



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

UNIDAD DE POSGRADO

**ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2023**



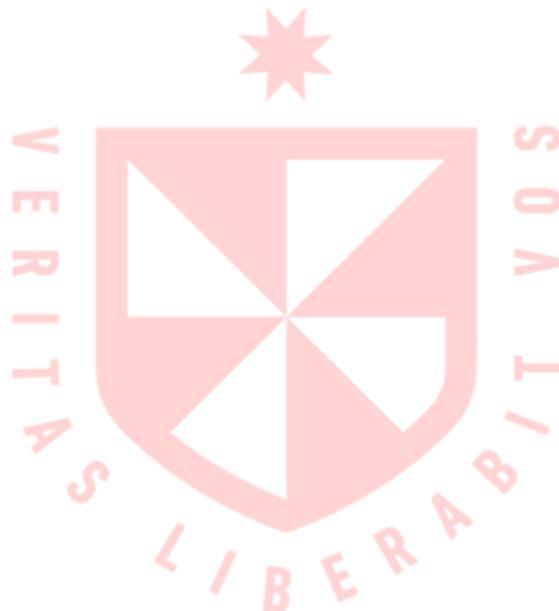
**PRESENTADO POR
LIZ JANET ALARCON DOÑEZ**

**ASESOR
MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRIGUEZ**

**TRABAJO ACADÉMICO
PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TRABAJO ACADÉMICO
ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO,
2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:
LIZ JANET ALARCON DOÑEZ**

**ASESORA:
DRA. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRIGUEZ**

LIMA, PERÚ

2024

**ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO,
2023**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dra. María del Rosario Oré Rodríguez

Asesor:

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Laura Patricia Roa Campos

Vocal: Dra. Karin Rocio Pereyra Vivar

Secretaria: Dra. Mónica Ricardina Espinoza Narcisa

DEDICATORIA

A la memoria de Clara Doñez, a ti madre,
gracias a ella logré cumplir mis sueños de ser
una enfermera.

AGRADECIMIENTO

Para la Institución universitaria “San Martín de Porres”, por ser parte de mi vida académica.

A mis profesores personas con grandes conocimientos quienes con su apoyo no hubieran logrado alcanzar la titulación.

NOMBRE DEL TRABAJO

Trabajo Académico

AUTOR

Liz Janet Alarcon Doñez

RECuento DE PALABRAS

4859 Words

RECuento DE CARACTERES

28356 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

669.3KB

FECHA DE ENTREGA

May 31, 2024 4:05 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 31, 2024 4:06 PM GMT-5

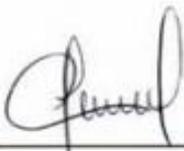
● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. Rosana Gómez Raymundo

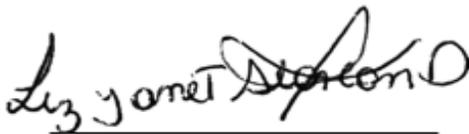
Coordinación Posgrado

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Alarcon Doñez Liz Janet en mi condición de egresada de la segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres, identificada con el DNI N° 10729586, dejo en constancia que mi investigación titulada: "ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2023", realizada bajo la asesoría de la Dra. María del Rosario oré Rodríguez cumple con los criterios de autenticidad/ originalidad y que no ha sido producto de plagio ni total ni parcialmente, en la realización del trabajo declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes de información utilizadas y, por lo tanto, no atenta contra los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Por lo expuesto, asumo la responsabilidad y me someto a cualquier disposición legal, administrativa, o civil correspondiente por la falta de ética o integridad académica en caso de que lo expuesto en la presente declaración jurada no corresponda con la verdad, según la normatividad sobre los derechos de propiedad intelectual y lo dispuesto en los reglamentos de Propiedad Intelectual y de Código de ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado en el presente documento.

