

# **UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”**

**FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE POSGRADO**



## **TESIS**

**“Experiencias del enfermero frente al estrés laboral- servicio de emergencia en un Hospital estatal de tercer nivel-2016.”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL  
“ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS Y EMERGENCIA”**

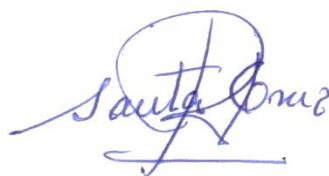
**AUTORA:**

**Lic. Enf. ODAR NOMBERRA MÓNICA CECILIA**

**ASESORA:**

**Dra. Sc. DÍAZ OLANO CLARIVEL DE FÁTIMA**

**LAMBAYEQUE- PERU, 2020**



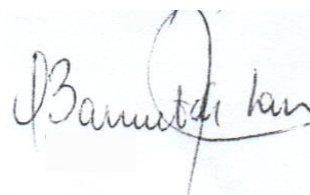
---

Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla  
Presidenta



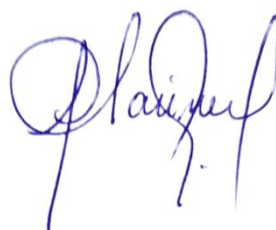
---

Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva  
Secretaria



---

Msc. Olvido Idalia Barrueto Mires  
Vocal



---

Dra. Sc. Clarivel de Fátima Díaz Olano  
Asesora



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINEACE/CDAPH

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD

Libro de Acta N°: 03 Expediente: 707-2018-UNPEFE Folio N° 107

Licenciada: MONICA CECILIA ODAR NUMBERA

en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, a las 12 m. horas del día Lunes 26 de febrero del 2018

Los señores Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 188-2016-D-FE

PRESIDENTE: Dra. Efigenia Rosalia Santa Cruz Revilla

SECRETARIO: Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva

VOCAL: My. Olvido Idalia Barreto de Larrea

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

"Experiencias del enfermero frente al estrés laboral. Servicio de Emergencia en un Hospital Estatal del tercer nivel - 2016"

patrocinada por el profesor (a) Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano

Presentada por el (los) Licenciados (a) MONICA CECILIA ODAR NUMBERA

Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad: Enfermería en Cuidados Críticos y Emergencia

Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar, declaró Aprobado por unanimidad las tesis con el calificativo de Bueno; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

  
PRESIDENTE  
  
VOCAL

  
SECRETARIO  
  
PATROCINADOR

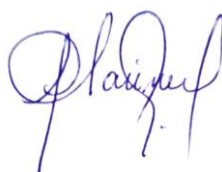
## **CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Clarivel de Fátima Díaz Olano, Docente Asesor de Tesis de la estudiante Lic. Mónica Cecilia Odar Nombera, en el trabajo de investigación titulado: "Experiencias del enfermero frente al estrés laboral- servicio de emergencia en un Hospital estatal de tercer nivel-2016."

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 6 %, verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 07 de Enero del 2021



---

Dra. Sc. Clarivel de Fátima Díaz Olano  
Asesora

Se adjunta:

- Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo digital



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Mónica Cecilia Odar Nombela  
Assignment title: Experiencias del enfermero frente a...  
Submission title: Experiencias del enfermero frente a...  
File name: INFORME\_DE\_TESIS\_MONICA\_OD..  
File size: 229.82K  
Page count: 57  
Word count: 11,973  
Character count: 68,838  
Submission date: 07-Jan-2021 07:53PM (UTC-0500)  
Submission ID: 1484345909



## Experiencias del enfermero frente al estrés laboral- servicio de emergencia en un Hospital estatal de tercer nivel-2016.

### ORIGINALITY REPORT

<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>creativecommons.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>promociondeeventos.sld.cu</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

*Plazuel*

## DEDICATORIA

Este trabajo de Investigación, se lo dedico a mis padres: Jorge y Luisa, por ser los mejores regalos que Dios me ha dado; por su apoyo y fe constante en mí; porque nunca dudaron de mis capacidades para llegar a ser una gran profesional y es por ellos que estoy en el lugar correcto, ejerciendo esta hermosa profesión que me ha enseñado a valorar mucho más, a las personas a quien he de cuidar.

Papito lindo me siento afortunada de haber elegido hacer mis estudios de Posgrado en ésta, tu Pedro querida de la cual te sientes tan orgulloso, ahora me siento feliz y satisfecha por haber logrado una de mis más grandes metas.

*Mónica*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todo lo bueno que me ha dado, permitiéndome ser cada día una mejor persona y guiarme por el camino que tenía trazado para mí.

Este trabajo no hubiera sido posible sin la orientación de mi asesora la Dra Sc. Clarivel Díaz Olano, a quien desde aquí le manifiesto mi sincero agradecimiento por su paciencia y dedicación.

Agradezco a las docentes, Dra. Efigenia Rosalía Santa Cruz Revilla, Dra. Esperanza Ruíz Oliva, Msc. Olvido Idalia Barrueto Mires; miembros del jurado por darme los aportes necesarios y así enriquecer mi investigación.

***Mónica***

# **INDICE**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCION**

<b>CAPITULO I: METODOS Y MATERIALES</b>	<b>17</b>
1.1.-Tipo de Investigación	18
1.2.- Abordaje de la Investigación	18
1.3.- Sujetos de la Investigación	20
1.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	21
1.5.- Procesamiento y Análisis de los Datos	22
<b>CAPITULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>

## **RESUMEN**

Los hospitales y en específico los servicios de Emergencia son ambientes donde se puede vivir mayor estrés, pues el personal de salud está constantemente en un estado de alerta, debido a las diferentes situaciones de salud que se presentan, siendo uno de los más afectados el personal de enfermería, pues lidia con el dolor, la muerte y la sobrecarga laboral, por tal razón se investigó ¿Cómo son las experiencias del enfermero frente al estrés laboral en el servicio de emergencia de un Hospital estatal de tercer nivel-2016?, teniendo como objetivo analizar las experiencias del enfermero frente al estrés laboral y su repercusión en el desarrollo de funciones dentro del servicio de emergencia. La investigación utilizó el método cualitativo con abordaje de Estudio de Caso, los sujetos de la investigación estuvieron conformados por 15 enfermeros, a quienes se le aplicó una entrevista abierta a profundidad. Obteniéndose las siguientes categorías: Experiencias de la enfermera basada en vivencias estresantes dentro de un servicio de emergencia; Desarrollando habilidades socio-emocionales a través de experiencias estresantes; Efectos y consecuencias de las experiencias estresantes en la enfermera. Concluyendo que las experiencias adquiridas frente a una situación de estrés, permite a la enfermera obtener conocimiento, afrontar una situación de emergencia oportunamente y motivación para mejorar su cuidado, pues a través de la práctica constante se consiguen habilidades y así un mejor desempeño laboral.

### **Palabras Clave:**

Experiencia, Enfermería, Estrés laboral, Hospital, Emergencia

## **ABSTRACT**

Nowadays, nobody is no stranger to stress, even affecting our working world, being hospitals and specifically Emergency services the environments where you can live more stress, because health personnel are constantly in a state of alert, due to the different health situations that arise, being one of the most affected nursing staff, because it deals with pain, death and work overload, this situation is the reason for investigation How are the experiences of the nurse in the face of work stress in the emergency service of a State Hospital of third level-2016 ?, with the objective of analyzing the experiences of the nurse in the face of work stress and its impact on the development of functions within the emergency service. The research used the qualitative method with a Case Study approach, the subjects of the research were made up of 15 nurses, to whom an in-depth open interview was applied. Obtaining the following categories: Nurse experiences based on stressful experiences within an emergency service; Developing socio-emotional skills through stressful experiences; Effects and consequences of stressful experiences in the nurse. Concluding that the experiences acquired in the face of a stress situation, allows the nurse to gain knowledge, face a timely emergency situation and motivation to improve her care, because through continuous practice skills for better job performance are developed.

### **Key Words:**

Experience, Hospital, nursing, occupational stress, emergency

## INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad hasta la actualidad, el trabajo se considera una de las actividades más importantes para la supervivencia humana, actualmente el trabajo sigue siendo fuente importante para satisfacer diversas necesidades; sin embargo, ha sufrido una serie de transformaciones que cada vez lo hacen más difícil, pues se le han agregado una serie de retos y desafíos que pueden repercutir seriamente en la salud del trabajador.

Actualmente el trabajo ha llegado a convertirse en uno de nuestros mayores objetivos, llenando de satisfacciones nuestros días, incluso dar sentido a nuestra vida, pues nos ofrece identidad, autoestima, reconocimiento y recompensas materiales, todo esto, sí, si se permite que los trabajadores tengan un cierto grado de autonomía y un buen clima laboral, entonces la demanda de mano de obra es de calidad más que de cantidad; de ser así el trabajo puede considerarse un factor benéfico e importante dentro de nuestra salud<sup>1</sup>.

No obstante, la labor se transforma en estrés cuando se ve aquejada por situaciones perjudiciales para la salud y que repercuten en el buen funcionamiento de las empresas, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, tener poca motivación, bajo nivel de productividad y menos seguridad laboral<sup>2</sup>.

El estrés laboral, constituye una de las problemáticas siglo XXI más importantes en la actualidad, afectando a muchos trabajadores alrededor del mundo, cuyas cifras se elevan cada año debido a una serie de cambios propios de la globalización económica, donde las empresas quieren alcanzar grandes beneficios reduciendo costos<sup>3</sup>.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: Esta enfermedad daña la productividad humana al afectar la salud física y mental de las personas" <sup>4</sup>.

El origen de todo esto, es el estrés, convirtiéndose en el segundo problema de salud más común, afectando al 58% de trabajadores según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA)<sup>5</sup>.

