

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE
LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL
BELÉN DE TRUJILLO – 2017

TESIS

Para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Bach. TASSON FLORES, MARÍA JOSE

ASESORA:

Ms. Enf. MORENO RODRÍGUEZ, CLARA VICTORIA

TRUJILLO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE
LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL
BELÉN DE TRUJILLO – 2017

TESIS

Para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Bach. TASSON FLORES, MARÍA JOSE

ASESORA:

Ms. Enf. MORENO RODRÍGUEZ, CLARA VICTORIA

TRUJILLO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi mamita María y mi papito Giuseppe por su lucha y esfuerzo constante que me ha permitido ser una profesional, una persona de bien, por sus consejos, sus valores, por ser mi ejemplo de superación.

A mi abuelita Adelaida, por los valores y el apoyo brindado, a mi tía Antonia y hermana Milushcka por su apoyo constante, a mi tía Alfonsina, por sus consejos y el apoyo brindado, a mi hija Nicolle por ser mi principal fuente de inspiración, de lucha y superación.

Maria Jose

AGRADECIMIENTO

A:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi hermana Milushka y a mi tía Antonia por el esfuerzo y apoyo que me han brindado, por preocuparse siempre por mi bienestar y superación, por toda la gran ayuda que me han brindado.

Agradezco a mi querida asesora Ms. Enf. Clara Victoria Moreno Rodríguez quien brindó sus valiosos conocimientos, por las sugerencias recibidas para culminar el presente estudio con éxito; y sobre todo por su ejemplo como profesional y como persona.

*A las MAESTRAS, a quienes debemos gran parte de nuestros conocimientos, a las enfermeras y a los usuarios del servicio de emergencia que colaboraron con el estudio y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.
¡Gracias a ustedes!*

María Jose

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	26
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA N°1:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.....35

TABLA N°2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO,
2017..... 37

TABLA N°3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN
DE TRUJILLO, 2017.....39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

GRÁFICO N°1:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.....36

GRÁFICO N°2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.....38

GRÁFICO N°3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.....40

RESUMEN

La presente investigación es de tipo correlacional, de corte transversal, se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés de la enfermera del servicio de emergencia. La población en estudio estuvo conformada por 27 enfermeras y 27 usuarios respectivamente. Se utilizaron dos instrumentos el primero denominado SERVQUAL, el segundo fue un cuestionario para valorar el nivel de estrés laboral de la enfermera. Se encontró que del 100% de usuarios, el 64% están satisfechos y el 36% insatisfechos. Respecto al nivel de estrés laboral de la enfermera del 100% de enfermeras, el 76% presentan un nivel de estrés laboral bajo y el 24% estrés laboral alto. En relación a la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera se puede apreciar que el estadístico de prueba Chi-cuadrado tiene un valor de 7.677 con un p-valor de significancia de 0.012 ($p < 0.05$). Concluyendo que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera.

Palabras claves: Satisfacción del usuario – nivel de estrés laboral - enfermera.

ABSTRACT

The present investigation is of a correlational, cross-sectional type, was carried out with the purpose of determining the relationship between the satisfaction of the user and the stress level of the nurse of the emergency service. The study population consisted of 27 nurses and 27 users, respectively. Two instruments were used, the first one called SERVQUAL, the second was one questionnaire to assess the level of work stress of the nurse. It was found that of the 100% of users 64% are satisfied and 36% are dissatisfied. Regarding the level of work stress of the nurse, of the 100% of nurses 76% present a low level of work stress and 24% high work stress. In relation to the user satisfaction and the level of work stress of the nurse, we can see that the Chi-square test statistic has a value of 7,677 with a p-value of 0.012 ($p < 0.05$). Concluding that there is a significant relationship between the satisfaction of the user and the level of work stress of the nurse.

Keywords: User satisfaction - level of work stress - nurse.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) considera a los trabajadores del sector salud como profesionales altamente estresados, estimó que a nivel mundial los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, debido a que a menudo emplean un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis, ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas. (1,2)

Este tipo de relaciones se constituyen en eventos de intensa carga emocional para el profesional, la cual es necesario controlar cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta en forma eficiente. En muchos casos, estas situaciones tienen un desenlace negativo o fatal que es acompañado por sentimientos de frustración, temor, rabia o desesperación por parte del profesional de enfermería lo cual podría afectar la satisfacción del usuario. (3)

A nivel mundial según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) considera que el estrés laboral es un reto colectivo para todos, la prevalencia viene aumentando considerablemente, según estudios realizados consideran que es un problema significativo, el 30% de los encuestados se encontraban bajo tensión y estrés, se reconoce al estrés laboral como un problema importante, especialmente en los profesionales de la salud que desarrollan su actividad en el ámbito hospitalario debido a que el hospital es un área laboral que tiene mayor capacidad de generar estrés, por las altas demandas laborales y una escasa autonomía o

control sobre sí mismo, lo que produce una tensión laboral residual que puede verse reflejada en múltiples indicadores de salud. (3,4)

La vigilancia de la asistencia a nivel mundial ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo permanente. Así mismo está la insatisfacción del usuario, se reconoce cada vez más como una medida legítima de la calidad de atención sanitaria que se debía incluir, junto con otras medidas, en los programas de mejora de la calidad. (5)

En España en el estudio realizado por el sindicato de Enfermería – SATSE, se constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufren de estrés, esto repercute en el cuidado de los pacientes y se manifiesta a través de lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones. Los encuestados constatan también el deterioro alarmante de los recursos humanos y materiales, así como un mal cuidado a los pacientes, cuya seguridad corre peligro. (6)

En México, las principales causas de insatisfacción respecto a la atención que proporciona el personal de salud se enfocan en la calidad técnica y la información (Programa Nacional de Salud [PNS], 2001-2006). Los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción con los servicios de salud muestran que el 62% de los pacientes está insatisfecho con la atención que recibe (PNS, 2001-2006). La principal causa es la falta de calidad en la atención debido a

diversos factores; el 70% refiere mala calidad técnica e interpersonal en las diferentes instituciones y servicios de salud. (7)

En América Latina según lo que indica la OIT y la OMS de acuerdo con una encuesta realizada sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en el 2012 indican que el 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. (2,8)

Las reformas de salud en América Latina y otras partes del mundo se han concentrado en el mejoramiento de la atención de calidad y a los modelos de gestión, estos últimos han sido temas marginales. La reforma del sector salud ha estado orientado a abordar acciones complejas que incluye tanto los aspectos técnicos como políticos y en toda esa complejidad está enfermería inmersa, dónde su práctica y cuidado también reciben los aspectos positivos y negativos al igual que otros grupos de profesionales que forman parte del equipo de salud. (9,5)

En Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 2014, ejecutó la Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud, donde se recabó información de 2 mil 837 usuarios externos en establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSA), Seguro Social (ESSALUD), Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas, obteniéndose como resultados que solamente el 65,8% de los usuarios externos se encuentran satisfechos. (10)

A nivel local en la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Belén de Trujillo en el servicio de emergencia señala los siguientes resultados sobre medición de insatisfacción del usuario: en el 2015 el 76.7%, en el 2014 el 63.9% y en el 2013 el 88.9% de usuarios se encuentran insatisfechos lo cual podría atribuirse a la atención recibida por el personal de salud según sus expectativas y percepción. (11)

Los servicios de emergencia hoy en día, se encuentran sobrecargados, los pasadizos se han convertido en sala de observación, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada, por otro lado las personas desconocen la diferencia entre urgencia y emergencia de una atención, esta problemática mejoraría si se tomara decisiones oportunas por parte de todas las entidades involucradas, observaríamos a corto plazo servicios menos saturados, usuarios satisfechos y una atención rápida, oportuna y de calidad.