Lima, 27 de mayo del 2024



Firma del autor

DNI: 10729586

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	7
2.1. Diseño metodológico.....	7
2.2. Población y muestra.....	7
2.3. Criterio de selección.....	7
2.4. Técnica de recolección de dato.....	8
2.5. Técnica estadística para procesamiento de las informaciones	9
2.6. Aspectos éticos	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	19
VI. RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
VII. ANEXOS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Niveles de estrés laboral de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023	10
Tabla 2. Estrés laboral según la dimensión ambiente físico de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023	11
Tabla 3. Estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023	12
Tabla 4. Estrés laboral según la dimensión ambientes sociales de los profesionales enfermeros en los servicio de emergencia del HSJ, Callao, 2023.....	13

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023. **Método:** La investigación es de nivel descriptivo, cuantitativo, contando con una base muestral de 35 enfermeros de emergencias, aplicándose como instrumento un cuestionario, y confiabilidad 0.98. **Resultados:** Mostraron que 54.3% (19) enfermeras presentaron un estrés laboral de nivel bajo, mientras que el 45.7% (16) de enfermeros tuvieron un estrés de nivel medio. Además, en la dimensión físico, el 74.3% (26) presentaron niveles medios, en lo psicológico como dimensión, el 54.3% (19) presentaron un estrés de niveles bajos, en la dimensión social el 74.3% (26) un nivel de estrés bajo. **Conclusiones:** En base a las evidencias se constató que enfermeros en el Hospital San José, Callao, presentan niveles de estrés bajo a medio.

Palabras clave: Estrés laboral, enfermería, físicos, psicológicos, sociales.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of occupational stress of nursing professionals in the emergency department of San José Hospital, Callao, 2023. **Method:** The research is descriptive, quantitative, with a sample base of 35 emergency nurses, applying a questionnaire as an instrument, and reliability 0.98. **Results:** They showed that 54.3% (19) nurses had low-level work stress, while 45.7% (16) of nurses had medium-level stress. In addition, in the physical dimension, 74.3% (26) presented medium levels, in the psychological dimension, 54.3% (19) presented a low level of stress, in the social dimension, 74.3% (26) a low level of stress. **Conclusions:** Based on the evidence, it was found that nurses at the San José Hospital, Callao, have low to medium stress levels.

Key words: Work-related stress, nursing, physical, psychological, social.

I. INTRODUCCIÓN

Los especialistas del organismo internacional de Salud (OMS) indican que el estrés en el ámbito del trabajo, constituye un problema de salud pública, que está repercutiendo negativamente en los trabajadores, provocándole serias incapacidades tanto físicas como mentales, que impactan en su performance afectando su buen desempeño laboral. El ambiente de trabajo es estresante por la falta de enfermeras y personal de salud, la incapacidad de disponer de tiempo para ellas y sus familias, por las actitudes negativas de pacientes y familias, conduce a la fatiga, trastornos de sueño y agotamiento, produciéndose el estrés¹.

Esta situación se da en los diferentes sectores, en particular en salud, donde la pandemia puso en evidencia las grandes precariedades e incapacidades del modelo de cuidados de la salud para dar atención debida a las personas y la creciente demanda que rebasó su capacidad tanto material como humano, lo que se observa cada día, grandes grupos humanos que acuden a los centros hospitalarios, con un limitado número de personal, creando un ambiente lleno de tensión y presión, que afecta a los profesionales de la medicina, particularmente de enfermería que directamente atienden a los usuarios, que exigen una atención personalizada y rápida, que muchas veces no se puede lograr por las serias deficiencias existentes².

En el ámbito global, el estrés de los profesionales de medicina, particularmente enfermeros, es una preocupación importante en los sistemas de atención médica. Los estresores laborales de enfermeros se relaciona con altas tasas de insatisfacciones en el trabajo, agotamientos, ausentismos, rotaciones y patologías afines, lo que pudiera arriesgar el desempeño laboral del personal de enfermería y la calidad de la prestación de salud³.

Dicha problemática también se ve reflejada en las instituciones hospitalarias en el Perú, donde los sistemas de salud presentan una creciente demanda de pacientes y pocos recursos materiales, los profesionales no cuentan con los implementos de bioseguridad, se evidencia la falta de insumos en los laboratorios, rayos X y otras pruebas, farmacias desabastecidas de medicamentos, poco personal de salud y administrativo que tienen que enfrentar cada día una presión constante y multiplicarse para atender las necesidades y exigencias del público usuario que demanda su atención, y más aún los profesionales de enfermería que atienden directamente a los pacientes y están expuestos, trabajando en un contexto altamente presionante y estresante⁴.

El personal de enfermeros dependientes de emergencia en el Hospital “San José” (HSJ), del Callao, están expuestas cada día a situaciones que les puede generar estrés laboral, por la dinámica que se suscita en esta área hospitalaria, donde constantemente están ingresando pacientes que requieren atención con urgencia, y el personal es insuficiente por lo que, tienen que multiplicar sus fuerzas para brindar el cuidado que se demanda, lo que les produce agotamiento, dolor de cabeza, entre otros, a pesar de ello, no dejan de actuar en función a las necesidades de atención.