En Perú, un estudio mostró que en 2014, el 70% de los peruanos sufría estrés laboral. Según Barquinero, en el país, el 70% de los asalariados de empresas privadas y estatales padecen esta enfermedad, pero en ese sentido pocas empresas adoptan soluciones, y los empleadores actualmente solo se enfocan en la productividad sin analizar a los empleados<sup>6</sup>.

La (OMS) Se menciona que “el estrés tiene un impacto negativo sobre la salud física y mental de los trabajadores y la efectividad de sus entidades laborales”<sup>7</sup>.

Aquí, encontramos que el hospital es uno de los entornos más complejos, estresantes y frustrantes que pueden existir. Según Artazcoz, esto debido a la carga de trabajo diaria y obligaciones a las que el trabajador de salud esta sometido, por lo tanto el hospital constituye uno de los ambientes más estresantes, no solo expresando esfuerzos físicos y mentales, sino también emocionales..

Los trabajadores a menudo tienen que ocultar sus emociones para dar una imagen satisfactoria, especialmente cuando se enfrentan a pacientes y familiares intratables y groseros, o cuando tienen que dar malas noticias sin ignorar el sufrimiento que la enfermedad ocasiona, así como la incertidumbre y la capacidad en la toma de decisiones pudiendo afectar a la salud de los pacientes, siendo la profesión de enfermería la más afectada<sup>8</sup>.

Así mismo cabe resaltar que en los Servicios de Emergencia el grado de estrés que viven los profesionales día a día es muy alto, esto debido a las complejas situaciones de salud que atienden, manteniéndolos en un estado de alerta constante.

En emergencias, la industria de la enfermería se considera una ocupación muy agotadora, que puede generar estrés cuando se encuentra en un

ambiente laboral emocionalmente tóxico, con gran carga emocional, exceso de trabajo, dolor, sufrimiento humano y muerte, no reconociendo esfuerzos, riesgos profesionales, situaciones que provocan frustración en el entorno laboral, logrando estar más vulnerables<sup>9</sup>.

La enfermera de emergencia es la encargada de que el paciente pueda recibir buena atención a pesar de las condiciones siendo las más comunes la falta de recurso humano, la gran demanda de pacientes, falta de espacio, falta de camillas, sillas de ruedas, entre otros.

Ante un ambiente cargado de gente es común pensar: “el turno va estar horrible”, “y ahora por donde empiezo” lo que hace que el personal se estrese sin haber recibido el turno y ocasiona muchas veces confrontación de lo que se hizo y no se pudo hacer.

En ocasiones no se cuenta con los recursos e insumos necesarios, sin embargo la enfermera se ve en la obligación de hacer hasta lo imposible para poder conseguir una camilla cuando ya no las hay, a veces logra conseguir los insumos y hasta medicamentos cuando el familiar ya no tiene medios económicos, se arma de paciencia cuando los familiares de mala manera le gritan y reclaman que su paciente no es bien atendido y exigen cama, a pesar de que se les ha explicado reiteradas veces la situación, llegando a manos de la enfermera documentos de queja por parte de los usuarios.

Además trabajan bajo mucho más estrés cuando la condición del paciente que ingresa o el que ya tiene días es grave, se siente la falta de entendimiento de las colegas de otros servicios en cuanto al trabajo de enfermería en emergencia, pues no entienden la carga laboral; reclamando y exigiendo que el paciente sea trasladado en ciertas condiciones, pues es el protocolo de su servicio, no olvidando los más crudos de su trabajo como por ejemplo, ver el dolor de un paciente oncológico, la desesperación de un paciente intubado cuando empieza a despertar, el intento desesperado y a veces frustrado por salvar una vida, la muerte súbita y el dolor de los familiares.

Así mismo cabe rescatar que no todo es malo, pues a pesar de las dificultades del momento, hay pacientes que logran recuperarse, familiares agradecidos, lo que llena de gran satisfacción a la enfermera.

Con frecuencia algunas enfermeras del área de Emergencia refieren lo siguiente: "...a veces hay tantos pacientes que no sé por dónde empezar...", "... me siento cansada, no doy más...", "...lo único que quiero es llegar a mi casa y dormir "... hay colegas que nada les parece...", "...algunos familiares son intratables", "...nos hace falta personal"; " los turnos se están poniendo feos...ya no sé dónde colocar más pacientes", "siento mucha pena cuando los pacientes sufren dolor", entre otras expresiones.

Frente a esto, la investigadora se planteó las siguientes interrogantes: ¿Cómo son las experiencias del enfermero frente al estrés laboral en el servicio de emergencia? ¿Cómo influye el estrés laboral en el desarrollo de sus funciones? ¿Cómo influye el estrés laboral en su vida personal y familiar?

Es por ello que se decidió investigar ¿Cómo son las experiencias del enfermero frente al estrés laboral, en el servicio de emergencia de un Hospital estatal de tercer nivel-2016? Tiene la finalidad analizar las experiencias del enfermero frente al estrés laboral y su repercusión en el desarrollo de funciones dentro del servicio de emergencia.

La presente investigación se justifica, dado que hoy en día el estrés laboral en enfermería, es una realidad muy cercana, esto debido a las condiciones de trabajo que se presentan en la mayoría de entidades, privadas, estatales y a nivel mundial, se trabaja contra el tiempo para atender de forma inmediata, los problemas de salud que se presentan.

El personal de enfermería es uno de los afectados, debido a la gran responsabilidad y papel que cumple dentro del equipo multidisciplinario, ya que vive en un estado de alarma constante, que si no es manejado adecuadamente puede afectar su salud, su vida profesional, personal y familiar.

Así mismo, por medio de este estudio, se conocerá mucho más acerca de las experiencias, ya que al ser una institución que dispone de recurso humano calificado, tecnología, aparatología, instrumental y farmacología adecuadas, no está exento de que su personal sufra de estrés laboral, permitiendo de esta manera comprender su forma de actuar y pensar frente a una determinada situación, pudiendo recibir la ayuda adecuada si así lo requiriera.

Esta investigación despertará el gran interés de las personas por su aplicación, el trabajo en equipo y la necesidad de incrementar los recursos humanos, mejorar la calidad de la atención y reducir el estrés y la presión laboral que suelen sufrir..

Esta investigación aporta conocimientos científicos sobre el estrés laboral del enfermero en los servicios de urgencias, y proporcionará antecedentes para futuras investigaciones; permite la aplicación de trabajos que responden a fundamentos científicos a través del análisis, el pensamiento crítico y creativo, y establecen una relación entre enfermería y sociedad. Una mejor relación, porque es el enfermero quien más interactúa con el paciente y vive con su dolor y necesidades, su recuperación, pide y se esfuerza por una mejor atención..

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capitulo I: Metodos y Materiales

Capitulo II: Resultados y Discusión

Finalmente se presentan las consideraciones finales, recomendaciones y sugerencias respectivas.

# **CAPITULO I:**

## **METODO Y MATERIALES**

## CAPITULO I: MÉTODO Y MATERIALES

### 1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación utilizó como base de su realización la investigación cualitativa, este método permitió profundizar en los hechos y fenómenos que se presentaron en el contexto elegido, así mismo permitió interpretar, analizar y comprender la realidad de la investigación<sup>10</sup>. Experiencias del enfermero frente al estrés laboral- servicio de emergencia en un Hospital estatal de tercer nivel, logrando documentar las experiencias de los sujetos de estudio descubriendo cómo responden ante las diversas situaciones laborales, qué significan para ellos, cuál es su repercusión e importancia<sup>11</sup>.

### 1.2 Abordaje de la Investigación

La investigación tuvo un abordaje de estudio de caso, de esta manera se logró recolectar información durante un periodo determinado de tiempo, consiguiendo identificar, analizar y comprender los fenómenos más importantes del estudio.

La principal ventaja de los estudios de caso es la profundidad a la que se puede llegar por tal razón se caracterizan por presentar tres fases<sup>12</sup>.

**La fase exploratoria:** esta fase inició con un plan incipiente que se fue delineando en la medida que se desarrollaba el estudio, apareciendo interrogantes que fueron expuestas, reformuladas y/o eliminadas de la investigación, preguntas tales como: ¿Cómo son las experiencias del enfermero frente al estrés laboral en el servicio de emergencia? ¿Cómo influye el estrés laboral en el desarrollo de sus funciones? ¿Cómo influye el estrés laboral en su vida personal y familiar?, posterior a ello se revisó la literatura relacionada con el tema y se realizaron modificaciones con la finalidad de definir el objeto y el sujeto de estudio.

**Delimitación del estudio:** luego de haber delimitado la problemática se recolectó información mediante el instrumento escogido, en este caso la entrevista abierta a profundidad, logrando los propósitos del estudio de caso, así mismo se utilizó un cuaderno de campo, llegando a una comprensión más completa de la investigación Experiencias del enfermero frente al estrés laboral- servicio de emergencia en un Hospital estatal de tercer nivel.

**El Análisis sistemático y la elaboración del informe:** En esta etapa se realizó el análisis temático de los datos descubiertos, registrando cada entrevista, se manifiestan y establecen diferentes categorías y finalmente se elabora el informe.

**Los estudios de caso se dirigen al descubrimiento.** En esta etapa, se realizó una búsqueda exhaustiva para obtener información sobre el tema y se utilizó la base teórica adecuada y los aportes de los entrevistados para ser los más relevantes, descubrir y comprender la experiencia de los enfermeros frente a la presión laboral..

**Los estudios de caso enfatizan “la interpretación en el contexto”** Este principio permitió analizar de manera general el lugar de la investigación, en este caso el Servicio de Emergencia de un Hospital estatal de tercer nivel, donde se encuestaron a enfermeras y/o enfermeros, permitiendo develar la realidad en estudio.

**Los estudios de caso intentan retratar la realidad de una manera compleja y profunda.** En la investigación, al estudiar las experiencias del enfermero frente al estrés laboral, se tuvo como finalidad enfocar la dinámica laboral, teniendo en cuenta características, actitudes y elementos propios del trabajo en el servicio de emergencia, enfatizando la complejidad del estudio.

