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Dicha valoración final correspondió a 0,92, valoración cuantitativa que avala la confiabilidad del instrumento. (91)

El instrumento 2: Cuidado Humanizado. permitirá medir la variable Cuidado Humanizado, elaborado o validado por la peruana Eda Ruiz Ccaulla. en el año 2018, Este instrumento consta de 15 ítems y medirá las dimensiones: Cualidades del hacer de enfermería y Disposición para la atención. Asimismo, La confiabilidad del instrumento se realizó a través de la prueba piloto en la prestación asistencial que brindan las enfermeras especialistas de una clínica de Lima, el cual pudo aplicarse a 30 enfermeros, obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.89, con lo que se garantizó que los instrumentos tienen una alta confiabilidad en nuestro medio. (92)

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego que los expertos aprobaron el instrumento, se procedió a la autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos Se hizo el trabajo en una clínica de Lima, se le envió una carta de autorización a la coordinadora de enfermería del servicio de U.C.I., para realizar el trabajo se aplicó las encuestas previo consentimiento informado para cada profesional de enfermería, para la aplicación de recolección de datos. Una vez recopilado la base de datos, se procedió a la aplicación estadística , el cual contendrá el cuestionario que se estima un tiempo de 10 a 15 minutos para finalizar la encuesta. Se creará una base de datos en el programa Excel, seguido de una matriz generada en el programa “SPSS”, para la

aplicación estadística descriptiva, se utilizarán: tablas de frecuencia absoluta y relativa con unas medidas de tendencia central operacional y se llevará a la suma de los 31 ítems, se obtendrá resultados sobre el objetivo y de las dimensiones del cuestionario y finalmente se obtendrán resultados importantes del estudio. (93)

3.9 Aspectos éticos

En esta investigación se considerarán los principios éticos. En relación con el principio de autonomía, el respeto por la autonomía del paciente, que indica que los profesionales en salud se encuentran obligados a divulgar información de relevancia, garantizar el consentimiento voluntario y la comprensión, además de fomentar que el paciente participe activamente en el proceso de toma de decisiones. (94)

El principio de no maleficencia se encuentra dentro de la tradición de la máxima clásica “primum non nocere”, que se traduce como "lo primero no dañar". La beneficencia es una acción emprendida a cabo en beneficio de otros. La justicia, en el contexto de la ética biomédica, implica la necesidad de garantizar los servicios de salud y la responsabilidad de aquellos que financian dichos servicios. (95)

4.2. Presupuesto

Cantidad	Recurso	Inversión
01	Tutoría y asesoría del trabajo	S/. 2000.00
02	Laptop	S/. 1300.00
01	Celulares	S/. 600.00
03	Servicio de Internet	S/. 240.00
01	Trámites documentarios	S/. 200.00
-	Transportes	S/. 100.00
-	Impresiones	S/. 100.00
-	Otros	S/ 100.00
Total,		S/. 4550.00

REFERENCIAS

1. Ramos V. La relacion entre el estres laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector publico y el privado en Journal of Work and Organizational Psychology. Rev. psicol. trab. organ. [internet] 2015; 31(1):11-20
 Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=scit_arttext&pid=S1576-596222015000100002
2. 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. [internet].[consultado el 8 de nov 2020].
 Disponible en:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
3. Torrecilla N, Victoria J, Richaud C. Ansiedad, depresión y estrés en personal de enfermería que trabaja en unidades de terapia intensiva con pacientes con COVID-19, Mendoza, 2021. Argentina de Salud Pública [revista en internet] 2021 [acceso 08 de febrero de 2022]; 13(1): 25-25. Disponible en:
<https://rasp.msal.gov.ar/index.php/rasp/article/view/716>
4. Robles D. Síndrome de Burnout en residentes de medicina familiar durante los primeros nueve meses de la pandemia COVID 19. Colombia Revista Asoc Esp. Medicina Trabajo. 2021; mes 30(3): 263-379.
5. Diario Enfermero. Un estudio sobre el cuidado humanizado de las enfermeras 2019. Congreso de Singapur Perú, Lima , Perú.
 Disponible en:
<https://diarioenfermero.es/un-estudio-sobre-el-cuidado-humanizado-de-las-enfermeras-en-peru-en-el-congreso-de-singapur/>.