En el Perú, diversos estudios como el de Pablo et al.⁵ en el año 2022 mostró en sus descubrimientos que el 65.6% de profesionales sanitarias presentan valores medios de agotamiento laboral, siendo el ambiente físico el que más afectó a los profesionales de salud, seguido del psicológico y social.

Asimismo, Matos⁶ en el año 2021 en su investigación evidenció que el 80% de enfermeras en el servicio de emergencia sufrían estrés laboral medio.

Niño et al.⁷, en el año 2019, publicaron su estudio mostrando en sus resultados el predominio de estresores laborales de niveles medios en 86.66% de enfermeras, evidenciándose que el ambiente físico, psicológico y social son determinantes que condicionan niveles medios de estrés en el ámbito laboral.

En cuanto los antecedentes a nivel internacional, Molina et al.⁸ identificaron que más del 50% de profesionales de enfermería presentan estrés laboral, teniendo como factor principal la carga de trabajo, la falta de apoyo, los ambientes psicológicos (muertes, sufrimientos del paciente) y social (problemas con otros miembros del equipo de enfermería).

Noroña et al.⁹ en los hallazgos de su estudio se observó que el 85% de profesionales enfermeros se encuentran expuestos a niveles altos de estresores por el ambiente social, donde se muestra la falta de cohesión en el equipo de trabajo y la influencia de la jefatura.

Ramos¹⁰, en el año 2023 en su estudio reveló que el 55% de enfermeras se encuentran afectadas por el estrés en un nivel bajo, sin embargo, un 45% de profesionales sufre niveles medios de estrés.

Esta situación es preocupante, ya que el estrés en sí provoca problemas en el aspecto fisiológico de la persona, que desencadena en una respuesta de defensa ante situaciones negativas, presionantes. Es decir, el estrés se encuentra vinculado a diversos trastornos y angustias que sufre el individuo en su trabajo por el entorno laboral negativo, conflictivo; provocándole preocupaciones, volviéndose irritable, agresivo, causándole fatiga, ansiedad, y que trastoca y afecta su performance profesional y su salud¹¹.

Un autor relevante en el tema del estrés es Selye¹² quien estudió como se desencadena este problema en el contexto de salud, comenzando con una serie de estímulos por el entorno del ambiente en el que se efectúa las acciones laborales y que son presionantes produciendo tensiones y angustias. En otras palabras, los trabajadores ante dichas situaciones estresantes reaccionan¹³.

Por lo tanto, se entiende como estrés laboral, a la respuesta del individuo frente a situaciones presionantes, condiciones estresantes, que cuando excede sus capacidades para afrontarlas le produce consecuencias negativas que lo llevan al agotamiento, desánimo, sintiéndose sin fuerzas para alcanzar sus objetivos; asimismo, se vuelven irritable repercutiendo en la interacción laboral, afectando el trabajo en equipo¹⁴.

Los enfermeros están expuestos a elevadas cargas de trabajos físicos, sociales, y psicológicos. Las necesidades y la seguridad de los pacientes, los turnos largos, la sobrecarga de trabajo, los conflictos relacionados con el trabajo, la escasez de

personal, la falta de apoyo institucional pueden ser factores que contribuyan a desencadenar el estrés en el ámbito del trabajo de enfermería¹⁵.

La trascendencia de la investigación se sustenta en que esta problemática trasciende el ámbito de la persona, afectando al individuo y a los demás, repercutiendo negativamente en el ámbito laboral, por lo que se planteó realizar este estudio, formulando la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023?. Como objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del HSJ, Callao, 2023. Asimismo, se plantearon tres objetivos específicos, es decir, precisar el nivel de estrés del profesional de enfermería en la dimensión ambiente físico, psicológico y social en el servicio de emergencia del HSJ.

La importancia del estudio, reside en que el personal de salud está expuesto a un estrés laboral considerable, teniendo secuelas negativas para los individuos y el lugar de trabajo. A nivel individual puede alterar su salud emocional y fisiológica, a nivel organizacional, puede provocar ausentismo, altera la capacidad de respuesta del personal, repercute en los niveles de eficacia de los servicios brindados en emergencia. De allí, la urgencia de tomar las medidas pertinentes, como la de organizar un programa de manejo del estrés, y realizar auditorías de estrés en todos los niveles de la organización para identificar el área de estrés, mejorando los entornos en el servicio de emergencia, dotando de mayor número de profesionales para atender la presión por la fuerte demanda de atención y así controlar los niveles de estrés laboral.