**Los estudios de caso utilizan varias fuentes de información.** En el proceso de la encuesta se consideró toda la información recopilada por cada encuestado, de manera que se pueda realizar una investigación,

descubriendo, confirmando o descartando los datos obtenidos, y comparando los datos hasta este nivel con otros.

**Los estudios de caso revelan lecciones secundarias pero importantes que se pueden resumir naturalmente.** En el desarrollo del estudio, el investigador tuvo en cuenta los datos particulares y peculiares vertidos por cada entrevistado, con la cual logró rescatar y analizar aspectos relevantes para la investigación.

**Los estudios de caso intentan representar opiniones diferentes y a veces contradictorias en una situación social.** En la investigación, mediante la entrevista se consiguió que cada entrevistado manifieste de manera verídica, sus experiencias frente al estrés laboral, permitiendo que la investigadora, logre compenetrarse y evaluar cada versión dando un aporte nuevo y relevante a su investigación.

Una vez finalizada la investigación, el informe final se preparó en un lenguaje sencillo y claro cumpliendo con los estándares establecidos para su redacción y presentación.

### **1.3 Sujetos de la Investigación**

Los sujetos, estuvieron conformados por una población de 30 enfermeras, teniendo en cuenta que estén dentro de los criterios de inclusión y exclusión, obteniendo como muestra 15 enfermeras, la cual fue delimitada por saturación, previamente se realizó la explicación correspondiente, y la confirmación de su participación en el estudio, mediante el consentimiento informado, finalmente para la denominación de cada entrevistado se utilizaron como seudónimos el nombre de diferentes flores previa autoelección.

## **Criterios de Inclusión, Exclusión.**

Inclusión: Enfermeras con más de dos años de experiencia en el área de Emergencia y con estudios de segunda especialidad concluidos y que acepten participar de la investigación y firmen el consentimiento informado

.

Exclusión: quedan excluidas aquellas que realicen pasantías, enfermeras de otras áreas que se encuentra en el servicio, remplazando turnos y/o aquellas cuya modalidad de contrato sea de Servicios no personales,

Aquellas enfermeras que por cualquier circunstancia no pudieron o no quisieron participar del estudio.

### **1.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

En la investigación se recolectó la información a través de: la observación, el cuaderno de campo y la entrevista abierta a profundidad.

La Observación permitió que el investigador interactúe con los informantes recogiendo datos dentro del escenario, sin interferir en sus hábitos y rutina laboral.

El cuaderno de campo permitió registrar la información importante de lo que se pudo observar durante las vivencias de los entrevistados, permitiendo volver a revivir la experiencia, es decir reconstruir lo ocurrido para así poder analizar los datos.

La Entrevista abierta a profundidad; permitió que la persona transmita al entrevistador su punto de vista sobre algún acontecimiento, recogiendo datos relevantes dentro del contexto laboral, en este caso en el Servicio de Emergencia de un Hospital estatal de tercer nivel.

La entrevista una vez elaborada fue validada por dos enfermeras con la especialidad de Emergencia y Cuidado crítico, quienes brindaron sugerencias

para que el instrumento se oriente y manifieste según los objetivos de la investigación.

La entrevista fue aplicada a las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital estatal de tercer nivel, la cual constó de tres preguntas de tipo abierta, que buscaron dar respuesta al objetivo de estudio. Previo a la aplicación del instrumento se les explicó a los informantes la finalidad de la entrevista, decidiendo participar voluntariamente, ésta tuvo una duración de aproximadamente 15 a 20 minutos, realizándose en forma individual, estableciendo un clima propicio para la entrevista, de modo que permitió al entrevistado tener una mayor libertad de expresión, para la realización se utilizó una grabadora y un cuaderno para anotar observaciones.

### **1.5. Procesamiento y Análisis de los Datos**

Para el análisis de datos se utilizó el Análisis Temático.

**Preanálisis:** Aquí, se consideró la revisión de la información recopilada a través de las entrevistas, y luego, de asignar un seudónimo para proteger la integridad del entrevistado, se transcribió de manera confiable cada discurso, y luego se leyó y releyó para permitir que los investigadores se familiarizaran.

**Codificación:** En esta etapa, las voces se han convertido de Emic a Etic para que puedan usarse de acuerdo con los propósitos de la investigación.

**Categorización:** En la última etapa, las unidades de significado se determinan según la similitud de temas, y se dividen en categorías bien definidas para establecer conexiones entre ellas, y comparar la realidad con otras realidades, literatura y puntos de vista sobre las cosas. investigador.

## **CAPITULO II:**

# **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

### **I.- EXPERIENCIAS DE LA ENFERMERA BASADA EN VIVENCIAS ESTRESANTES DENTRO DE UN SERVICIO DE EMERGENCIA.**

- 1.1.- Nerviosismo, tensión y miedo cuando ingresa un paciente critico a emergencia.
- 1.2.- Sentir de la enfermera, frente al dolor y la muerte en situaciones de emergencia.
- 1.3. Insatisfacción por brindar un cuidado de enfermería incompleto.
- 1.4.- Percepción personal-familiar de la enfermera que labora en un servicio de Emergencia.

### **II.- DESARROLLANDO HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES A TRAVES DE EXPERIENCIAS ESTRESANTES.**

- 2.1.- Conocimientos, actitudes y habilidades tras brindar un cuidado oportuno durante una emergencia.
- 2.2.- Habilidades sociales y emocionales al brindar cuidados de enfermería en un paciente critico.

### **III.- EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LAS EXPERIENCIAS ESTRESANTES EN LA ENFERMERA DE EMERGENCIA.**

- 3.1.- Apredizaje a partir de vivencias estresantes.
- 3.2.- Repercusiones personales del estrés laboral en la enfermera.
- 3.3.- Relaciones interpersonales afectadas por el estrés laboral.

## **I.- EXPERIENCIAS DE LA ENFERMERA BASADA EN VIVENCIAS ESTRESANTES DENTRO DE UN SERVICIO DE EMERGENCIA.**

González, I.<sup>13</sup> en su estudio factores estresantes en personal de enfermería, refiere que las labores asistenciales son uno de los principales factores productores de estrés pues, implica dedicar muchas horas de atención al cuidado de otros, por lo tanto cansa doblemente, de esta manera al estar ante una situación agotadora se puede decir que, estamos frente a una experiencia estresante.

Una experiencia estresante puede ser positiva, cuando la persona desarrolla ciertos mecanismos que le ayudan a resolver el estrés del momento dentro de cualquier ámbito y negativa cuando al estar frente a problemas menores el individuo le será difícil poder resolverlas convirtiéndose en crisis mayores; este proceso permite que dicha información ingrese a nuestro cerebro de tal manera que al recordar le permita desarrollar herramientas de supervivencia para el futuro o simplemente la ignora hasta que se vuelva a presentar<sup>14</sup>.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, se lograron obtener cuatro subcategorías, las cuales se basaron en la forma cómo las enfermeras reaccionan ante el estrés durante una situación de emergencia y como influye durante su labor diaria y vida cotidiana.

### **1.1.- Nerviosismo, tensión y miedo cuando ingresa un paciente crítico a emergencia.**

Es inevitable no sentir nervios y tensión cuando se trabaja en un servicio de emergencia pues es un ambiente en el que cualquier cosa puede suceder, además de encontrar factores estresantes que harán más intenso el trabajo, la enfermera representa un eslabón necesario para mantener la atención de alta calidad, sin embargo para tener este ideal de enfermería, el personal debe estar preparado intelectual y emocionalmente a fin de que el organismo pueda enfrentar y restablecer el equilibrio.

Los pacientes que ingresan a la sala de emergencias tendrán mucha presión, y cada nueva situación debe ser atendida por el personal de salud, especialmente el personal de enfermería, porque es el responsable de las acciones y procedimientos que se realicen.

Todo esto se puede evidenciar en los siguientes testimonios:

... “Siempre que ingresa un paciente muy grave y necesita de atención inmediata es causa de gran estrés porque todo el personal se alborota, todos nos ponemos muy tensos e irritables hasta entre nosotros nos gritamos, ya piden una y otra cosa, el médico se enoja, mucho más si no tenemos lo que quiere” **(MARGARITA)**

... “Siento nervios cuando ingresan pacientes muy graves, sobre todo si son niños, en ocasiones se lleva mucho tiempo tratar de salvarle la vida, eres testigo de muchas cosas, pero creo que me siento más nerviosa cuando hay mucha gente alrededor y todos me miran, están pendientes de lo que hago, muchas veces el médico está tan estresado que grita y pide que otra persona haga lo que tú no puedes lograr, siento miedo de hacer las cosas mal” **(GIRASOL)**

Grazziano, E; Ferraz, E.<sup>15</sup> en su estudio Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros, refieren que el personal de salud durante una real emergencia puede sentir ansiedad, miedo, tensión y/o amenaza las cuales a dosis pequeñas y con respuestas oportunas serán aceptadas positivamente por el organismo, de lo contrario su efecto será negativo pudiendo ocasionar problemas de salud.

Piqueras, J; Ramos, V; Martínez, A; Oblitas, L.<sup>16</sup> en el estudio emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. Revela que este tipo de respuestas aparecen ante una situación relevante tales como peligro, daño, amenaza y que son emociones básicas experimentadas por todas las personas, permitiendo desarrollar cambios en nuestra conducta.

La enfermera de emergencia debido a la gran responsabilidad que tiene a su cargo, experimenta momentos de tensión y nerviosismo pues muchas de las acciones que se logren realizar dependerá de cuan agil y oportuna sea su intervección, sin embargo muchas veces la cadena de atención se interrumpe cuando algo falla o falta, incrementando el estrés del momento, incluido el hecho de que algunas veces se está frente a situaciones nuevas o existe poca experiencia.