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el cuidado de enfermería, es una medida de eficacia e incluso de control. Rachel Applegate establece una clasificación como es el Modelo de satisfacción material con la función de un producto, se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no, el modelo de satisfacción emocional de vía simple: los usuarios están emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas y el modelo de satisfacción

emocional - vía múltiple expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden, sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. (12, 13)

El término usuario según el diccionario de la Real Academia Española, dice que es quien usa ordinariamente una cosa. Si esto se lleva al campo de la información, puede decirse que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte en que esté presentada. Al usuario se le ha considerado como el centro y razón de ser de las unidades de información. (14)

Usuario de salud es toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto incluye también a sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de salud. El usuario exige que le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud. (12,15,16)

La enfermera es el ser humano que brinda cuidados directamente al paciente desde su nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de enfermedad y salud. Su atención se basa en el don, arte y compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, los que son adquiridos en su formación

científica y humanista es decir de ciencia con ciencia. La enfermera realiza acciones desde la atención clínica hasta ser confidentes y terapeutas del alma, tratando de entender no sólo el proceso mórbido sino atender el cuerpo y el alma, dentro de un contexto real; cumpliendo de ese modo con los preceptos de la atención integral que implican la atención de lo físico, de lo mental y de lo espiritual. (17)

La satisfacción, en la atención de salud, puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Según Pascoe la satisfacción del usuario es la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria. (18,19)

Para efectos de la realización del presente estudio se tomó la teoría de Linder Pelz que revisó las principales teorías socio-psicológicas sobre satisfacción del usuario para concluir que se trata de una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud. Linder Pelz recurrirá a la teoría de la “descompensación de expectativas como referente teórico para explicar cómo se produce la satisfacción, llegando a la conclusión de que la expectativa que el usuario posea sobre los cuidados. Conforme a este paradigma de la “descompensación de expectativas” se entiende que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el usuario espera que ocurriera y lo que dice haber obtenido. (20,5)

Según este modelo, la satisfacción aparece como resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas, afirmándose que la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre los cuidados a recibir se vea superada por lo que ocurra, mientras que la insatisfacción se producirá cuando los cuidados y atenciones queden por debajo de las expectativas. (5,20)

Según la encuesta SERVQUAL, utilizada por el MINSA para medir la satisfacción del usuario considera 5 dimensiones; fiabilidad: habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto, Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (21)

Otra de las dimensiones es la empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada y Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación, herramienta que será utilizada para el presente estudio y fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (21)

Según Donabedian A. con respecto a los usuarios, considera que enfermería no sólo son proveedores de satisfacción quizá porque los pacientes no están con frecuencia capacitados para distinguir entre una atención buena y una mala. Los profesionales de la salud tienen una responsabilidad fiduciaria: la de actuar en nombre de los usuarios, sirviendo a sus intereses de la manera que sea más adecuada. Dado que el cuidado de la salud tiene que ver con aspectos tan íntimos, sensibles e importantes de la vida, nuestros conceptos acerca de cómo manejar la relación interpersonal son infinitamente más complejos que los intercambios entre cliente y proveedor en el mundo de los negocios. (22)

Si se toma en cuenta que la atención a la salud es un producto del esfuerzo conjunto de los miembros del equipo de salud y pacientes, el “cliente” es parte de la línea de producción, de forma más íntima, si cabe, que en lo propuesto en el modelo industrial. La capacidad para educar a los pacientes en la producción de los cuidados a la salud es un atributo sobresaliente característico de la calidad de la atención sanitaria. (22)

Martha Rogers en su teoría “Seres Humanos Unitarios”, propone: que el hombre es un todo unificado que posee su propia integridad y manifiesta características que son más que diferentes a la suma de sus partes. Sustenta que la enfermería es una ciencia humanística dedicada con pasión a mantener, promover la salud, prevenir la enfermedad, asistir y rehabilitar al enfermo y discapacitado, siendo así una ciencia del ser humano unitario y por tanto es única ciencia que trata de la totalidad de la persona. (23)

El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress, dicha palabra aparece en el inglés medieval en la forma de distress, que a su vez provenía del francés antiguo destresse, que significaba “estar bajo estrechez u opresión”, con el paso de los siglos empezó a utilizar la palabra stress, que indica un “estado emocional tan tenso que precisamente impide la realización de alguna tarea”. Esto significa que el profesional de enfermería con estrés no realizará el cuidado adecuado al adulto del servicio de emergencia. La biología y la medicina definen el estrés como “el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla”. (24)

El estrés laboral se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualen a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajo, las cuales provocan un desequilibrio tanto individual como en el entorno laboral. Richard Lazarus considera al estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. (25)

Slipak, define los niveles de estrés que generalmente se presentan en las personas y son tres: nivel bajo, moderado y alto. La respuesta a ellos puede ser negativos, positivos o ambos, es así que el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa que permite al individuo responder adecuadamente a la exigencia darán el nivel de estrés. (26)

Slipak, también manifestó que el estrés involucra “la interacción del organismo con el medio”, lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental. Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Para el profesional de enfermería, la interacción con el medio o entorno relacionado al servicio de enfermería debido a los estresores ambientales origina un desempeño deficiente en la calidad del cuidado del adulto en el servicio de emergencia. (26,27)

En las dimensiones del estrés tenemos: el clima laboral, que se entiende por la satisfacción con la comunicación en empresa, apoyo por parte de los jefes; la Carga de trabajo: Trabajo por encima del horario normal, volumen de trabajo. Trabajo estresante. Desbordamiento por picos de trabajo. Exigencia externa de trabajo; la Identificación y autorrealización en el trabajo: Identificación con su trabajo. Realización personal por su trabajo. Desarrollo de la creatividad por su trabajo. Participación en la planificación de su tarea. Interacción en su grupo de trabajo. La Eficacia y satisfacción en el trabajo: Puntualidad. Satisfacción con la cantidad de trabajo realizado. Satisfacción con la calidad del trabajo realizado. (28)

La Autoexigencia: Autoexigencia en su trabajo. Calidad exigida por su trabajo. Dificultad de su trabajo. La Discapacitación en el trabajo: Necesidad de mayor formación para su actual tarea. Insatisfacción con su habilidad para

desempeñar su tarea. Persona depresiva. La Ansiedad estado/rasgo: Afectación por sucesos recientes. Sentimiento de estrés o tensión. Persona nerviosa, tensa o ansiosa. (28)

La Disponibilidad de tiempo: Tiempo de que dispone para realizar sus tareas. Realización de otros trabajos fuera de su jornada laboral. Se lleva trabajo a casa. Autocontrol sobre el ritmo de su tarea. La Capacidad de desconectar con el trabajo: Capacidad de desconectar cuando sale de su trabajo. Facilidad para adaptarse a los cambios provocados por los nuevos sistemas informáticos. El Estrés en relación a informaciones sobre empresa: Alguna noticia afecta en las cosas cotidianas. (28)

El estrés conlleva cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan a través del sistema psiconeuroendocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, lo que permite responder adecuadamente a las demandas externas. Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo del profesional de enfermería superan a las capacidades o los recursos en la calidad del cuidado de enfermería a los adultos que acuden al servicio de emergencia. (29,30)

Se entiende como estrés, a un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando es sometido a grandes demandas. En el Boletín Informativo de Colegio de Enfermeros del Perú (2001),

sobre el estrés se define como “Respuesta del organismo a un estímulo de tal intensidad o duración que agota la capacidad adaptativa de las personas”. (29)

El estrés, como reacción defensiva del organismo, frente a situaciones perturbantes, la fisiología se basa en el mecanismo del estímulo recibido por el cerebro, que pasa al hipotálamo donde produce un factor liberador de corticotrofina (CFR), una parte de esta última la hormona cortico trópica (ACTH), llamada también la hormona del estrés, se viene en el torrente sanguíneo a través de la pituitaria y al llegar a la corteza de las glándulas suprarrenales genera cortisol, una sustancia hiperglicemiante que acelera el metabolismo basal. La otra parte activa directamente sobre el sistema neuroendocrino provocando la liberación de adrenalina (que suministra una dosis extra de glucosa para los músculos) y de noradrenalina (que refuerza el trabajo cardiovascular. (30)