El estudio tuvo como limitaciones, que se enfocó en el análisis de la sobrecarga de trabajo enfermeros de emergencias, recomendando para futuras investigaciones integrar a todos los profesionales de la institución hospitalaria que brinde una visión holística de la verdadera naturaleza, las fuentes complejas y los efectos del estrés laboral.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, prospectivo, y de nivel descriptivo. Enfocada en caracterizar al estrés laboral en el HSJ, además, se usó estadísticas descriptivas para analizar los datos y resultados¹⁶.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

En esta investigación, el marco poblacional quedó integrado por 35 enfermeros que laboran en el servicio de emergencias del HSJ en 2023.

2.2.2. Muestra

Como base muestral, se asume la de tipo censal, porque participó la totalidad poblacional, que son todos 35 enfermeros de los servicios de emergencias del HSJ.

2.3. Criterio de selección

Criterio de inclusión:

- Enfermeras que se desempeñan en los servicios de emergencias del HSJ.
- Enfermeras que accedieron a su participación en la investigación.

Criterio de exclusión:

- Enfermeros que se hallen ausentes por reposo médico, anuencia o en vacaciones.
- Enfermeros que no deseen colaborar en este estudio.

2.4. Técnica de recolección de dato

Esta investigación usó como técnica para recolectar datos a la encuesta, porque ésta permite acopiar la información de los sujetos de estudio.

En este caso se aplicó la Escala Nurse Stress Scale (NSS) cuya autoría es de Anderson y Gray (1981)¹⁷, integrado por 34 preguntas, que analiza el ambiente físico, psicológico y social, manejando la escala de Likert: “Nunca:1, casi nunca:2, A veces:3, Casi siempre:4 y Siempre:5”.

Los baremos se estructuraron en tres niveles: Bajo (34-79), Medio (80-124) y alto (125-170).

Dicho instrumento ha sido debidamente validado por juicio de expertos en el estudio de Escribá et al.¹⁸ y modificada por Casal¹⁹ en el Perú, presentando un 100% de concordancia de jueces, utilizando las pruebas binomiales que fueron menores a 0.05, lo que indica que es altamente significativo, y para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, proporcionando como derivación un $\alpha=0.98$, revelando una muy buena fiabilidad.

2.5. Técnica estadística para procesamiento de las informaciones

Una vez concluida la recolección de las informaciones, se realizó un vaciado en el software Microsoft-Excel de acuerdo a las codificaciones, y de allí se trasladó la data al programa SPSS versión 26.0, procesándose la información de acuerdo a los objetivos de estudio, presentando los resultados en cuadros de frecuencias.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Esta investigación implicó que cada participante expresará su conformidad de participación voluntariamente a través de un consentimiento informado, garantizando que los resultados se realizan con fines específicos.

Protección a la confidencialidad de los datos. El investigador se compromete a mantener la información brindada por los participantes en estricta reserva y anonimato.

Beneficencia. El estudio busca beneficiar en primer lugar a los profesionales de enfermería del HSJ, asimismo en el marco del estudio su salud no fue afectada.

Justicia. Todos los enfermeros fueron considerados en el estudio sin distinción alguna²⁰.

Se recurrió al Turnitin para asegurar que el estudio es original, respetándose los derechos de autores citados, la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Niveles de estrés laboral de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	54,3
Medio	16	45,7
Total	35	100,0

En relación al estrés laboral de los profesionales enfermeros de los servicios de emergencias del Hospital “San José”, 54,3% (19) presentaron niveles estresores bajos y 45.7% (16) niveles medios. Predominando los niveles de estrés bajos.

Tabla 2. Estrés laboral según la dimensión ambiente físico de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	6	17,1
Medio	26	74,3
Alto	3	8,6
Total	35	100,0

En relación a los niveles estresores laborales en la dimensión ambientes físicos, del 100% (35), el 74.3% (26) presentaron niveles estresores medios, el 17.1% (6) niveles de estrés bajos, y 8.6% (3) niveles estresores alto.

Tabla 3. Estrés laboral según la dimensión ambiente psicológico de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	19	54,3
Medio	16	45,7
Total	35	100,0

En el cuadro 3, respecto a la dimensión ambiente psicológico, se constató que del 100% (35), el 54.3% (19) presentaron un niveles de estrés bajos; y 45.7% (16) niveles estresores medios.