Marín, M<sup>17</sup> en su estudio la serenidad en la emergencia sanitaria manifiesta que es importante tener en cuenta que la experiencia y la educación previa son muy importantes durante la atención, no es lo mismo enfrentarse por primera vez ante una emergencia que resolverla cuando se tiene el estudio y la practica de por medio. No existe un esquema durante una emergencia, sin embargo las primeras reacciones son muy importantes para salvar la vida y esto depende de el tipo de emergencia, haber tenido una experiencia anterior y características individuales ( edad, sexo, raza, estado de animo).

Todas las experiencias adquiridas permiten que la enfermera relacione la información teorica que ya posee con la práctica de esta manera estará preparada la proxima vez, brindandole seguridad y estar en capacidad de poder brindar un cuidado oportuno, sin embargo algunas experiencias suelen ser negativas y al presentarse nuevamente el personal experimenta mucha tension y estrés lo que muchas veces repercute durante la atención y después de la misma.

### **1.2.- Sentir de la enfermera, frente al dolor y la muerte en situaciones de emergencia .**

Para cualquier persona el encontrarse frente a la muerte y el dolor ocasiona una experiencia muy personal y extraña que varía de unas a otras, sin embargo para enfermeria convivir con la muerte y el dolor forma parte de su vida profesional<sup>18</sup>.

Maza, M; Zavala, M; Merino, J.<sup>18</sup> en su estudio actitud del profesional de enfermería ante la muerte de pacientes, refiere que durante su labor asistencial la enfermera esta siempre ante situaciones de gran importancia afectiva, eventos difíciles como la muerte, la agonía lenta, el dolor, pérdida de facultades mentales, que generan todo tipo de sentimientos y emociones los cuales la gran mayoría de veces deben ocultarse para dar una imagen de fortaleza ante el paciente y su familia.

Esto se puede evidenciar en los siguientes testimonios:

“... hay situaciones con pacientes muy delicados en donde tu realmente deseas ayudarlos y haces de todo; tratas de ver hasta lo último, pero mueren y eso es lo que más tristeza me da, en el caso de niños, pacientes jóvenes que todavía les falta mucho por vivir, tu tratas de hacer todo lo que se puede, pero fallecen.” **(HORTENSIA)**

... “siento tristeza, sobre todo cuando un paciente fallece, porque quizás se pudo hacer más por esa persona, impotencia con uno mismo porque de repente pude hacerlo mejor, hasta cólera, porque es un servicio que debe contar con todo, pero hay que seguir adelante porque siempre llegarán pacientes así, y hay que adaptarse y asimilarlo.” **(CAMELIA)**

Para Fernández, R.<sup>19</sup>; en su estudio el sentir del enfermero ante la muerte de un ser querido, nos dice que el trabajo de la enfermera es muy amplio, pues brinda cuidados a personas sanas, mediante la educación preventiva, y también en la enfermedad, ayudándolas en la realización de actividades que contribuyan a la salud, a la recuperación o a una muerte digna; esta última resulta difícil generando sentimientos de tristeza, impotencia por no haber resuelto la situación, culpa por haber fallado, e incluso incapacidad de ofrecer palabras de consuelo.

Así mismo Arévalo, R.<sup>20</sup> en su estudio el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital IESS, manifiesta que todas las situaciones que la enfermera experimenta en cada turno, son generadoras de estrés mucho más

si van acompañadas de toma de decisiones y acciones para preservar la vida del paciente.

Dentro de las emociones manifestadas por las enfermeras encontramos: tristeza, dolor, colera e impotencia.

La tristeza, es una emoción básica de todo ser humano, con un alto contenido negativo que implica sufrimiento; pero toda emoción tiene una función adaptativa y social, es decir ayuda a que el individuo exprese lo que siente: pérdidas y decepciones y por otra parte ayuda a empatizar, reintegrarnos y superar la pérdida, creando redes de apoyo y consuelo<sup>21</sup>.

El dolor, aparece ante determinadas situaciones a lo largo de nuestra vida se muestra quejando al individuo de manera importante y su duración es proporcional a la causa que lo produjo, podemos hablar de causas físicas o emocionales, es una experiencia que al igual que la tristeza es común en la vida y exige aprender y adaptarse<sup>22</sup>.

Las enfermeras son testigos de innumerables situaciones de salud, muchas de ellas logran manejar adecuadamente la tristeza y el dolor que se genera en el momento, pues hay que seguir con las exigencias del trabajo, sin embargo, a veces la enfermera que ha pasado por una situación similar, se siente más identificada y su reacción se ve reflejada en su forma de tratar o cuando derrama unas lágrimas junto al familiar, pues muchas veces es inevitable no hacerlo.

La cólera, es una emoción subita y pasajera que va de la mano con el hecho de no poder dominar una situación que se escapa de control y es generada por una intensa frustración<sup>23</sup>.

Sentir colera ante una determinada situación es bastante común, es bien sabido que nuestro sistema de salud tiene falencias, que lamentablemente seguimos arrastrando sin darle una solución oportuna, muchas veces acceder a una atención de salud de calidad es difícil; en la parte laboral la enfermera

se siente desprotegida y hasta vulnerada pues falta recurso humano, insumos y materiales médicos, para brindar un buen cuidado, y lamentablemente el paciente es el más afectado, pues exige una atención que difícilmente pero no imposible se le puede dar. Con situaciones así es inevitable que en algún momento de la labor, la enfermera no sienta colera y proteste ante ello, tal como se ha narrado en los testimonios anteriores.

Por último, la impotencia es el dolor emocional de no poder solucionar una circunstancia desagradable, si hablamos de enfermedad o muerte muchas enfermeras manifiestan que al no poder hacer nada frente a una realidad inminente, no se sienten tranquilas consigo mismas pues a pesar del cuidado dado las enfermedades degenerativas y la muerte no pueden ser frenadas<sup>19</sup>.

Roy nos dice, que la enfermera puede ofrecer una ayuda importante impulsando a utilizar todos los mecanismos disponibles internos y externos de forma eficaz, para así optimizar los recursos que posee cada individuo ante situaciones estresantes, por lo tanto, la enfermera al tener plena capacidad para ayudar en el cuidado, puede también hacerlo consigo misma<sup>36</sup>.

Vasquez, C.<sup>25</sup> en su estudio significado de la experiencia de dolor para la enfermera ante la muerte de neonatos, afirma que es de gran importancia para enfermería, la forma en que se manejan las emociones, ya que puede atentar contra nuestra salud mental, siendo necesarias para poder relacionarnos positivamente con el entorno y reestablecer nuestro equilibrio después de una circunstancia difícil, así mismo permite conocer cuán preparado está un profesional de enfermería mental y emocionalmente al momento de brindar cuidados y al relacionarse con los pacientes, familia y compañeros de trabajo.

### **1.3. Insatisfacción por brindar un Cuidado de Enfermería incompleto.**

Para enfermería el cuidado de la persona es el centro de su actividad, el hecho de trabajar con personas y a favor de la salud confiere a la enfermería

como profesión características especiales en cuanto a la motivación y satisfacción laboral puesto que es una profesión de vocación y amor, sin embargo esta labor puede verse afectada cuando los propósitos de bien se ven frustrados por causas propias del trabajo, causando insatisfacción.

Según un artículo publicado por la Universidad de Pennsylvania<sup>26</sup>. "¿Estresado de tanto trabajar?, refiere que cualquier factor en el ambiente laboral que cause desmotivación o sensación de no sentirse valorados al realizar una actividad, tendrán como resultado emociones negativas y por lo tanto insatisfacción laboral.

Así lo manifiestan las siguientes participantes:

“... Debido a la gran demanda de pacientes que tenemos, se nos acumula el trabajo y es cuando dejamos de realizar un cuidado pandimensional y tenemos que atenderlos a medias.” **(LILA)**

“...Al servicio llegan pacientes en cualquier momento y de diversas gravedades, el personal médico nos presiona tanto por cumplir el tratamiento, o riesgo quirúrgico o exámenes, que satura a la enfermera, también la falta de camillas, sillas de ruedas, imposibilita dar un buen cuidado de enfermería y eso es frustrante y estresante ver a los pacientes que reclaman su derecho a una atención el cual a veces no logramos” **(JAZMIN)**

Borré, Y.<sup>27</sup> En su investigación sobre la calidad de la atención de los pacientes internados en las instituciones donde Barranquilla brinda servicios médicos, mencionó que el centro hospitalario tiene como objetivo brindar una atención de alta calidad para mantener el bienestar físico, psicológico y social de los pacientes, por lo que se requiere de personal calificado, Incluido el personal de enfermería, porque es la persona que más contacto tiene con los pacientes, todo buen o mal comportamiento tendrá consecuencias, pues los usuarios del servicio manifestarán su opinión sobre la atención brindada.

Flórez, F; López, V.<sup>28</sup> en el estudio caracterización de la atención en el servicio de urgencias. Hospital Universitario San Ignacio, Bogotá, refiere que hoy en día se vive una “crisis del cuidado” pues se ha rutinizado el cuidado de enfermería, esto debido a la presión, limitaciones de tiempo, entre otros aspectos que caracterizan a la mayoría de instituciones de salud. Algunos profesionales se tornan frios e indiferentes ante las necesidades de los pacientes, así mismo los avances tecnológicos pueden ocasionar disminución de las relaciones interpersonales.

Una de las causas de insatisfacción que impiden dar un mejor cuidado de enfermería, tal como se ha mencionado, es la gran demanda de pacientes en los servicios de emergencia, siendo una realidad sentida tanto por el paciente, como por los profesionales de la salud, pues no ven cumplidas las expectativas para con sus funciones, afectando el rendimiento y su motivación, vivenciándolo a través de los reclamos hechos por los pacientes y familiares quienes exigen atención inmediata, oportuna y satisfactoria,.