El estrés prepara al organismo para ponerlo en condición de luchar o huir, situaciones ambas que requieren una gran actividad muscular (de ahí que en el lenguaje coloquial estrés se traduce por tensión) todos estos cambios en la estructura y en la composición química del cuerpo (liberación de ACTH, Cortisol: Adrenalina, Noradrenalina) los engloba SELYE, bajo en nombre de síndrome general de adaptación. (30,31)

La reacción de un individuo ante el estrés, es diversa así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tiende a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes,

que le permitirán hacer progresos en el ámbito de trabajo, con resultados gratificantes tanto personal, espiritual y material. Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor estrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. (32)

El carácter de estrés saludable o nocivo no depende sólo de la tarea, sino de la interpretación dada por el sujeto. El estrés agudo, es producto de una agresión intensa, ya sea física o emocional limitada en el tiempo, pero que supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. En personas con factores de riesgo alto, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo. (11)

El estrés crónico, es cuando el estrés se presenta en forma continua, prolongada, el tiempo no necesariamente es intenso, pero exige adaptación permanente, que llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto, para provocar las llamadas enfermedades de adaptación, es decir cuando el organismo se halla sobre estimulado, agotando las reservas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés. (30)

El estrés por sub estimulación, se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento, se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes; cadena de trabajo lenta y monótona,

jubilación brusca, vacaciones excesivamente tranquilas generando distracción, falta de cuidado y aumento de los accidentes de trabajo, fatiga e irritabilidad. (28)

El estrés pasa por tres fases: Fase de alarma; constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante, las reacciones fisiológicas, son las primeras que aparecen, para advertir que necesita ponerse en guardia, una vez percibida la situación, el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente, cuando la barrera estresante lo supera, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés. (33)

Los eventos que producen esta alarma pueden ser: De naturaleza única: Una sola fuente de estrés laboral. De naturaleza poliforma: varias situaciones entremezcladas que producen estrés. En la fase de resistencia; el organismo entra en un estado de resistencia, durante ellos las hormonas suprarrenales comienzan a descender en su concentración después de haber resistido o implantado una defensa tensa contra el estímulo estresor, surgiendo modificaciones en el anabolismo tisular. (33)

La última fase es la de agotamiento, que es cuando se prolonga el estrés laboral o su intensidad aumenta y surge el agotamiento consumiendo los recursos defensivos y aumentando la actividad endocrina la que produce efectos dañinos sobre aparatos y sistemas provocando enfermedades graves, crónicas o la muerte. (33)

En este nivel no se advierten signos de estrés, el individuo no presenta síntomas y en caso de presentar alguno no lo relaciona con la supuesta aparición de estrés. Aquí la enfermera goza de una situación relajada, ajena de cualquier preocupación que perturbe su tranquilidad, esto puede deberse a que experimente bienestar y seguridad. Cuando una persona percibe tener poca presión o tensión tiene un nivel moderado de estrés. Comienzan a aparecer algunos síntomas provocándole algo de malestar que le avisan que hay que estar alerta en caso de que ocurra un desequilibrio. Pero la situación oscila generalmente entre estados de tensión que se convierta en empuje para el logro y el éxito de la situación. Cuidar de no sobrepasar estos límites. (34)

Si se percibe tener mucha presión o tensión por una situación estresante resultará un alto nivel de estrés. Aquí la situación se torna más violenta. En el individuo comienzan a manifestarse una serie de síntomas de estrés negativo que pueden ser tan simples como cefaleas, palpitaciones, dolores abdominales para llegar hasta la fatiga, ansiedad, depresión entre otros que afectan su salud. Resulta clave conocer que es lo que realmente le está afectando para intervenir a tiempo en la situación y evitar que alcance otras dimensiones que puedan afectar seriamente su salud. (34)

La Organización Mundial de la Salud, ha definido al estrés laboral como un problema de salud mental, que constituye una causa de muchas enfermedades, desde la década de los 80, se ha considerado el estrés como la reacción existente entre el sujeto y el entorno, el cual es evaluado por el sujeto como amenazante o

desbordante en recursos que ponen en peligro su bienestar. Relacionando lo mencionado en el presente párrafo con el cuidado de enfermería al usuario del servicio de emergencia se observa que las reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo del profesional de enfermería cuando es sometido a grandes demandas en el servicio de emergencia afecta el cuidado del usuario que requiere cuidado debido a su condición de paciente de emergencia. (2,8)

Los estresores extra organizacionales, son los que se plantean fuera del ámbito del trabajo, comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo, incluyen eventos y situaciones ajenas a la vida laboral inmediata de la persona, pero que influyen en el desarrollo del estrés laboral y desempeño profesional; como las dificultades económicas, problemas conyugales, preocupaciones con respecto al nivel de vida entre otros. Estos factores exógenos mencionados también afectan la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el usuario en el cuidado requerido en el servicio de emergencia. (35)

Dentro de los estresores intraorganizacionales se considera a los individuales, que comprende a las responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continua, inseguridad laboral, sobrecarga laboral, ambigüedad de funciones, incertidumbre sobre el propio papel, pérdida de control sobre el cumplimiento de la efectividad, pasar a un puesto de trabajo de mayor categoría, expectativas laborales. Lo mencionado reafirma los estresores que afectan al profesional de enfermería. (2,36)

La sobrecarga laboral se presenta por sobre estimulación a exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera de límite normal, es frecuente que se presente en los profesionales de salud, por lo que requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo, irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. (37)

El notable psicólogo humanista Abraham Maslow, diseñó su pirámide de necesidades humanas, puso como fundamento, las necesidades fisiológicas y las de seguridad, ahora bien, después de la alimentación, el descanso, el cobijo y la seguridad, las primeras de las necesidades que surge son las de afecto y pertenencia. (38)

Una organización, tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo, este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad que tenga cada uno. Se consideran también como estresores a la organización de la competencia, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas, el tipo de liderazgo, los turnos de trabajo, horario de trabajo, tecnología y material disponible. (39,40)

Los estresores físico ambientales, la falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura, escasa ventilación, falta de privacidad, hacinamiento, inseguridad física, ambientes incómodos. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica. El ambiente físico como las instituciones de salud, pueden resultar nocivas, tanto para el personal de salud como para los usuarios, debido a sus estructuras asépticas, deprimentes, carentes de color, belleza que pueden resultar sumamente estresantes, así como también los espacios insuficientes como el hacinamiento de enfermeros, el exceso de ruido y de luz que perturban el reposo y el sueño de los usuarios hospitalizados. (41)

Todo lo que nos rodea físicamente contribuye a una mayor o menor cantidad de estrés, un ambiente interior limpio, ordenado, amplio, silencioso y con la temperatura ideal constituye un paso importante en la tarea de evitar el estrés. La OMS, establece que los seres humanos, deben tener un espacio vital mínimo de 16 metros cuadrados por persona, así también, tenemos el llamado espacio personal, que es la distancia física entre las personas, en sus relaciones sociales, el ser humano necesita guardar una mayor o menor distancia de acuerdo, de intimidad con el interlocutor, se trata de una especie de protección de este espacio supone un advenimiento inmediato del estrés. (27)

Debido a la repercusión que el estrés puede tener sobre la salud de los trabajadores, durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por su estudio, así como los factores psicológicos y sociales relacionados con el

trabajo. Entre los efectos negativos que el estrés psicológico en el ámbito laboral tiene sobre el individuo se pueden citar diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del ausentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y la productividad. (28,42)

Se han identificado un grupo de síntomas característicos en los sujetos que están bajo presión del estrés laboral y son: Inquietud, nerviosismo, fatiga frecuente, dificultad para la concentración, irritabilidad, tensión, dolores musculares, sueño inquieto, mal humor, pérdida de interés, actitud rígida e inflexible, sensación de renuncia, depresión, llanto, cólera, sensación de falta de amor, inseguridad, pesimismo, autocrítica, frustración, también disminución del cuidado personal, desorganización, incapacidad para relajarse, olvido, falta o exceso de apetito, indigestión, estreñimiento, diarrea, náuseas, tos, cefalea, hipertensión, taquicardia, palpitación, transpiración excesiva, problemas alérgicos, trastornos menstruales, úlceras gástricas. (43)