6. Monterrosa C, Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID 19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. 2020; mes 23(2):195-213.
7. Robles D. Síndrome de Burnout en residentes de medicina familiar durante los primeros nueve meses de la pandemia COVID 19. *Colombia Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 2021; mes 30(3): 284-297.
8. Carrillo G. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*. 2018: p. 304-324.
9. Vidotti V. Síndrome de Burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*. 2019: p. 344-376.
10. Organización mundial de la salud. Nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [internet]. Ginebra- Suiza [consultado el 4 de octubre del 2022]

Disponible en:

<https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
11. Catota P. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2023: p. 310-314.
12. Gavino B. Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero en un hospital de Santa Elena-Ecuador 2023. [Tesis para optar el grado de Maestro con mención en Gestión de los servicios de la salud] . Piura: Universidad César Vallejo 2023.

Disponible en:

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11251>
13. Vásquez G. Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro- Dominio de las Ciencias. Ecuador. 2022. p. 334-350.
14. Sevillano A. Estrés Laboral Relacionado con Covid 19 que repercute en la

calidad de atención de enfermería, Hospital General IESS Ibarra 2021. [Tesis para optar el grado de licenciada en Enfermería]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte 2020.

Disponible en:

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/20.500.12692/120220>

15. Ramírez E. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, Piura 2020. [Tesis para optar el grado de maestro con mención en Gestión de los servicios de la salud] Piura: Universidad César Vallejo 2020.

Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bistream/handle/20.500.12692/56889/Ramirez_EEKS D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Camba I. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal sanitario del centro quirúrgico de un Hospital de Milagro en tiempos Covid -19, Piura 2022. [Tesis para optar el grado de maestro con mención en Gestión de los servicios de la salud] Piura: Universidad César Vallejo 2020.

Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107624>

17. Soto M. Estrés laboral y cuidado humanizado del personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2021. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Lima: Universidad César Vallejo 2021.

Disponible en :

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72229>

18. Cerna S. Estrés Laboral y Cuidado humanizado de la Enfermera en el Hospital Victor Lazarte Echegaray, Trujillo 2020 [Tesis para optar el grado de

licenciada en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo 2020.

Disponible en :

<https://es.scribd.com/document/604846644.Estrés-laboral-y-Cuidado-humanizado-de-la-Enfermera-en-el-Hospital>

19. Collado G. Estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado de la persona adulta hospitalizada, Hospital Central Majes Arequipa-2018 [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018.

Disponible en :

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6829/t061_16011438_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Ruiz E. Estrés laboral y cuidado humanizado en los enfermeros del hospital Jorge Voto Bernales Lima, 2018. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2018.

Disponible en :

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5880/T061_45073944__S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Vidal J. El estrés laboral: Análisis y prevención [internet] Universidad de Zaragoza; 2019 [revisado 2018-2019; consultado 2021 nov 15].

Disponible en:

<https://scielo.isciii.es/scielo.pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>

22. Sánchez M. Estrés labora. 8 ed. Hidrogénesis 2010.

23. Lazarus R. Stress, appraisal, and coping [internet] New York: Springer

Publishing Company; 1984. [revisado 1983 -1984; consultado 2022 nov 22].

Disponible en:

<https://scholar.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i=ySQQuUpro8C&oi=fnd&pg>

=PR5&dq=Lazarus+R+Folkman+S.+Stress,+appraisal,+and+coping+New+York+Springer+publishing+company+1984&ots=DhCOMwjkLd&sig=LmPJZYJ7XBTC AKL961qznr4Y9oQ#v=onepage&q&f=false