Linares, G.<sup>29</sup> en su estudio congestión en el servicio de urgencias, nos dice la congestión de los servicios de salud están dadas por sobrepasar el volumen de pacientes, sin tener la capacidad de poder darles una atención de calidad, habiendo una desproporción profesional-paciente, obligándoles a dar atención en áreas improvisadas. La sobresaturación en un servicio de emergencia obliga a prolongar tiempos de espera, un cuidado incompleto, salidas voluntarias o abandono del establecimiento sin ser atendidos por el médico, causando en los profesionales de la salud y sobre todo en las enfermeras, el sentimiento de tener poco tiempo para ofrecer una atención con calidad.

Ante ello la enfermera debe tener siempre presente que su principal función es brindar un cuidado de calidad que permita conservar la vida, pues es el único cuidador que permanece al lado del paciente, asegurando la satisfacción de sus necesidades. Cada cuidado de enfermería produce un impacto en la mejoría y bienestar del paciente por lo cual esta capacitada para

brindar una atención integral y humana, sin embargo la premura del tiempo, la falta de personal, insumos entre otros hechos ya conocidos acortan la atención causando insatisfacción por un trabajo inconcluso<sup>28</sup>.

#### **1.4.- Percepción personal-familiar de la enfermera que labora en un Servicio de Emergencia.**

La enfermedad es algo que nadie quiere experimentar, lo mismo se puede decir de la muerte, por lo tanto la persona intenta mantener un estado de conservación, pues existen miedos de por medio que lo obligan a tener un cuidado especial ya sea por si mismo, su familia o el temor al dolor o a una muerte inminente<sup>30</sup> y mucho más, sí, sé es personal de salud pues nos toca ser testigos de innumerables enfermedades, que generan incapacidad, dolor prolongado y muerte.

Esto se puede evidenciar en los siguientes testimonios:

“... en el servicio atendemos pacientes con tbc, meningitis, entre otros casos, eso hace que me proteja mucho más, me da miedo llevar algo del hospital a mi casa, me preocupa porque tengo hijos pequeños.”  
**(AZUCENA)**

“Cada vez que llega un paciente joven en muy mal estado, me siento mal, pienso en mis hermanos, en su salud, no deseo que les pase nada”  
**(AMAPOLA)**

“En emergencia siempre habrá situaciones extremas que son malas porque puede dañar nuestra salud mental, pero te hace valorar tu vida y a tus seres queridos” **(JAZMIN)**

Day, R.<sup>31</sup> en su estudio Psicología de la percepción humana, nos dice que la percepción es el proceso a través del cual tomamos conciencia de los hechos que ocurren a nuestro alrededor y en nosotros mismos logrando interpretar y comprender lo captado a través de los sentidos.

La enfermera conocedora de su trabajo diario adquiere con el tiempo la destreza para brindar cuidados específicos ante cada situación, y a su vez conciencia de su propia salud por lo cual tiene en cuenta los riesgos a los que puede estar expuesta durante el cuidado y toma las precauciones necesarias para con su propia salud y la de los suyos tal como se refleja en los testimonios.

Vicente, V.; Murillo, M.<sup>32</sup> en su estudio comunicación del diagnóstico, refiere todas las experiencias vividas por la enfermera a lo largo de su quehacer diario le permite reconsiderar su atención pues vive junto con el paciente y su familia momentos de miedo, incertidumbre, angustia, tristeza, mucho más si la enfermedad es crónica o amenazante. Eso la hace valorar la vida que cuida, la de ella misma y la de sus familiares.

En el Modo de adaptación de la interdependencia Roy nos dice: Las personas intentan acomodarse cuando están frente a situaciones difíciles, buscando ayuda en los otros. La enfermera debe identificar estas dificultades para poder establecer sistemas de apoyo, dirigidos a reducir las causas y consecuencias<sup>24</sup>.

Algunas enfermeras han logrado a través de la experiencia reconsiderar y cambiar la visión sobre su propio ejercicio profesional, expresando que al haber tenido una experiencia con familiares o como paciente mismo, les ha hecho entender que la enfermedad se puede presentar en cualquier momento, por lo tanto teme y cuida por la salud de ellos.

## **II. DESARROLLANDO HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES A TRAVES DE EXPERIENCIAS ESTRESANTES.**

Los servicios de emergencias tienen la gran responsabilidad de dar atención a grandes demandas sanitarias, con dichas demandas es necesario que las entidades de salud cuenten no sólo con equipos de alta tecnología sino también con un equipo multidisciplinario altamente calificado, que preste atención de calidad y oportuna<sup>33</sup>

Las competencias laborales que prestan los profesionales de enfermería representan un componente importante durante la gestión del cuidado, por lo cual es necesaria la formación y la experiencia que este tenga, La enfermera/o profesional demuestra sus competencias cuando aplica conjuntamente conocimientos y habilidades en su quehacer laboral permitiendo brindar un buen cuidado<sup>34</sup>.

En este contexto el personal de enfermería que labora en un servicio de emergencia debe contar con una preparación intelectual, física y mental para atender eficazmente situaciones de real emergencia, por lo cual es vital que tenga cierta preparación y experiencia a fin de no retrasar tiempos de atención evitando complicaciones o la muerte.

### **2.1.- Conocimientos, actitudes y habilidades tras brindar un cuidado oportuno durante una emergencia.**

Actualmente los sistemas de urgencias y emergencias proponen que es necesario y obligatorio contar con una buena organización, gestión y priorización de materiales posibles y disponibles, así como de recursos humanos preparados para poder brindar una atención eficaz y rápida a la población, desde que aparece la emergencia hasta la resolución de la misma<sup>35</sup>.

Duque, C; Fernández, B; Morillo, J.<sup>36</sup> en su estudio atención enfermera en urgencias y emergencias, refiere la asistencia sanitaria evoluciona día a día

incorporando nuevos avances tecnológicos, nuevos conocimientos basados en estudios científicos e innovadoras formas de gestión y administración, así mismo pone de manifiesto la necesidad de dotar de profesionales enfermeros especialistas, calificados para responder a la demanda de la población.

A continuación tenemos los siguientes testimonios:

“El trabajo de la enfermera de emergencia es un trabajo lleno de estrés, se necesita mucha rapidez, mucha eficiencia, para que en el momento dado se pueda dar la atención necesaria, sobre todo a pacientes que vienen con riesgo de muerte y eso requiere que la enfermera actúe inteligentemente y rápido para que el paciente no sufra más lesiones y pueda salir o rehabilitarse.” **(AZUCENA)**

“El trabajo de la enfermera es múltiple, aquí en el hospital vemos gran cantidad de pacientes y no sólo es atender hábil y oportunamente la emergencia del momento, manejo de tratamiento o manejo de ampollas como nos conocen, sino también administrativo, pacientes que van a pasar a Sala de operaciones, van de alta u hospitalizan, pacientes que su estancia puede ser causa de problemas legales por lo cual debemos estar pendientes de ellos y capacitadas para saber actuar.” **(JAZMIN)**

Rodríguez, M; Torres, L; Azañón R, Rodríguez M, en su estudio experiencias en la implementación del proceso enfermero en emergencias<sup>35</sup> refieren es necesario que el personal de enfermería cuente con conocimientos y habilidades específicas, para atender la gran demanda de pacientes propio de las unidades de emergencia, los cuales precisan acciones de excelencia para su valoración, tratamiento y recuperación al alta

Así mismo la Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias<sup>37</sup> manifiesta la enfermera especialista en emergencia posee un alto grado de responsabilidad, competencias y habilidades que le permiten tomar las acciones necesarias para poder actuar frente a situaciones críticas,

actuación en desastres o en rehabilitación todo esto en beneficio de los pacientes.

El Ministerio de Sanidad de España<sup>38</sup>, en el documento unidad de urgencias hospitalaria, estándares y recomendaciones, refiere la enfermera que se encuentre a cargo de la unidad de urgencias, tiene como función principal la organización de las actividades diarias dentro del servicio, de tal forma que se garanticen los cuidados de enfermería, además de ayudar en la gestión de pacientes en cuanto a que los ingresos, altas y traslados sean eficientes y seguros, así como velar para que se les brinde información en todo momento.

La labor de la enfermera de emergencias es de gran responsabilidad, puesto que su trabajo tal como se ha visto en párrafos anteriores y a través de los testimonios, no sólo abarca la parte asistencial, sino también administrativa pues gestiona y dirige muchas actividades en favor de las necesidades del paciente.

El Ministerio de Sanidad de España refiere, brindarle seguridad al paciente es una prioridad dentro de los servicios de salud, pues caer en error traería terribles consecuencias para el paciente y su familia, generando altos gastos económicos y asistenciales, además de crear desconfianza en la población, dañando no solo a la institución prestadora de servicios, sino también al profesional de la salud que sin duda sería la segunda víctima.<sup>38</sup>

## **2.2.- Habilidades sociales y emocionales al brindar cuidados de enfermería en un paciente crítico.**

El término habilidades no solo hace referencia a los conocimientos intelectuales y estrategias que se usan para enfretar problemas y retos propios del cotidiano, sino además de tipo psicosocial referidas a la forma y disposición que asumen las personas ante dichas situaciones<sup>39</sup>.

Cuando las personas enferman necesitan ser atendidas no solo desde la parte física afectada, sino también la parte emocional y espiritual, es vital saber escuchar, aconsejar y ayudar a canalizar agustias, miedos e incertidumbres,

aquí las enfermeras cumplen un papel fundamental pues son quienes pasan mas tiempo con el paciente<sup>40</sup>.