Según Vera N, refiere que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan a la par estar actualizadas (o) y comprometidas para así poder enfrentar situaciones generadoras de estrés, mediante el uso de mecanismos de afronte orientado a

mantener y/o restablecer el equilibrio psicoemocional, el cual podría conllevar a un mejor cuidado integral con calidad al paciente hospitalizado. (41)

El estrés de la enfermera(o) que labora en emergencia tiene características importantes por el tipo de usuario que atiende, el trato con la gente y las diversas situaciones difíciles que enfrenta diariamente principalmente con el sufrimiento humano y la muerte, situaciones que demandan de la enfermera un gran esfuerzo mental y físico y que exigen del conocimiento acerca de la atención que requieren los usuarios y de la recuperación que tiene sus propias actitudes en la atención prestada al enfermo. (33,44)

El papel de la enfermera es fundamental dentro de los equipos de emergencia, por lo que debe contar con las competencias necesarias tanto a nivel personal como profesional lo que le permitirá realizar su trabajo de manera eficiente, así mismo debe ser capaz de relacionarse con el equipo interdisciplinario para poder coordinar y optimizar esfuerzos dirigidos a cada paciente, es decir que su trabajo debe estar enmarcado bajo los criterios de calidad. (43)

Ramírez N. y Pimentel R. (2011) en República Dominicana, investigaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26,9%, muy bueno para 31,6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16,9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría están satisfechos con el servicio prestado. Dentro de los aspectos

insatisfactorios de la emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa. (48)

Huerta E. (2015) en Lima- Perú, investigó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, los resultados encontrados fueron el 39% de los usuarios están extremadamente satisfechos, el 32.5% muy satisfechos, el 20.8% satisfechos, el 2.6% muy insatisfecho y el 5.2% extremadamente muy insatisfechos. (49)

Passiuri L. y Sirlupu D. (2012) en Chocope-Trujillo, en una población de 36 profesionales de enfermería realizaron una investigación sobre nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el hospital II Chocope-EsSalud. Encontrándose que el 27.8% del total de enfermeras presentó bajo nivel de estrés laboral y el 72.2% estrés laboral medio. En cuanto a las relaciones interpersonales de la enfermera con el médico son efectivas en el 36.1% e inefectivas en el 63.9%. (50)

Bazán C. y Rodríguez M. (2015) en Trujillo, investigaron el estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibida por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral de la enfermera fue bajo en el 47%, mientras

que el 53% mostró nivel alto y el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% calidad de cuidado adecuada. (51)

Castillo R. y Mautino S. (2010) en Trujillo, investigaron sobre el Nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidados a pacientes de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, encontraron que el 29,2% presentó nivel bajo de estrés, 50% nivel mediano de estrés y el 20,8% nivel alto de estrés. Concluyeron que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidado que brinda a sus pacientes. (51)

Barios y Carbajal en Venezuela sobre su estudio Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos quien reporta que el 100% del personal de enfermería tiene algún grado de estrés. (52)

Así mismo a nivel nacional se seleccionaron 76 establecimientos de salud a los que se les aplicó el test de estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo, dicho instrumento fue validado y estandarizado por el centro de Prevención de Riesgo del Trabajo de la Gerencia Central de EsSalud de Lima y se determinó que el 19.5% de enfermeras tienen estrés laboral. (52)

A nivel regional el estudio realizado en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III, sobre estrés psicológico arrojó como resultado que el 30% de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo

y el 40% del Hospital Belén de Trujillo, presentaron un nivel de estrés alto, lo cual afectó la calidad de cuidado a los pacientes. (46)

El servicio de emergencia por su naturaleza ofrece un clima laboral con alto porcentaje de estrés, evidenciado a lo largo de nuestra práctica pre profesional, en las asignaturas de administración, adulto, y en el desarrollo del internado, que la enfermera del servicio de emergencia en el Hospital Belén de Trujillo enfrenta un arduo trabajo y está sometida frecuentemente a situaciones de tensión, por la gran demanda de usuarios, el espacio reducido que genera hacinamiento, escasa ventilación, falta de privacidad para realizar los procedimientos, en consecuencia amerita conocer el nivel de estrés del personal.

Es importante para la enfermera conocer la satisfacción del usuario, acerca de los cuidados que brinda, ya que también se pudo evidenciar que la mayoría de usuarios no se encuentran satisfechos, y esto genera en ellos incomodidad, quejas, murmuraciones, gestos o reclamos y como consecuencia hace que la enfermera se encuentre con estados de mayor tensión, elevando sus niveles de estrés laboral.

La presente investigación está orientada a brindar conocimiento científico actualizado sobre el problema que aqueja a la enfermera que labora en el servicio de emergencia, quien, debido a la naturaleza del mismo, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto enfermera- usuario desde la dimensión física y emocional al interactuar con otros seres humanos, con elevados niveles de tensión y necesita mejorar dicho vínculo para mejorar la

calidad de atención que brinda y a la vez procurarse por una vida laboral más satisfactoria.

El propósito del estudio estuvo orientado a que la información actualizada, permita la formulación de estrategias para fortalecer mecanismos de desarrollo de programas de afrontamiento al estrés concordantes con su realidad. Por otro lado, el presente estudio servirá como precedente que permita entender mejor la realidad del fenómeno estudiado en los profesionales enfermería de los cuidados de emergencia en hospitales, lo cual abrirá camino a nuevos planteamientos y futuras investigaciones.

Frente a esta problemática se formula el siguiente problema de investigación:

¿Existe relación entre la satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo-2017?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2017.
- Identificar el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2017.

HIPÓTESIS

Hi: La satisfacción del usuario está significativamente relacionado con el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo, 2017.

H0: La satisfacción del usuario no está significativamente relacionado con el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo, 2017.

MATERIAL Y MÉTODOS

1.1 MATERIAL

1.1.1 POBLACIÓN

La presente investigación comprendió dos poblaciones de estudio:

- El primero estuvo conformado por el total de enfermeras (N = 27) del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2017.
- El segundo estuvo conformado por los usuarios (N = 150) del servicio de emergencia estimados en base promedio de enfermeras por ser un estudio correlacional.

1.1.2 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Enfermera que labora en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo por lo menos seis meses.
- Usuarios que al momento de la aplicación están siendo atendidos por la enfermera participante del estudio
- Usuarios mayores de 18 años que se encuentren en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo.
- Usuarios orientados en tiempo espacio y persona que no tengan problemas de comunicación y lenguaje.
- Usuarios que acepten voluntariamente participar.

1.1.3 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Enfermera que goza de licencia o vacaciones.
- Enfermera que preste servicio en emergencia por contingencia.

- Usuarios con problemas de conciencia.

1.1.4 UNIVERSO MUESTRAL

Se consideró al universo muestral ósea al 100 % de las enfermeras y al 100% de usuarios por tratarse de una población pequeña constituyéndose en 25 para ambos.

- En el caso de las enfermeras se consideró de 27 enfermeras a 25 que cumplieron con los criterios de inclusión, ya que dos de ellas gozan de vacaciones al momento de la entrevista. (Anexo N°6)
- La muestra del segundo universo estuvo conformada por 25 usuarios (paciente o familia) que cumplieron con los criterios de inclusión, por ser un estudio correlacional y por tratarse de una población pequeña, se necesita la misma cantidad de muestra de ambos sujetos de estudio.

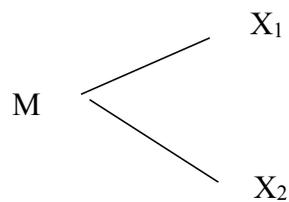
1.1.5 Unidad de análisis

- La enfermera que se encuentra laborando en el servicio de emergencia, por lo menos 6 meses.
- Usuario (paciente y familiar) que acuden al servicio de emergencia.