Tabla 4. Estrés laboral según la dimensión ambientes sociales de los profesionales enfermeros en los servicios de emergencia del HSJ, Callao, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	74,3
Medio	9	25,7
Total	35	100,0

Respecto a la dimensión ambiente social, del 100% (35), el 74.3% (26) presentaron niveles de estrés bajos, y 25.7% (9) niveles estresores medios.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio abordó los estresores laborales, como problemas que se han convertido en recurrentes en todos los ámbitos laborales, y que ocasiona serias consecuencias en los trabajadores en los diferentes sectores, en particular en el sector salud y que ocasiona serias enfermedades. Es un factor de riesgo importante para el estado psicosocial de los profesionales de enfermería, ejerce una influencia directa en el individuo y que altera su desempeño profesional, causándole perturbaciones en el equilibrio interno del organismo, siendo el ambiente de trabajo un factor externo que más se relaciona con el desarrollo del estrés².

Esta indagación tuvo como principal propósito: “determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023”, encontrando predominio del nivel bajo.

Coincidiendo con el estudio de Ramos¹⁰, quien en el año 2023 en su investigación evidenció que 55% de enfermeros sufren de estrés laboral en niveles bajos, y 45% en niveles medios.

En contraste, se encontraron estudios a nivel nacional como el de Pablo et al.⁵ que en sus hallazgos evidenciaron que el 65.6% de enfermeros mostraron niveles medios de estresores laborales. Así como Matos⁶ que también mostró que el 80% de enfermeras en el servicio de emergencia presentaba estrés laboral en un nivel medio. Y Niño et

al.⁷, confirmó un predominio del estresores laborales de niveles medios en 86.66% de enfermeras.

En el ámbito internacional, se mostraron hallazgos con resultados opuestos como el de Noroña et al.⁹ quienes en su indagación evidenció que 85% de los enfermeros se encuentran expuestos a niveles altos de estrés.

Como se aprecia, en los estudios nacionales e internacionales se constata una tendencia de niveles medios de estresores en trabajos de enfermería en los servicios de emergencias en el ámbito peruano, que contrasta con el resultado obtenido en el Hospital San José, donde predominó un nivel bajo, sin embargo, existe un importante porcentaje (45.7%) de enfermeros con un estrés laboral de nivel medio.

Como se aprecia en los resultados, el estrés laboral es resultado de los ambientes donde viven las personas, los profesionales, que, por medio de estresores, alteran su sistema fisiológico como respuesta, distinguiéndose estresores producidos por el ambiente físico, psicológico y social¹¹.

Estos resultados se explican porque los servicios de emergencia son entornos donde existe permanentemente mucha tensión, la exposición repetida del personal de enfermería a eventos estresantes como muerte súbita, traumatismos, pacientes con dolor, participar en reanimación constituyen un desafío emocional y físico, teniendo incidencia negativa en el aspecto físico, psicológico y emocional. De allí, que a pesar que el presente estudio permitió revelar un predominio del nivel bajo de estrés laboral, sin embargo, existe un importante porcentaje de profesionales de enfermería que presentan niveles de estrés medios, lo que implica que las autoridades de la institución

hospitalaria deben tomar las medidas pertinentes de apoyo al personal de salud, reorganizando el trabajo para minimizar el estrés laboral.

Cumpliendo con los objetivos específicos de la investigación planteada, en lo relativo a los ambientes físicos, como dimensión, se evidenció en esta indagación que mayoritariamente existen niveles medios de estrés. Al compararlo con otros estudios, se encuentra similitud con los estudios de Pablo⁵ cuyos hallazgos respecto al ambiente físico predominó el nivel medio (69.5%). Así como Niño et al.⁷, también en su investigación en la dimensión ambiente físico mostró en el 80% de enfermeras con niveles medios de estresores.

Se evidencia que en los servicios de emergencia el ambiente físico se constituye en un factor que en alguna medida se constituye en un factor estrés.

El ambiente físico, está constituido por las cosas tangibles que le rodean al profesional en el ejercicio de su labor, como ruidos, radiación, iluminación poca o intensa, contaminantes, entre otros¹⁴.