A continuación tenemos los siguientes testimonios:

“... para poder brindar una atención integral al paciente en estado crítico la enfermera debe estar preparada tanto en conocimientos como emocionalmente, algunos casos son muy fuertes, ya que vienen pacientes en muy mal estado, a los cuales se les tiene que dar la atención inmediata para salvarle la vida y posteriormente estar en la capacidad de dar apoyo emocional si fuera el caso, aunque algunas veces es complicado.” **(DALIA)**

“...Hay situaciones en las que tienes que afrontar, no solo el cuidado al paciente, sino apoyar al familiar ya que en el servicio los familiares están muy preocupados por la salud de su ser querido, a veces es doloroso tener que escuchar el llanto desgarrador de una madre que ha perdido un hijo y consolarla sabiendo que yo también soy mamá”. **(LILA)**

Sanchez, G.<sup>40</sup> en su estudio las emociones en la práctica enfermera, refiere Que para brindar un cuidado de calidad y sobre todo humano se necesita vinculación emocional, las enfermeras realizan continuamente actividades que exigen trabajo físico y emocional, por ello además de poseer conocimientos científicos necesita de habilidades emocionales para poder brindar un cuidado humanizado.

Para poder ofrecer este tipo de cuidado es necesario que enfermería establezca con el paciente una buena relación, que le permita obtener información valiosa y así guiar sus acciones cuidadoras favoreciendo tranquilidad, seguridad y confianza<sup>41</sup>.

Es importante que el personal de enfermería logre desarrollar habilidades emocionales que vayan conjuntamente con los cuidados que presta, ya que muchas veces, las ganas de brindar un mejor cuidado se ven opacadas por el

tiempo reducido, la gran demanda de pacientes, lo rápido de nuestro actuar, volviendo nuestro trabajo rutinario y a veces pesado, sin embargo cuando a pesar de todo logramos una buena comunicación con el paciente y su familiar ellos se sienten escuchados y valorados.

Sanchez, G.<sup>40</sup> en su estudio las emociones en la práctica enfermera, refiere el cuidado que las enfermeras realizan de las emociones permiten detener ciertas respuestas negativas ante un diagnóstico de enfermedad. Cuando el personal de enfermería atiende y cuida la parte emocional del paciente transmite comprensión y seguridad de esta manera la persona cuidada sentirá mayor bienestar emocional, favoreciendo la reducción del tiempo de estancia hospitalaria.

### **III.- EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LAS EXPERIENCIAS ESTRESANTES EN LA ENFERMERA DE EMERGENCIA.**

El efecto producido por el estrés laboral varía de persona a persona, existe personas cuya vida esta llena de trabajo, por lo cual estan en un estado de constante excitación, al tener ese ritmo tan acelerado, en el organismo se producen un conjunto de cambios que alteran su equilibrio, lo que puede terminar en enfermedad<sup>42</sup>.

A partir de ello se desprenden las siguientes subcategorías:

#### **3.1.- Aprendizaje a partir de vivencias estresantes**

Aprender de nuestra propia experiencia es importante para crear conocimiento, estar preparados y mejorar, sin embargo, no siempre es sencillo, pues no solo aprendemos de nuestros logros, sino también de nuestros fracasos. En lo laboral, el conocimiento previo y la experiencia garantizan el éxito profesional.

A continuación tenemos los siguientes testimonios:

“...pienso que la experiencia buena o mala, nos permite afrontar la situación de una manera más adecuada, en muchos casos nos motiva a mejorar nuestro cuidado y tratar de ayudarlos hasta lo último, también de esta manera aprendes a valorar la vida de tus familiares que tanto quieres.” **(VIOLETA)**

“Un poco de estrés no es malo porque te hace hacer las cosas mejor, ganas experiencia, adquieres habilidad para poder solucionar los problemas que se presentan de forma más rápida.” **(HORTENSIA)**

“... bueno son situaciones que se presentan día a día y lo tomamos como un aprendizaje para la próxima vez estar preparada” **(DALIA)**

Se dice que el aprendizaje, es una habilidad intelectual que nos permite adquirir conocimientos y destrezas, permitiendo que la persona se adapte al medio en el que vive generando cambios de la conducta positivos o negativos<sup>43</sup>.

Pilonieta, G; Ardila, A; Ardila, A.<sup>44</sup> en su artículo sobre aprendizaje experiencial refiere los aprendizajes derivan de haber estado frente a situaciones, donde la persona está involucrada directamente poniendo de manifiesto todos sus sentidos, de esta manera permite crear espacios de reflexión en sus acciones.

Estas experiencias del pasado buenas o malas, grandes o pequeñas generan un gran impacto en la experiencia presente pues crea proyecciones positivas del individuo para el futuro.

Montesinos, G.<sup>45</sup> en su estudio el conocimiento y la enfermería, refiere los conocimientos adquiridos tras la educación y las experiencias son importantes para enfermería pues a través de ellos medimos el efecto que tienen nuestras acciones al momento de brindar una atención, de esta manera se podrá direccionar y tomar mejores decisiones de acuerdo a las necesidades del paciente y así obtener un cuidado de calidad.

Hoy en día la enfermería ha evolucionado notoriamente, mejorando sus métodos y actuación a través de la especialización en sus cuidados, por lo tanto, sus conocimientos deben ir a corde con los avances del día a día.

### **3.2.- Repercusiones personales del estrés laboral en la enfermera.**

Todo trabajo tiene un grado de estrés alto o bajo, si embargo enfermería como profesión es considerada altamente estresante por las distintas actividades que realiza, pudiendo afectar psicológica, emocional y físicamente al profesional y a la organización misma<sup>46</sup>.

Esto se puede evidenciar a través de los siguientes testimonios.

“Si no puedes controlar el estrés del momento, con el tiempo puede generarte algún tipo de problema, el acúmulo llega a generarte cierto fastidio, por ejemplo, a mí me está generando gastritis, entonces no es algo que a la larga sea bueno porque hay situaciones en el cuerpo que crean malestar en el trabajador, pero en cierta medida te puede mantener alerta.” **(AMAPOLA)**

“Si se tuvo un turno tranquilo te das el tiempo de hacer muchas cosas, pero cuando el turno se movió feo, a veces no te da tiempo ni de almorzar, a veces me duele la cabeza, llego a mi casa con los pies que me duelen porque no me siento ni un ratito, o la espalda cuando haces mucho esfuerzo hay ocasiones en que por romper las ampollas rápido me he cortado o me he hincado con la aguja.” **(GIRASOL)**

Daza, F.<sup>47</sup> en su estudio el estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, confirma que el personal de enfermería es uno de los profesionales que más se ve afectado por el estrés laboral, pues esta sometido a diversas actividades propias de su profesión, donde su ejercicio profesional esta ligado a brindar un cuidado directo, y el solo hecho de cuidar a otros es un gran factor estresante. Por lo tanto la salud del profesional de enfermería es importante

para poder ejecutar sus actividades y necesita tener un buen control mental, físico y emocional.

Doval, Y; Moleiro, O; Rodríguez, R.<sup>48</sup> en su estudio estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento, refiere toda acción tiene una reacción es decir que el estrés que no es manejado adecuadamente ocasionará grandes consecuencias en la salud del profesional, hoy en día los estudios revelan que los efectos del estrés a nivel fisiológico generan un gran deterioro, impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas pues aumenta la vulnerabilidad a enfermedades, infecciones, depresión, incluso alteraciones cognitivas.

En este aspecto los servicios de emergencias son áreas cargadas de gran estrés y las enfermeras como se ha mencionado son uno de los grupos más vulnerables y afectados por lo que vive a diario, pudiendo desencadenar a la larga problemas graves de salud.

Actualmente la presencia de enfermedades originadas por estrés laboral, acarrea un mal desempeño dentro de la institución, por lo que es necesario que las instituciones tengan especial consideración para tratar este tipo de casos, pues al tener un trabajador enfermo la empresa también se ve afectada en cuanto a rendimiento y productividad, pero a un trabajador a quien se le reconocen sus logros y se le proporciona un ambiente laboral en condiciones convenientes, será menos propenso a la enfermedad por estrés<sup>49</sup>.

Los trastornos relacionados con el estrés laboral son asimilados de diferente manera por las personas, esto dependerá de las diferencias individuales en cuanto a salud, por lo que un determinado grado de estrés no será afrontado de la misma manera por todos, lo que es dañino para unos será leve para otros<sup>50</sup>.

### 3.3.- Relaciones interpersonales afectadas por el estrés laboral.

En el ámbito laboral las relaciones interpersonales conforman una clase de vínculo importante basado en intereses, actividades e incluso emociones y sentimientos, por lo tanto juegan un papel positivo e importante dentro de la empresa pues favorecen y refuerzan la integración de los trabajadores, sin embargo así como pueden ser fuente de mucha satisfacción, también lo puede ser de frustración y generar daños a la salud del trabajador<sup>51</sup>.

Cuando la persona está bajo mucho estrés, lo que sobrepasa su capacidad física y emocional, es incapaz de establecer buenas relaciones interpersonales, volviéndose hostil y poco amable<sup>52</sup>.

Las entrevistadas manifestaron lo siguiente:

“Hay turnos que son fatales y cuando te entregan el turno, todo es un desorden debido a la demanda de pacientes eso hace que discutamos y a veces puede ocasionar comentarios entre nosotros, como si eso determinara si la enfermera es buena o no” **(MARGARITA)**

“... lo que también estresa es que hay colegas que cuando se está reportando te interrumpen o comienzan a decir te falta esto, y aquello y creo que al último deberían ser las observaciones, ellas ignoran que quizás faltó tiempo porque hubo mucho trabajo” **(CAMELIA)**

González, Y<sup>53</sup> en su investigación la enfermera experta y las relaciones interpersonales refiere, dentro de las empresas prestadoras de salud, las relaciones interpersonales juegan un papel importante en los trabajadores, mejorando los procesos de atención, de ahí la importancia de que el profesional de enfermería mantenga relaciones interpersonales saludables, pues trabajando en equipo se mejora la calidad de atención y por ende un mejor clima organizacional.