1.2 METODO

1.2.1 Tipo de estudio y diseño.

El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo correlacional porque busca determinar la relación entre las variables en estudio, y de corte transversal porque la recolección de datos será en un tiempo único. Se esquematiza de la siguiente manera. (53)



Dónde:

M= Usuario y enfermera

X₁= Satisfacción del usuario

X₂= Nivel de estrés laboral de la enfermera

1.2.2 Variables y Operacionalización de Variables

X₁: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición Conceptual:

La satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente espera que ocurriera y lo que dice haber obtenido. La satisfacción aparece como resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas, afirmándose que la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre los cuidados a recibir se vea

superada por lo que ocurra, mientras que la insatisfacción se producirá cuando los cuidados y atenciones queden por debajo de las expectativas.

(5,20)

Definición Operacional:

Se consideró la siguiente escala de evaluación:

Satisfecho: 177- 308 puntos

Insatisfecho: 44 – 176 puntos

X₂: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA.

Definición Conceptual:

El nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia es el estado de tensión aguda del organismo, provocado por un agente estresante, siendo el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. (16,25)

Definición Operacional:

Se realizó mediante dos categorías:

Nivel de estrés laboral alto: 20-44 puntos

Nivel de estrés laboral bajo: 0- 19 puntos

1.2.3 Procedimientos para la recolección de datos, instrumentos a utilizar

Se solicitó la autorización del Director del Hospital Belén de Trujillo, así mismo de la enfermera jefe del servicio de emergencia. Para la presente investigación se obtuvo información a través de la aplicación de dos instrumentos, los cuales se aplicó uno al usuario para identificar la satisfacción del usuario y el otro a la enfermera para identificar el nivel de estrés de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, considerando los criterios de inclusión.

El día de la aplicación nos presentamos a los usuarios y enfermeras, se dio a conocer los objetivos del estudio y se resolvieron las dudas que tuvieron, luego a quienes desearon participar se les proporcionó el Consentimiento Informado el cual firmaron. Luego se procedió a explicar cómo llenar los instrumentos en un promedio de 15 minutos cada uno. (Anexo N°1).

El primer instrumento denominado SERVQUAL (Qualitative Service) es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, a través de 5 dimensiones: fiabilidad preguntas 01-05,

capacidad de respuesta del 06-09, seguridad del 10 al 13, empatía del 14 al 18, aspectos tangibles del 19 al 22. (54) (Anexo N° 2)

Validez

La validación del constructo mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. (54)

Confiabilidad

El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia. (54)

El segundo instrumento denominado Cuestionario para valorar el nivel de estrés laboral de la enfermera (Anexo 3) elaborado por Marchena y Medina, dicho cuestionario fue construido sobre la base del instrumento: “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray y James G. Anderson. Consta de dos partes, la primera de 5 preguntas correspondientes a datos personales y laborales de enfermeras. La segunda parte incluye 22 preguntas cerradas, cuyas respuestas fueron

calificadas de acuerdo a los siguientes puntajes: Nunca: 0 puntos; A veces: 1 punto y Siempre: 2 puntos; luego se sumará el total obtenido, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de estrés laboral de la enfermera. (Anexo N° 3) (53)

Validez

Validado por Marchena en su trabajo de investigación ejecutado en el Hospital Regional Docente de Trujillo, para la validez del instrumento, se aplicó la fórmula “r” correlación de Pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r = 0.831$ ($r > 0.70$).

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó la estadística de Alpha de Cronbach, el cual dio un valor de confiabilidad de 0,84, considerándose aceptable, lo cual significa que el instrumento de recolección de datos es confiable. (27)

2.2.4 Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos.

Para garantizar el anonimato. A los participantes se les explicó que los instrumentos eran anónimos, con el fin de proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación, así como su rol en ella como participantes.

Se aplicaron los principios éticos en la realización de la presente investigación. Asimismo el usuario y la enfermera, tuvieron conocimiento que no compartiremos con nadie la información que se recolectó a través de los instrumentos garantizando de este modo la confidencialidad, la información será utilizado sólo en la presente investigación. (55)

1.2.4 Método y Análisis de los datos

Para la investigación, se construyó una base de datos en Excel 2010, resultado del registro de la información de los dos instrumentos.

Luego se pasó a construir distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, concernientes a identificar la satisfacción del usuario considerando la percepción y expectativas del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Asimismo, se construyó las respectivas gráficas de barras para confrontar con los estudios realizados mencionados en los antecedentes.

Se construyó tablas de entrada (bidimensional) considerando las variables en estudio y se aplicó la tabla de contingencia para determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, y también se aplicó la prueba de Chi cuadrado (χ^2); utilizando el Software estadístico SPSS versión 23.0.

III. RESULTADOS

TABLA N°1

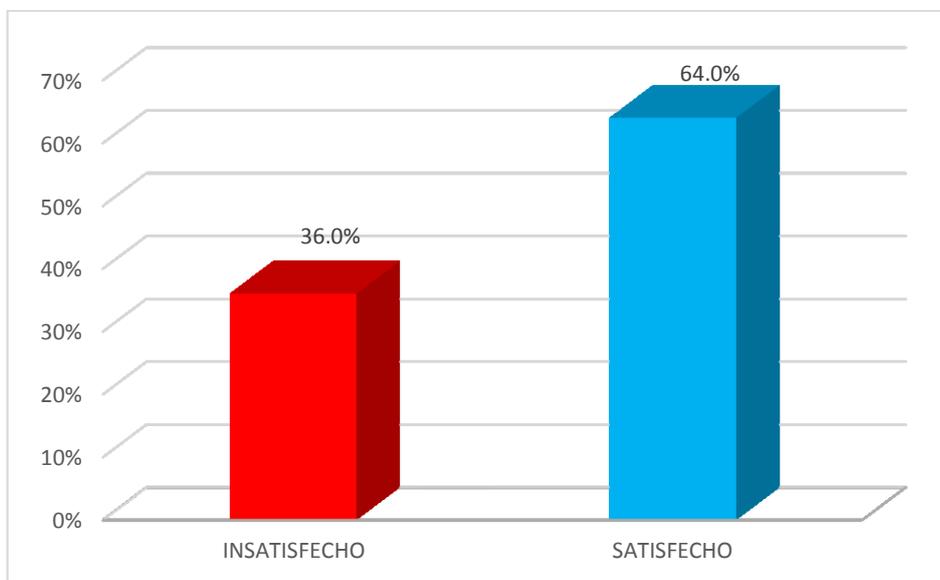
**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.**

Satisfacción del usuario	N°	%
Insatisfecho	9	36.0
Satisfecho	16	64.0
Total	25	100

Fuente: Aplicación del instrumento N° 1.

GRAFICO N°1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.



Fuente: Tabla N° 1

TABLA N°2

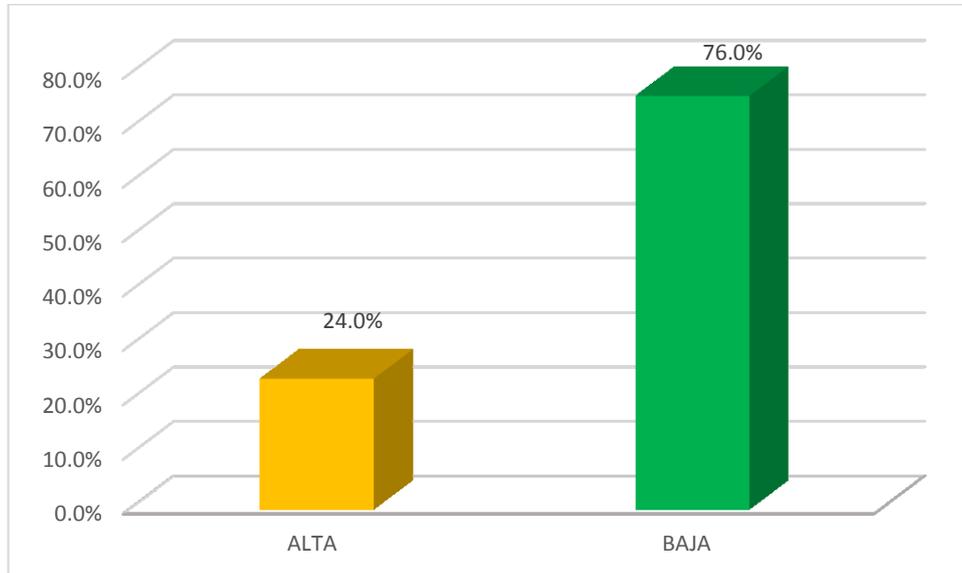
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA. HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.**

Nivel de estrés	N°	%
Alto	6	24.0
Bajo	19	76.0
TOTAL	25	100

Fuente: Aplicación del instrumento N°2.