24. Atlán P. Estrés laboral y cómo medirlo. *Revista Salud Uninorte*. 2019; 35(1): 156-184.
25. Hernandez V. Estrés en el trabajo. *Revista ciencia y cultura* 2003;2(1): 114-120
 Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?scrip=sci_arttext&pip=S2077-33232003000100008
26. Avila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*. 2014; 2(1): 115-124.
27. Berman A. *Fundamentos de enfermería: Conceptos, proceso y práctica*. 8 ed. Pearson Prentice Hall; 2013. 1961 p.
28. Del Hoyo M. *Estrés laboral* 5 ed. España, Ministerio de Trabajo e inmigración; 1997.474 p.
29. Següel F. El trabajo del profesional de enfermería: [Internet]. Chile: *Ciencia y enfermería*. 2015[revisado 2014-2015; consultado 2022 set 29].
 Disponible en :
https://www.scielo.cl/scielo.php?scrip=sci_arttext&pip=S0717-95532015000200002
30. Leka S. *La organización del trabajo y el estrés* 1 ed. Ginebra. Organización Mundial de la Salud (OMS); 2014.121 p.
31. Logos *Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*. Mexico: Rafael. vol. 2, No. 5, Ene 2019 -.
32. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial* [internet] Lima industrial Data, 2001[revisado 2000 – 2001; consultado 2022 mar. 9].

Disponible en :

https://www.sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf

33. Cordes C. Review and an Integration of Research on Job Burnout. Academy of Management: .[internet]. Review [revisado 1993 – 1994; consultado 2 de Jun 2023].

Disponible en :

<https://psycnet.apa.org/record/1994-11709-001>

34. Cordes C. A Review and an Integration of Research on Job Burnout. Academy of Management Review.[internet] 1993; 18(4): 621-656

Disponible en :

<https://www.jstor.org/stable/303015>.

35. Cobos G. Estrés laboral en el cuidado de enfermería de cuidado críticos Rev. Cientf. Sanit.2021 mes 5(4):74-85.

Disponible en:

www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_sv5_n4_a9.pdf

36. Soriano A. Estrés laboral en cuidado de enfermeria de cuidados criticos Rev. Cientf. Sanit.2021 mes 5(4):74-85.

https://www.revista cientificasanum.com/pd/fsaum_v5_n4_a9.pdf

37. Jose H. El estrés laboral. [internet]. Logos Boletín Científico De La Escuela Preparatoria. Mexico 2019; [revisado 2018 – 2019; consultado 3 de nov 2022].

Disponible en:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/3641>

38. Garrosa E. The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: [internet] A correlational study at two time points. International Journal of Nursing Studies estados unidos; 2010

[revisado 2009 – 2010; consultado 20 oct 2021].

Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19596324/>

39. Suñer R. Burnout and quality of life among Spanish healthcare personnel. [internet] Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing; 2012.[revisado 2011-2012: consultado 25 nov 2022].
- Disponible en:
- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22404294/>
40. Khamisha N. Burnout in Relation to Specific Contributing Factors and Health Outcomes among Nurses: [internet] A Systematic Review. International Journal of Environmental Research and Public Health; 2013.[revisado 2012 – 2013; consultado 20 nov 2022].
- Disponible en:
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3717733/>
41. Carrillo C. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enfermería global [internet]. Facultad de enfermería Universidad de murcia españa; 2 018; [revisado 2017 – 2018; consultado 19 set 2022].
- Disponible en:
- <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251>
42. Avila, J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Revista de Ciencia, colombia 2014; 2(1): 115-124.
- Disponible en:
- http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
43. Herrerías Peralta JR. El estrés laboral. [internet]Logos Boletín Científico De La Escuela preoperatoria mexico 2019 [revisado 2018 – 2019; consultado 15

oct 2021].

44. Eugenio E. Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos.

Lima 2019. [Tesis para optar el grado de licenciatura] Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2019.

Disponible en :

<https://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2173>

45. Maslach, C. Maslach Burnout Inventory. En C. Zalaquett, & R. Wood, Evaluating stress: A book of resources [internet]. 2018; 16 (5): 191-218.