Sin embargo, las relaciones interpersonales se ven afectadas por el estrés, cuando la persona cambia en su comportamiento esto se expresa a través del trato diario que tiene con el personal, rivalidad, críticas no constructivas, valores profesionales, diferencia de intereses, entre otros. Las relaciones humanas son de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado, permitiendo un mejor desempeño laboral, más aún en unidades de emergencia.

## CONCLUSIONES

1. Las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia refieren que las vivencias estresantes positivas o negativas durante su labor, les permite aprender y estar mejor capacitadas para enfrentar cada situación, motivándola a mejorar su cuidado, pues sienten que a través de la práctica continua desarrollan las herramientas necesarias para poder desempeñarse mejor.
2. La llegada de pacientes en estado crítico causa en la enfermera tensión y nerviosismo debido a que su trabajo se centra en su capacidad de actuar oportunamente, abarcando el hecho de que algunas veces está frente a situaciones nuevas o existe poca experiencia, generando en ella más estrés, incluso habiendo concluido su jornada laboral.
3. Las consecuencias derivadas de la enfermedad, como dolor y muerte causan en la enfermera sentimientos de tristeza, impotencia por no poder remediar una situación y hasta dificultad para ofrecer palabras de consuelo, sin embargo entienden que esto es parte de su profesión, y que deben afrontarlo pues en el servicio de emergencia este tipo de situaciones son habituales.
4. Debido a la gran demanda de pacientes y las deficiencias que aún hay en el sector salud, la enfermera de emergencia siente que no logra ofrecer una atención de calidad, esto afecta su rendimiento físico y emocional, por lo cual es necesario que se propongan medidas de solución dentro de la institución y a través de entidades superiores por el bien del paciente y el personal de salud.
5. Las enfermeras de emergencia reconsideran y modifican la visión sobre su propio ejercicio profesional, puesto que ven representada a su familia y a ellas mismas en cada persona que cuidan, teniendo en cuenta los riesgos a los que puede estar expuesta , así mismo aquellas que han

tenido una experiencia como enfermos o con un familiar cercano, las ha hecho identificarse con sus pacientes y entender que la enfermedad puede llegar en cualquier momento.

6. La enfermera de emergencia debe poseer conocimientos y habilidades para brindar una atención segura y de calidad, por lo cual es vital que cuente con la experiencia y estudios de segunda especialidad que avalen su cuidado, pues el error asistencial tiene consecuencias graves para el paciente y su familia, deteriora la confianza y daña al profesional sanitario.
7. La sobrecarga laboral y los problemas derivados de ello, ocasiona que la enfermera desarrolle o descubra problemas de salud, producto del estrés impidiéndoles algunas veces realizar sus actividades, pues aumenta su vulnerabilidad desarrollando infecciones respiratorias, problema gastrointestinales, enfermedades cardíacas; musculares; entre otros ocasionando absentismo laboral.
8. Las múltiples actividades asignadas a enfermería, aunado a la sobrecarga laboral, la falta de tiempo, recurso humano y material ocasiona deterioro en las relaciones interpersonales en enfermería, pues a veces es difícil completar las funciones en el turno dejándolas para que sean continuados por el siguiente, provocando mala comunicación entre colegas, hostilidad en el reporte, gestos desagradables y hasta comentarios negativos, que pasado el momento logran resolverse.
9. El Estrés laboral representa un claro indicador de salud de las empresas, por lo cual éstas deben ser conscientes que sus trabajadores son seres humanos que sienten y sufren enfermedades por lo que deben poner atención a sus demandas e insatisfacciones de esta manera habrá un mejor clima organizacional.

## RECOMENDACIONES

1. Al Jefe del Emergencia y Áreas Críticas: establecer una buena comunicación con el personal de enfermería, con el objetivo de exponer la problemática del servicio a fin de solucionar los diferentes problemas que se presentan a diario y en especial tener en consideración que el personal de enfermería realiza su mejor esfuerzo a pesar de la carga laboral, por lo cual se deben mejorar las condiciones de trabajo y procedimientos de atención al paciente, teniendo en cuenta que la falta de personal en el servicio acortaría los tiempos para brindar un buen y mejor cuidado.
2. A la Coordinadora de enfermería: debe generar estrategias ante situaciones de estrés dentro del servicio de emergencia, con la finalidad de que el profesional esté preparado mental y emocionalmente ante la llegada de pacientes en situación crítica, toma de decisiones, resolución de problemas dentro del servicio y así fortalecer su confianza en cada acción que ejecute, evitando riesgos en el cuidado del paciente, que en general si no es bien canalizado podría afectar el bienestar de los profesionales más allá del ámbito laboral.
3. Al personal de enfermería de Emergencia: desarrollar talleres grupales a fin de expresar las experiencias en el trabajo, fomentando una buena comunicación, esto permitirá fortalecer las relaciones interpersonales, establecer un buen clima de trabajo, planear acciones que ayuden en la organización y cumplimiento del trabajo de enfermería, puesto que sentirse valorado, apoyado y entendido por los compañeros en los momentos difíciles, es la herramienta que permitirá sobrellevar un mal día de trabajo cargado de estrés.

4. Al Comité de capacitación del servicio de emergencia: elaborar programas de fortalecimiento del trabajo en equipo, mejoramiento de relaciones interpersonales, integración grupal liderazgo, comunicación, así como capacitaciones de actualización con temas propios del área de emergencia.
  
5. Al Área de Salud Ocupacional y Área de Psicología del HRL: deben desarrollar programas de prevención y control del estrés laboral, identificando los factores estresantes dentro del servicio, consecuencias sobre la salud, relaciones interpersonales, satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo, entre otros; para de esta manera promover la mejora del estado de salud física y mental en el personal de enfermería y así generar un mayor bienestar laboral, productividad y disminución de riesgos laborales.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1.- Comisión Europea. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Luxemburgo-2000 [Citado Noviembre 2016] Disponible en: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- 2.- Alcalde, J. Estrés laboral: informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Universidad de Málaga-2010. [Citado Noviembre 2016] Disponible en: <http://docplayer.es/18639555-Estres-laboral-informe-tecnico-sobre-estres-en-el-lugar-de-trabajo.html>
- 3.- Mac Donald, A. El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur/ABC [Base de datos en Internet], 2009 [Citado noviembre 2016] Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>
- 4.- Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. [Base de datos en Internet], abril - 2016. [Citado noviembre 2016] Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- 5.- Agencia europea para la seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA). Estrés y riesgos psicosociales. [Base de datos en Internet], Europa- 2013 [citado enero 2016] Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/topics/stress>
- 6.- Leiva, Y. 70% de trabajadores sufre estrés laboral. La Republica [Base de datos en Internet], Perú-2014 [citado Abril 2016] Disponible en: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- 7.- Griffiths A, Leka S, Cox T. La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personales directivos y representantes sindicales. [Base de datos en Internet] OMS-2004 [citado ENE 2016] Disponible en:

<http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42756/1/9243590472.pdf?ua=1>

- 8.- Artazcoz, L. Molinero E, Cortés I. Estrés Hospitalario. ISTAS [Base de datos en Internet]. 2001 [Citado Ene 2016] Artículo disponible en: <http://www.porexperiencia.com/articulo.asp?num=13&pag=14&titulo=Estres-hospitalario>
- 9.- Díaz O, García N, León L, Lucero L, Ramírez F, Triviño L. Estrés laboral en profesionales en enfermería: Descripción desde las experiencias compartidas por profesionales de enfermería que laboran en instituciones de tercer y cuarto nivel de la ciudad de Bogotá, d.c. en Colombia [Base de datos en Internet] 2011 [citado Ene 2016] Disponible en: <https://en Colombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-141/estreslaboralenprofesionalesenenfermeria/>
- 10.- Rodríguez, G; Gil, J. García, E. Metodología de la Investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada (España). 1996. (Pag, 32).
- 11.- Bernardo, J; Calderón Hernández, J. Aprendo a investigar en educación Ediciones RIALP, S.A. Madrid 2000. Pag: 94-95.
- 12.- Nisbet, J, Watt, J. Case Study, Bell, J. et al. Conducting Small-Scale Investigations in Educational Management. Harper and Row, Publish. London (1978): n. Págs.: 72 a 92.
- 13.- González, I. Factores estresantes en personal de enfermería de unidad de atención primaria de salud. Revista Biomédica revisada por pares. Medwave. Santiago de Chile 2006. [Citado Nov 2016] Disponible en: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/2006/abril/2725>
- 14.- Pereira, T. Orientación Educativa. Editorial, EUNED, San José-Costa Rica. Pag 163.