GRÁFICO 2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.



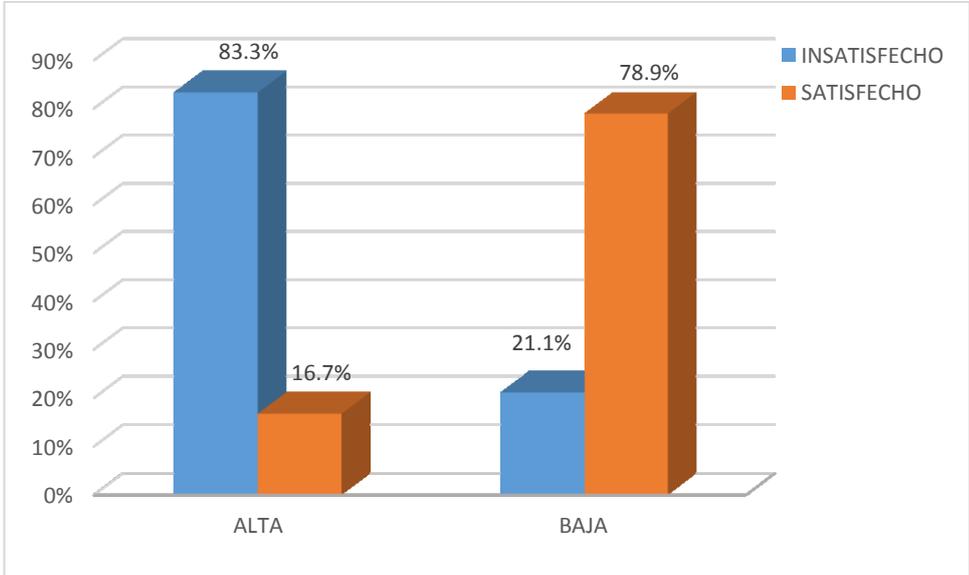
Fuente: Tabla N°2

TABLA N°3
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017.

Satisfacción del usuario	Nivel de estrés de la enfermera				TOTAL	
	Alto		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	5	83.3	4	21.1	9	36
Satisfecho	1	16.7	15	78.9	16	64
Total	6	100	19	100	25	100

Fuente: Correlación de resultados según instrumento N°1 y N°2 Grados de libertad: 1 α : 0.05 chi cuadrado de Pearson: 7.677 p: 0.012

GRAFICA N° 3
SATISFACCION DEL USUARIO Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE
LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL
BELÉN DE TRUJILLO, 2017.



Fuente: Tabla N° 3

DISCUSIÓN

En la tabla N° 1: Se observa la distribución de satisfacción del usuario; dónde, el 64% están satisfechos y el 36% insatisfechos. Estos resultados lo podemos apreciar en el gráfico N°1.

Los resultados del estudio son similares con el de Huerta E. que investigó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza encontrando que el 39% de los usuarios están extremadamente satisfechos, el 32.5% muy satisfechos, el 20.8% satisfechos, el 2.6% muy insatisfecho y el 5.2% extremadamente muy insatisfechos. (49)

Por otro lado también coincide con el de Ramírez N. y Pimentel R, investigaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona, encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26,9%, muy bueno para 31,6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16,9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecho con el servicio prestado. (48)

La satisfacción del usuario es el resultado de las expectativas que desea recibir según el cuidado de la enfermera, es de fundamental importancia como una

medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del usuario en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

La satisfacción del usuario probablemente se debe a que el personal de enfermería considera al usuario en situación de emergencia y/o urgencia como un todo y sin distinción de estatus social, el rápido accionar humano y competente de enfermería se dirige a la protección y preservación de la vida humana en forma holística, aún con la falta de recurso humano y la demanda de usuarios, permitiendo que el usuario se sienta seguro, cuidado, importante y valorado por el profesional de enfermería. La poca satisfacción probablemente se deba a que el usuario tenga que esperar cuando los enfermeros acudan a su llamado con algunos minutos de espera por estar atendiendo a otros usuarios.

Es posible también que se deban a que el usuario en el servicio de emergencia, encuentre equipos y materiales para la atención y el cuidado de enfermería en buenas condiciones, además que este recibe una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales ya que el nivel educacional de la población condiciona un cambio en la percepción subjetiva de la gravedad, también que no hay demoras en la atención en otros servicios como caja, y este es ayudado por el personal.

En la tabla N° 2: Se observa la distribución del nivel de estrés laboral de la enfermera, dónde el 76% tienen estrés laboral bajo y el 24% estrés laboral alto. Estos resultados lo podemos apreciar en el Gráfico N°2.

Nuestros resultados se asemejan a los encontrados por Barios y Carbajal en Venezuela sobre su estudio Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos quien reporta que el 100% del personal de enfermería tiene algún grado de estrés.

Sin embargo, los resultados del estudio difieren con el de Bazán C. y Rodríguez M. que investigaron el estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, donde encontraron que el 47% de enfermeras presentan nivel bajo de estrés y el 53% mostró nivel alto de estrés laboral. (51)

Así mismo también difiere con el de Passiuri L. y Sirlupu D. realizaron una investigación sobre nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el hospital II Chocope-EsSalud. Encontrándose que el 27.8% del total de enfermeras presentó bajo nivel de estrés laboral y el 72.2% estrés laboral medio. (50)

Según la Organización Mundial de la Salud el estrés es la reacción existente entre el sujeto y el entorno, el cual es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante en recursos que ponen en peligro su bienestar, es decir percibe una presión media ante una situación ocasionada por algún estresor, cuando el nivel de estrés es alto se pueden evidenciar algunos síntomas como preocupación, aumento

de tensión arterial, bajo nivel de concentración, molestia y/o irritabilidad pero que aún pueden ser controlados por el individuo.

De acuerdo a los datos encontrados se concluye que las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo mantienen en mayor porcentaje nivel bajo de estrés laboral esto debido probablemente a un manejo aprendido de situaciones estresantes lo cual se manifiesta que en la mayoría de las enfermeras perciben al individuo al que proveen de cuidado en un marco holístico; de este modo al mantener niveles bajos de estrés laboral le permite brindar una buena atención y cuidado, basada en un trato humanizado.

En la tabla N°3: Se observa la relación entre el nivel de estrés laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia. Los resultados mostraron que del total (6) enfermeras con nivel de estrés laboral alto el 83.3% de los usuarios se muestran insatisfechos y el 16.7% satisfechos, del total (19) enfermeras con nivel de estrés laboral bajo el 78.9% de los usuarios se muestran satisfechos y el 21.1% insatisfechos. Estos resultados lo podemos apreciar en el gráfico N°3.

Además, se muestra la prueba Chi cuadrado para demostrar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia, se puede apreciar que el estadístico de prueba Chi-cuadrado tiene un valor de 7.677 con un p-valor de significancia de 0.012 ($p < 0.05$), por consiguiente existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral de la

enfermera y la satisfacción del usuario, con lo cual se demuestra la hipótesis de investigación.