Disponible en :

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-5800059.pdf>

ANEXOS

Anexo N.º 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN Estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en Uci de una clínica de lima 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024?</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral y la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi1: existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cuidado humanizado en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cuidado humanizado en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Cansancio emocional del estrés laboral con el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral con la despersonalización de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima 2024</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral con la realización personal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cansancio emocional, despersonalización, realización personal</p> <p>Variable 2:</p> <p>Cuidado humanizado</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cualidades del hacer de enfermería, Disposición para la atención.</p>	<p>Diseño metodológico</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método hipotético deductivo y diseño no experimental correlacional de corte transversal.</p> <p>Población</p> <p>50 enfermera de una clínica de Lima, la muestra es censal ya que se utilizará la totalidad de la población.</p>

Anexo N.º 2: Instrumentos de Medición
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
(Adaptado por Eda Ruiz Ccaulla 2018)

Estimado(a) colega, mi nombre es Lisset Pamela Moran Molina, El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados obtenidos serán utilizados para determinar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado, por lo que solicito su participación contestando cada pregunta de manera objetiva y veraz, este cuestionario es

TOTALMENTE ANÓNIMO así mismo los datos serán confidenciales y serán utilizados por fines únicamente académicos, desde ya agradezco su gentil colaboración.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con una (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSION: CANSANCIO EMOCIONAL					
1. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?					
DIMENSION: DESPERSONALIZACIÓN					
2. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?					
3. ¿Me siento frustrado en mi trabajo?					
4. ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?					
5. ¿Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa?					
6. ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?					
7. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?					
8. ¿Siento que me he hecho más dura con los pacientes?					
9. ¿Siento que realmente no me importa lo que lo ocurra a mis pacientes?					
DIMENSION: REALIZACIÓN PERSONAL					
10. ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?					
11. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?					
12. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?					
13. ¿Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes?					
14. ¿Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes?					
15. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					
16. ¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes?					

CUESTIONARIO DE CUIDADO HUMANIZADO
(Adaptado por Eda Ruiz Ccaulla 2018)

Estimado(a) colega, mi nombre es Lisset Pamela Moran Molina, El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados obtenidos serán utilizados para determinar la relación entre el estrés laboral y el cuidado humanizado, por lo que solicito su participación contestando cada pregunta de manera objetiva y veraz, este cuestionario es

TOTALMENTE ANÓNIMO así mismo los datos serán confidenciales y serán utilizados por fines únicamente académicos, desde ya agradezco su gentil colaboración.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con una (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSION: CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERIA					
1. ¿El profesional de enfermería hace sentir como persona a los pacientes?					
2. ¿El profesional de enfermería en el diálogo con el paciente hace sentir bien al paciente?					
3. ¿El personal de enfermería hace sentir tranquilo(a) al paciente?					
4. ¿Le explican al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado?					
5. ¿Le muestran respeto por sus creencias y valores a los pacientes?					
6. ¿El profesional de enfermería mira a los ojos, cuando hablan con el paciente?					
7. ¿El profesional de enfermería se da el tiempo para resolver las dudas del paciente?					
DIMENSION: DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN					
8. ¿Los profesionales de enfermería con seguridad y claridad resuelven las preguntas de los pacientes?					
9. ¿El profesional de enfermería siempre se identifica con su nombre y cargo?					
10. ¿El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna a los pacientes para que puedan tomar decisiones sobre su situación de salud?					
11. ¿El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal) del paciente?					
12. ¿El profesional de enfermería permite expresar los sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento al paciente?					
13. ¿El profesional de enfermería hace sentir alguna preocupación del estado de ánimo del paciente?					
14. ¿Hay una administración en el tiempo adecuado de los medicamentos ordenados por el médico?					
15. ¿Hay una disposición por parte del profesional de enfermería realizar presencia para resolver alguna necesidad del paciente?					

Anexo 4: Consentimiento informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: Estrés laboral y el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de Lima, 2024

Nombre de las investigadoras: Lisset Pamela Moran Molina

Propósito del estudio: Determinar como el estrés laboral se relaciona con el cuidado humanizado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos de una clínica de lima 2023

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”

Reporte de similitud TURNITIN

● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-15 Submitted works	<1%
3	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	<1%
4	bibliotecas.unsa.edu.pe Internet	<1%
5	Johnson and Wales University on 2023-06-22 Submitted works	<1%
6	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%