- 15.- Grazziano, S; Ferraz, R. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enferm. glob.* [Internet]. 2010 feb [citado NOV 2016]; Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010001100220&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010001100220&lng=es)
- 16.- Piqueras, J; Ramos, V; Martínez, A.; Oblitas, L. Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, vol. 16, núm. 2, 2009, pp. 85-112 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia  
Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- 17.- Marín, M. La serenidad en la emergencia sanitaria Asociación de sanitarios de Bomberos de España. 2007. Disponible en:  
  
<http://www.sanitariosbomberos.es/docjornadas/aranda%202007/015%20-%20PONENCIA%20MANUEL%20MARIN%20-%20LA%20SERENIDAD-03.pdf>
- 18.- Maza, M.; Zavala, M.; Merino, J. Actitud del profesional de enfermería ante la muerte de pacientes. *Cienc. Enferm.* [Internet]. 2009 abr [citado Dic 2016]; 15(1): 39-48. Disponible en:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532009000100006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532009000100006)
- 19.- Fernández, R. EL sentir del enfermero ante la muerte de un ser querido. *Revista de investigación y educación en enfermería*. Volumen 28. Julio 2010. Págs. 267 – 274. [citado Dic 2016]  
Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v28n2/v28n2a14.pdf>
- 20.- Arévalo, R. El estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital IESS Loja. Repositorio Digital Universidad Nacional de Loja. [Base de datos en Internet] 2012 [Citado Nov 2016] Disponible en:  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/6778>

- 21.- García, B.; Araujo, E.; García, V.; García, M. Sentimientos que manifiestan las enfermeras ante la muerte de su paciente. Universidad autónoma del estado de México 2014. [citado Dic 2016]  
[http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/5\\_SENTIMIENTOS.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/5_SENTIMIENTOS.pdf)
- 22.- Binetti, P.; La experiencia del dolor. [Internet] marzo 2012. [citado Dic 2016]  
Disponible en <http://www.es.josemariaescriva.info/articulo/la-experiencia-deldolor>
- 23.- Chóliz, M. Psicología de la emoción: el proceso emocional. Dpto. de Psicología Básica [Internet] marzo 2005. Universidad de Valencia [citado Dic 2016]  
Disponible en: <http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- 24.- Bonfill Accensi Encarna, Lleixa Fortuño Mar, Sáez Vay Flor, Romaguera Genís Sara. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Índex Enferm [Internet]. 2010 dic [citado 2018 Ene 12]; 19(4): 279-282.  
Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es).
- 25.- Vásquez, C. Significado de la experiencia de dolor para la enfermera ante la muerte de neonatos. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería Programa de Maestría en Enfermería Bogotá, d.c. 2012  
Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/7002/1/539512.2012.pdf>
- 26.- The Wharton School, University of Pennsylvania. "¿Estresado de tanto trabajar? No es el único." Universia Knowledge@Wharton. [25 noviembre, 2014]. Web. [December, 2016] Disponible en:  
<http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/estresado-de-tanto-trabajar-es-el-unico/>

- 27.- Borré, Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería Bogotá, Colombia 2013. [citado Dic 2016]  
Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- 28.- Flórez, A; López, S. Caracterización de la atención en el servicio de urgencias  
Hospital Universitario San Ignacio (HUSI), [Internet] Bogotá d.c, 2014 [citado Nov 2016] Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4103/1/Garc%C3%ADa\\_cl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4103/1/Garc%C3%ADa_cl.pdf)
- 29.- Linares, G. Congestión en el servicio de urgencias ¿retrasa la primera dosis de antibiótico o analgésico? [Internet] Bogotá enero de 2013 [citado Nov 2016] Disponible en:  
  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4162/80095557-2013.pdf?sequence=1>
- 30.- ONG-Proyecto de Vida. Miedo a la enfermedad y a la Muerte. [Internet] Catalunya (España). Disponible en <http://www.proyectopv.org/2-verdad/miedoenfpsic.htm>
- 31.- Day, R. Psicología de la percepción Humana. México: Limusa-Wiley S. México; 2004.
- 32.- Vicente, V.; Murillo, M. Comunicación del Diagnóstico. Servicio de Oncología. Médica Hospital Universitario Doce de Octubre. Madrid. Disponible en:  
[http://www.seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/comunicacion\\_oncologia/8.pdf](http://www.seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/comunicacion_oncologia/8.pdf)

- 33.- Torres, J.; Urbina, O. Perfiles profesionales, funciones y competencias del personal de Enfermería en Cuba. Salud Pública. Escuela Nacional-2006  
Disponible en:  
[http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20\\_1\\_06/ems02106.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems02106.pdf)
- 34.- Soto, P; Reynaldos, K.; Martínez, D.; Jerez, Oscar. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión [Internet] aquichan 2012. Disponible en:  
  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2684/html>
- 35.- Rodríguez, M; Torres, L; Azañón, R; Rodríguez, M; Palma, J. Experiencias en la implementación del proceso enfermero en emergencias. Tempos Vilalis.2003;3(1):4-10
- 36.- Duque, C; Fernández, B; Morillo, J. Atención enfermera en Urgencias y Emergencias. [Base en internet] 2004. [citado Nov 2016 ] Disponible en:  
<https://telemedicinadetampico.files.wordpress.com/2011/05/atencion-de-enfermeria-en-urgencias-y-emergencias-ed-metas.pdf>
- 37.- Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias. (IBAMEUE). Perfil profesional de la enfermería de Urgencias, Emergencias Y Desastres. [Base en internet] México – 2007. Disponible en  
  
[http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil\\_ibameue.pdf](http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil_ibameue.pdf)

- 38.- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, en el documento Unidad de urgencias hospitalaria. Estándares y recomendaciones (2010) Disponible en:  
<http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UUH.pdf>
- 39.- Isabel, M. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación: Centrado en el familiar. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Almería Revista Española de Comunicación en Salud. ISSN: 1989-9882 Disponible en: [http://www.aecs.es/5\\_2\\_3.pdf](http://www.aecs.es/5_2_3.pdf)
- 40.- Sánchez, G. Las emociones en la práctica enfermera. Universidad Autónoma de Barcelona. [Base en internet] Julio 2013. Disponible en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf>
- 41.- Fernández, S; Ramos, J. Comunicación, imagen social y visibilidad de los Cuidados de Enfermería. [Base en internet] 2013 ENE. Revista de Enfermería. [citado Nov 2] Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/viewFile/256/210>
- 42.- Piqueras, C. Mentalidad Ganadora. Editorial Corona Borealis. 2014 España ISBN: 9788415465614
- 43.- García, E. Aprendizaje y construcción del conocimiento. Universidad Complutense de Madrid Dpto. Psicología Básica. Procesos Cognitivos. Publicado en: López Alonso, C. y Matesanz del Barrio, M. (Eds.) (2009). Las plataformas de aprendizaje. Del mito a la realidad. Madrid: Biblioteca Nueva. pp. 21-44 Disponible en:  
[http://eprints.ucm.es/9973/1/APRENDIZAJE\\_\\_Y\\_CONSTRUCCION\\_D\\_EL\\_CONOCIMIENTO.pdf](http://eprints.ucm.es/9973/1/APRENDIZAJE__Y_CONSTRUCCION_D_EL_CONOCIMIENTO.pdf)
- 44.- Pilonieta, G; Ardila, A; Ardila, A; Aprendizaje experiencial, publicado por el equipo Cisne de investigación y desarrollo pedagógico Disponible en: <http://www.cisne.org/Aprendizajeexperiencial/>

- 45.- Montesinos, G. El conocimiento y la enfermería. Rev. Mex Enfer Cardiol 2002; 10(1): 4. Disponible en:  
[http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id\\_articulo=1163&id\\_seccion=161&id\\_ejemplar=152&id\\_revista=33](http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=1163&id_seccion=161&id_ejemplar=152&id_revista=33)
- 46.- Martín. C; Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control-apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente. Enferm Intensiva 2007;18(4):168-81.
- 47.- Daza, F. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid. [Base en internet] 1992  
Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria2.shtml#ixzz4qMP12tzd>
- 48.- Doval, Y; Moleiro, O; Rodríguez, R. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. [Base en internet] 2004. [citado Nov 2016] Disponible en:  
<http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- 49.- Pose, G. Estrés En La Evaluación Institucional. [Internet]. 2005 [citado Nov 2016], Disponible en:  
<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
- 50.- Mansilla, F. El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. [Internet]. 2004 [citado Sep. 2017]; (89): 3-5. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352004000100001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352004000100001&lng=es).
- 51.- Maquín, A; Aguirre, D; Cabrera, N. Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral. [Internet]. 2015 [citado Nov 2016], Disponible en:  
[http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin\\_melgarejo\\_andrea.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin_melgarejo_andrea.pdf)

- 52.- García, S. Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales. Guatemala, [Internet]. 2009 [citado Dic 2016],  
Disponible en: [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_2597.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2597.pdf)
- 53.- González, Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan, [S.l.], v. 7, n. 2, jul. 2009. ISSN 2027-5374. Fecha de acceso: 02 sep. 2017 Disponible en:  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/108/217>

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

FACULTAD DE ENFERMERÍA

SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA EN CUIDADOS CRÍTICOS Y

EMERGENCIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI.....

Habiendo sido informado completa, coherentemente de forma clara, precisa y suficiente de los objetivos que persigue la siguiente investigación, **Experiencias del Enfermero frente al Estrés Laboral, Servicio de Emergencia en un Hospital Estatal de Tercer Nivel**, confío en que:

- Estos datos serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad y a la vigente normativa de protección de datos desde los principios éticos en investigación.
- Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que podré ejecutar mediante solicitud ante el investigador responsable en la dirección de contacto que figura en este documento.

Tomando ello en consideración OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se realice la entrevista.

Fecha...../...../...20.....

Fuente para contacto: teléfono 978372458 – Chiclayo

.....

Firma del Informante

.....

Firma de la Investigador



## **ANEXO 02:**

### **UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA**



#### **SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA EN CUIDADOS CRÍTICOS Y EMERGENCIA**

#### **ENTREVISTA ABIERTA A PROFUNDIDAD**

La presente entrevista tiene por objetivo Identificar y analizar cuáles son las EXPERIENCIAS DEL ENFERMERO FRENTE AL ESTRÉS LABORAL-SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL ESTATAL DE TERCER NIVEL-2016, para su aplicación se garantizará que la información obtenida no será usada en su contra, así mismo se respetará la libertad individual y que en ningún momento se les obligará a contestar o manifestar algo que no consideren conveniente.

#### **DATOS PERSONALES**

Seudónimo:

Edad:

Área:

Tipo de Contrato:

Tiempo de experiencia:

Tiempo de labor en el Área:

#### **DATOS ESPECÍFICOS**

- 1.- ¿Cómo es el trabajo del enfermero que labora en un Servicio de Emergencia?
  - 2.- Relate situaciones que le han generado estrés en el ambiente que usted trabaja.
  - 3.- ¿Qué sentimientos y reacciones ha experimentado frente a situaciones de estrés en el servicio de Emergencia?
- Desea agregar algo más.