No se encontraron estudios relacionado con ambas variables sin embargo Castillo R. y Mautino S. investigaron el nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidados a pacientes de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, encontraron que el 29,2% presentó nivel bajo de estrés, 50% nivel mediano de estrés y el 20,8% nivel alto de estrés. Concluyeron que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidado que brinda a sus pacientes. (35)

En los resultados del estudio podemos apreciar que a mayor porcentaje de enfermeras con estrés laboral bajo mayor es el porcentaje de usuarios satisfechos, esto puede deberse a que cuentan una mejor organización, la enfermera se preocupa por el confort y bienestar del usuario, el respeto hacia él y su familia, por su educación y en todo momento buscan que el entorno sea apropiado, ya que en muchos casos el estrés laboral tienen un desenlace negativo o fatal que es acompañado por sentimientos de frustración, temor, rabia o desesperación por parte del profesional de enfermería lo cual podría afectar la satisfacción del usuario.

En el servicio de emergencia, a pesar de la falta de una adecuada infraestructura, recurso humano y material, el profesional de enfermería desarrolla el cuidado, considerándose como un proceso de interacción usuario- enfermero,

dirigido a prevenir, promover y recuperar la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

La enfermera de este servicio probablemente reconoce que el usuario debe recibir el cuidado oportuno por personal capacitado, aplicando la tecnología apropiada y con los insumos necesarios. Se atiende a pacientes en estado de emergencia en el que pelagra su vida como es infarto cardiaco, accidente cerebro vascular, traumatismo por caídas o accidentes de tránsito, hipertensión, hemorragias, heridos de bala, convulsiones, envenenamiento, insuficiencia respiratoria, que, a pesar del entorno interno y externo no adecuado en esta institución de salud que son generadores de estrés. El nivel de estrés en ellas en mayor porcentaje es bajo por lo tanto la calidad del cuidado profesional de enfermería según los resultados encontrados en esta investigación, satisfacen con las necesidades del paciente y su familia.

CONCLUSIONES

1. El 64% de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo están satisfechos.
2. El 76% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo tienen un nivel de estrés laboral bajo.
3. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de estrés de la enfermera del servicio de emergencia con un p-valor de 0.012 ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Seguir promoviendo evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de los demás establecimientos de salud a fin de implementar cambios de mejora continua logrando un adecuado cuidado de enfermería.
2. Promover que la institución de salud desarrolle o refuerce diferentes estrategias que permita mantener y fortalecer la capacidad de afronte del profesional de Enfermería hacia el estrés laboral como realizar la actividad física, utilizar técnicas de reestructuración cognitiva, entrenamiento en resolución de problemas.
3. Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la atención de enfermería y de esta forma contribuir el bienestar de los usuarios que consultan los servicios de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Esquivel M. La Organización Mundial de la Salud considera que el estrés laboral es una grave epidemia. [Online]. 2016 13(4) 750-45. Disponible en: URL: <http://www.lanación.com.ar/757582-la-oms-cosidera-que-el-estrés-laboral-es-una-grave-epidemia>. [Citado el 17/06/16]
2. Organización Mundial De La Salud: El estrés según la Organización Mundial de la Salud. 2015. [Citado el 15/08/16]. Disponible en: URL: <http://www.hatmony-at-work.org/estresoms.html>.
3. Mainieri R. Estrés. 1999 [Citado el 10/06/16]. Disponible en URL: <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html>.
4. Organización Internacional de trabajo. Estadísticas y concepto de estrés en el trabajo. [Citado el 11/04/16]. Disponible en URL: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/lang--es/index.htm>.
5. Ortiz A .Calidad Del Cuidado De Enfermería. Universidad de Antioquia. Colombia 2001. [Citado 18/07/16]. Disponible en <http://tone.udea.edu.com/revista/sep2001/calidad%RDdelcuidado>
6. Universia. Instituto De Enfermería Satse. El 80% de las enfermeras sufren de estrés. 2012. [Citado en 15/08/16]. Disponible desde <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884-personal-enfermería.sufre-estres.html>
7. Fundación Mexicana para la Salud. FUNSALUD. Institución Privada al Servicio de la Comunidad. 1994. Disponible en <http://funsalud.org.mx/portal/wp-content/uploads/2013/05/Estados-Financieros-2012.pdf>. [Citado el 10/10/2016].

8. Organización Mundial De La Salud. Salud mental: fortalecimiento d nuestra respuesta. [Citado el 15/06/16] Disponible en URL: <http://who.int/mediacenter/facchell/fs220/es/index.htm.pdf> .
9. López D La naturaleza de la reforma del sector Salud las Américas y su importancia para la cooperación técnica de la OPS. 2000.
10. Instituto Nacional De Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. [Online]. 2014.
11. Hospital De Belén De Trujillo, Gestión de Calidad. [Online]. 2015. [Citado el 17/08//16]. Disponible en <http://www.hbt.gob.pe/index.php/component/content/article/2-uncategorised/55-bolsa-de-trabajo>.
12. Applegate R. “Models of user satisfaction: understanding false positives users who are happy with bad online searches; bibliographical essay,” en RQ, 1993, 32, p. 525-539.
13. Moreno J. Peñacoba C. Estrés asistencial de los servicios de salud. Ed simón. Psicología de la salud. Siglo xxx .p. 739-764.
14. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Segunda edición: Madrid : Real Academia Española, 2001.
15. Ley 18.335, Artículo 5. Derechos y obligaciones de los pacientes y de los usuarios de los servicios de salud. [Online]. [Citado el 15/12/16]. Disponible en URL: <http://www.impo.com.uy/bancodatos/pacien.htm>
16. Sánchez G y Col. Estrés Laboral y Calidad de Cuidado de la enfermera. Hospital del Ministerio de Salud 2006. Chimbote 2010.

17. Zarate R. Art. "Gestión del cuidado de Enfermería" México. 2003. [Citado el 13/04/16]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004001100009.
18. Seclén J. Y Col. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de y de accesibilidad asociados. Perú 2000. Pág.128 [Citado el 13/05/16] Disponible en: URL: www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf
19. Vera S. Artículo original: Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de previsión social. Universidad Nacional de Asunción. 2013.
20. Linder S. Social psychological determinants of patient satisfaction. *Sociol Sciences Medicine* 1982; 16 (5) .p.583-589.
21. Ministerio De Salud. Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencias SERVQUAL. Perú 2014. [Citado el 13/07/16].Disponible en URL: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR15/SERVQUAL14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
22. Malagón G, Galán R, Pontón G. Auditoria en Salud para una Gestión Eficiente. 2a ed. Colombia: Editorial Médica Panamericana; 2003. capítulo 11
23. Marriner A. Modelos y teorías de Enfermería. 3era Ed. Editorial. Madrid: Mosby/Doyma; 1995. P. 142-151, 365-369

24. Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario. Archprev riesgos labor. 1999.
25. Lazarus R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Hospital clínico quirúrgico “hermanos Anejeras”. 2009.
26. Slipak O. Estrés Laboral. Rev. Alemeon 1996; 19 (04): 46- 51
27. Gil P. El síndrome de quemarse por el trabajo en profesional de enfermería. 6° Ed. Santiago de Chile: Panamericana; 1995.
28. Hernández L. Y Col. Dimensiones del estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas.
29. Delgado J. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. [Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias de enfermería]. Querétaro. Universidad Autónoma de Querétaro. 2011.
30. Martínez A. Y Col. Fisiología del estrés. Vol. Xiv. Ed. 1. Junio. 2011.
31. Selye, H. La tensión en la vida (el stress). Fabril Editora, Buenos Aires, 1996
32. Hernández E. Estrategia de afrontamiento ante el estrés laboral de enfermeras. Reventer minsrme seguro soc. 2007.
33. López F. Y Col. Estrés de las enfermeras de la UCI en Brasil. Revista enferm. Colomb. 2011; 10(22); 1-9.
34. Guerrero V. profesional de enfermería en el área asistencial en una institución de salud de la ciudad de Pasto- Nariño 2009-2010
35. Castillo R. Y Col. Nivel de estrés de la enfermera y calidad de cuidados a pacientes de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis

- para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo. 2010.
36. Colegio de enfermeros del Perú. Boletín Informativo N 001. Lima, 2001; Pág. 8
 37. Organización Mundial De La Salud. Salud mental: fortalecimiento d nuestra respuesta. [Citado el 15/06/16] Disponible en URL: <http://who.int/mediacenter/facchell/fs220/es/index.htm.pdf> .
 38. Rivera E. Ministerio de salud, prevalencia del estrés laboral en trabajadores asistenciales de la dirección de salud, 2010.
 39. Potter P. Fundamentos de enfermería. 3ra Edic. Editorial mosby, 1998.
 40. Becerra A. Sectores sociales y la atención de salud en el Perú. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
 41. García D. Identificación de estresores por enfermeras de atención especializada. Enfermería clínica vol. 11 núm.: 2 1996.
 42. Carles R. y Col. Estrés de índole laboral. Fisioterapia 2006. Edt Panamericana. 1998
 43. Moreno J. Peñacoba C. Estrés asistencial de los servicios de salud. Ed simón. Psicología de la salud. Siglo xxx .p. 739-764.
 44. Sánchez G y Col. Estrés Laboral y Calidad de Cuidado de la enfermera. Hospital del Ministerio de Salud 2006. Chimbote 2010.
 45. Vera N. Factores estresantes en el profesional de Enfermería. Universidad de Barcelona, España, 2006.

46. Marchena C. Y Medina I. Estrés psicológico en Enfermería de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, 2013.
47. Ministerio De Salud. Norma técnica de los servicios de emergencia de hospitales del sector salud. 2005.
48. Ramírez N, Pimentel R. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dominic. 2011; 72(3): 127-30.
49. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú. 2015.p. 2
50. Passiuri L Y Col. Nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el Hospital II Chocope – EsSalud. [Tesis para optar el Título profesional de licenciada en enfermería]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. 2012.
51. Bazán C. y Rodríguez M. Estrés laboral de la enfermera calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia. Hospital Regional Docente de Trujillo – 2015. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Universidad Privada Antenor Orrego: Perú. 2015.p.2
52. Barios H, Carbajal C. Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos en el hospital Ruiz y Páez. (tesis para optar el título de licenciado en enfermería). Venezuela. Universidad del oriente. 2010.

53. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación. 4a ed. México: Graw Hill Interamericana. 2014.
54. Ministerio De Salud, Minsa Rm N° 527 – Minsa. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima- Perú. 2011.
55. Polit y Hunter. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ª ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2000

ANEXOS



ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

AUTOR: MINSA – PERÚ (2011)

INSTRUCCIONES: Marque con una aspa la respuesta que usted considere correcta, lea atentamente las siguientes instrucciones.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							

EXPECTATIVAS									
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CALIFICACIÓN

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

AUTOR: MINSA – PERÚ (2011)

INSTRUCCIONES: A continuación marque con una aspa la alternativa que usted considere correcta, lea atentamente las siguientes instrucciones.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica	1	2	3	4	5	6	7
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	1	2	3	4	5	6	7
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	1	2	3	4	5	6	7
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico	1	2	3	4	5	6	7
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7

EXPECTATIVAS									
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	1	2	3	4	5	6	7
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	1	2	3	4	5	6	7
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	1	2	3	4	5	6	7
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	1	2	3	4	5	6	7
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	1	2	3	4	5	6	7
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	1	2	3	4	5	6	7
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos	1	2	3	4	5	6	7

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	1	2	3	4	5	6	7
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	1	2	3	4	5	6	7
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	1	2	3	4	5	6	7
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1	2	3	4	5	6	7
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	1	2	3	4	5	6	7

PERCEPCIONES									
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5	6	7
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	1	2	3	4	5	6	7
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	1	2	3	4	5	6	7

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CUESTIONARIO PARA VALORAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

AUTOR: Marchenea y Medina, en base a la the nursing stress scale”

Elaborado por Pamela Gray- Toft y James G. Anderson. (2015)

I.- INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes con su jornada laboral.

N°	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1	Siente que el ambiente de trabajo es tenso			
2	Se siente impotente en caso un paciente no mejore			
3	Percibe sobrecarga de trabajo, porque realiza más tareas de las que se pueda hacer en un turno normal.			
4	Camina con prisa, porque me falta tiempo para cumplir mis funciones.			
5	Recibo llamadas de atención por parte de mis superiores			
6	Tiene muerte de un paciente			
7	Tiene problemas con uno o varios médicos			
8	Siente miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.			
9	Percibe no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.			
10	Se siente presionada(o) por las exigencias médicas			
11	Se siente insuficientemente preparado (a) para ayudar emocionalmente al paciente y a su familia.			

Nº	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
12	Las exigencias del equipo de salud, le provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad.			
13	Las exigencias de los pacientes o familiares me provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad.			
14	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.			
15	Ver a un paciente sufrir			
16	Sufro de dolores de cabeza o sensación de ardor en el servicio.			
17	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente			
18	Dificultad para trabajar con uno o más compañeros (enfermeras/as y /o auxiliares de enfermería)			
19	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería			
20	El médico no está presente en una urgencia médica.			
21	Necesito sentir la aprobación de los demás en las actividades que realizo en mi trabajo.			
22	Me preocupan los incidentes y los problemas legales que puedan ocurrir en el servicio			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO N° 04

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CALIFICACIÓN

CUESTIONARIO PARA VALORAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

AUTOR: Marchenea y Medina, en base a la "the nursing stress scale"

Elaborado por Pamela Gray- Toft y James G. Anderson. (2015)

I.- INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes con su jornada laboral.

N°	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1	Siente que el ambiente de trabajo es tenso	0	1	2
2	Sentirse impotente en caso un paciente no mejore	0	1	2
3	Percibe sobrecarga de trabajo, porque realiza más tareas de las que se pueda hacer en un turno normal.	0	1	2
4	Camino con prisa, porque me falta tiempo para cumplir mis funciones.	0	1	2
5	Recibo llamadas de atención por parte de mis superiores	0	1	2
6	Tengo muerte de un paciente	0	1	2
7	Tiene problemas con uno o varios médicos	0	1	2
8	Siente miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	0	1	2
9	Percibe no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o axiliares de enfermería) del servicio.	0	1	2
10	Se siente presionada(o) por las exigencias médicas	0	1	2

11	Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente y a su familia.	0	1	2
Nº	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
12	Las exigencias del equipo de salud, le provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad.	0	1	2
13	Las exigencias de los pacientes o familiares me provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad.	0	1	2
14	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	0	1	2
15	Ver a un paciente sufrir	0	1	2
16	Sufro de dolores de cabeza o sensación de ardor en el servicio.	0		2
17	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2
18	Dificultad para trabajar con uno o más compañeros (enfermeras/as y /o auxiliares de enfermería)	0	1	2
19	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2
20	El médico no está presente en una urgencia médica.	0	1	2
21	Necesito sentir la aprobación de los demás en las actividades que realizo en mi trabajo.	0	1	2
22	Me preocupan los incidentes y los problemas legales que puedan ocurrir en el servicio	0	1	2

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



ANEXO N°05

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado (a) con DNI N° _____, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades mentales, libre y voluntariamente EXPONGO: Que he sido debidamente INFORMADO por la responsable de la Investigación Científica titulada: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y ESTRÉS DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2017 y reconociendo que es importante la participación de mi persona en este estudio para lograr información que contribuya a mejorar esta problemática de salud en la zona. MANIFIESTO: Que he entendido y estoy satisfecho de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación y OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que sea aplicado el cuestionario a mi persona.

.....
BACH: TASSON FLORES MARIA JOSE

.....
FIRMA DEL PARTICIPANTE
DNI:.....