La labor ejercida por los enfermeros en los servicios de emergencias del HSJ, los expone a una variedad de factores estresantes, que son muy exigentes tanto física como emocionalmente. Además de la carga de trabajo, tratar con pacientes críticos y familiares sobrecargados emocionalmente es en sí mismo un trabajo muy desafiante. Se han identificado una serie de situaciones como antecedentes del estrés laboral, siendo las causas más comunes de estresores en los servicios de emergencias del HSJ a veces la falta de tiempo para completar sus cuidados como enfermería por la

escasez de personal, que no permite cubrir adecuadamente el trabajo que les exige mucho esfuerzo y sumado a ello, tener que realizar otras tareas administrativas.

En cuanto al segundo objetivo específico la dimensión ambiente psicológico, los profesionales de enfermería presentaron niveles bajos de estrés (54.3%). Comparándolo con otros estudios, en general no se encontraron similitud, entre ellos Pablo et al.⁵ en su investigación en los ambientes psicológicos como dimensión predominaron niveles medios (53.4%).

Asimismo, Niño et al.⁷, obtuvo como resultados en los enfermeros de emergencias en el ambiente psicológico, como dimensión, tienen niveles medios de estrés.

El ambiente psicológico comprende ciertas condiciones ambientales producen sentimientos de tensión, que constituyen los estresores que se produce por los roces y conflictos generados en el ejercicio de la labor en un contexto altamente presionante, y que de acuerdo a las respuestas del individuo provocarán un mayor o menor nivel de estrés¹³.

Por otro lado, el ambiente psicológico, va a ser el resultado de las características de la organización y que están vinculados a las actividades que tiene que realizar, cómo es el sistema de atención, la carga de atención que tiene cada profesional, el ritmo de atención, contar con la infraestructura, implementos tecnológicos para realizar su labor, etc.¹⁴

En el servicio de emergencia del HSJ, los enfermeros se encuentran expuestos a factores estresantes cotidianos comunes a muchos entornos laborales, sin embargo, también tienen que enfrentar factores estresantes extremos asociados con incidentes

de emergencia, por lo que se ve afectado psicológicamente al observar el sufrimiento del paciente, conmoviéndolo y produciéndole tristeza, le afecta el tener que enfrentarse a los familiares de los pacientes, lo que crea mucha tensión que puede desembocar en el desarrollo de niveles altos de estrés.

En relación al ambiente social, como dimensión, se evidenciaron niveles estresores bajos. Dichos hallazgos al ser comparados con otros estudios, mostraron diferencias con Pablo et al.⁵ ya que los profesionales de enfermería evidenciaron niveles medios de estresores laborales, en los ambientes psicológicos.

Y Niño et al.⁷, mostró en su estudio el predominio del estrés laboral de nivel medio en esta dimensión.

Al respecto, Atalaya¹⁴, explica que los ambientes sociales, son consecuencias de la relación social externa a las instituciones y tienen cada vez más problemáticas relacionadas: cambios escalas de valores, internos, cadenas jerárquicas, políticas de salario, métodos para las promociones y ascenso.

En el estudio se ha observado sobre los ambientes sociales, como dimensión, que a veces los enfermeros son criticados por el médico, lo que afecta, por el ritmo del trabajo y la presión, limitadas posibilidades de manifestar sus sentimientos con colegas sobre lo que vive en el servicio, afectando su estado anímico y psicológico.

Por ello, se hace imprescindible que en el servicio de emergencia del HSJ las autoridades establezcan protocolos de evaluación y atención a la salud mental de sus profesionales, en particular en cuanto al estrés laboral.

V. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en el estudio, se concluye lo siguiente:

1. Los niveles de estrés laborales predominantes en los enfermeros de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023, son de niveles bajos.
2. El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023, en los ambientes físicos, como dimensión, son predominantemente medios.
3. El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023, en los ambientes psicológicos, como dimensión en los servicios son de niveles bajos.
4. El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencia del Hospital San Jos”, Callao, 2023, en los ambientes sociales, como dimensión en los servicios, muestran en su mayoría niveles bajos.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los departamentos de enfermería: implementen programas orientados a mejorar la preparación de los profesionales enfermeros con conocimientos relativos al control de los estresores, para desarrollar barreras de afrontamiento y así lograr menores niveles de estrés.
2. El jefe del servicio de emergencia debe gestionar la renovación de equipos; en cuanto al ambiente físico implementar equipos nuevos en cada unidad como monitores para facilitar el trabajo de enfermería con un sistema operativo rápido y flexible, así como tensiómetro, termómetro, pulsioxímetro, glucómetro, electrocardiógrafo.
3. A la jefa de enfermería, en lo referente al ambiente psicológico promover la salud mental con talleres y dinámicas de relajación del profesional de enfermería brindando apoyo psicológico para contrarrestar el miedo de enfermar o morir, contagiarse o perder un familiar.
4. A la jefa de enfermería del servicio de emergencia, reforzar las relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar, así como implementar estrategias de rotación o cambio de turno y/o solicitar aumento del personal de enfermería y la dosificación de la carga laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Internet]. Ginebra: OMS; c2020.; [citado 6 de junio de 2023]; [1 pantalla]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
2. Estévez P. COVID 19 y el estrés laboral del enfermero Ocronos [Internet]. 2020 [citado 6 de junio de 2023]; 3 (5): 693. Disponible de: <https://revistamedica.com/covid-19-estres-laboral-enfermero/>
3. Alqahtani I. Workplace Stress among Nurses. International Journal of Innovative Research in Medical Science [Internet]. 2019 [citado 6 de junio de 2023]; 4 (12): 690-693. Disponible de: <https://www.ijirms.in/index.php/ijirms/article/view/802>
4. Ministerio de Salud. Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 [Internet]. Lima: MINSA-R.M. N°180-2020-MINSA; 2020 [citado el 2 de Junio de 2023]. Disponible de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>.
5. Pablo E, Rodríguez G. Estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora durante la pandemia 2022

- [tesis de titulación en Internet]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022 [citado el 2 de Junio de 2023]. 54 p. Disponible de: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/901/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Matos, M. Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla, 2021 [tesis de titulación en Internet]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2021 [citado el 2 de Junio de 2023]. 63 p. Disponible de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28547>
 7. Niño La Torre, Y, Vega, A. Nivel de estrés en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General de Jaén 2017 [tesis de segunda especialidad en Internet]. Lambayeque: Universidad Pedrol Ruiz Gallo; 2019 [citado el 2 de Junio de 2023]. 108 p. Disponible de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4982/BC-3793%20NI%C3%91O%20LA%20TORRE%20-%20VEGA%20BOCANEGRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
 8. Molina M, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med. segur. trab [Internet]. 2019 [citado el 2 de Junio de 2023]; 65 (256):177-185. Disponible de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2019000300177&script=sci_arttext
 9. Noroña D, Lucero J, Vega V. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. Revista Cubana de Reumatología [Internet]. 2020 [citado el 2 de Junio de 2023]; 23 (1):

1-17.

Disponible

de:

https://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945/pdf_1

10. Ramos L. Estimación de estrés laboral en personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Inglés Abril 2022 [tesis de maestría en Internet]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes; 2023. [citado 26 de agosto de 2023]. 14 p. Disponible de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16170>
11. Arnold J, Randall R. Psicología del trabajo. [Internet]. 5ª ed. México: Pearson Educación; 2012 [citado 2 de junio de 2021]. 724 p. Disponible de: <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguiridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>
12. Selye H. El Stress - La tensión en la vida [Internet]. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora; 1960 [citado 2 de junio de 2021]. 329 p. Disponible de: https://www.bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay/alma991003029959703936/56UDC_INST:56UDC_INST
13. Vidal V. Estudio del estrés laboral en la provincia de Zaragoza [tesis doctoral en Internet]. Zagan: Universidad de Zaragoza; 2018 [citado 2 de junio de 2023]. 157 p. Disponible de: <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

14. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Idata [Internet]. 2001 [citado 2 de junio de 2021]; 4 (2): p. 25-36. Disponible de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
15. Salem E, Ebrahim S. Psychosocial work environment and oxidative stress among nurses. J Ocupar Salud [Internet]. 2018 [citado 2 de junio de 2023]; 60 (2): 182-191. Disponible de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5886886/>
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6ª ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014 [citado 2 de junio de 2021]. 600 p. Disponible de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
17. Anderson J, Gray P. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. Revista de evaluación del comportamiento [Internet]. 1981 [citado 2 de junio de 2023]; 3 (1): p. 11-23. Disponible de: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01321348>
18. Escribá V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: “the nursing stress scale”. Gac Sanit [Internet]. 1999 [citado 30 de agosto de 2023]; 13 (3): 191-200. Disponible de: <https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S0213911199713506>

19. Cazal J. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo Diciembre 2016 [tesis de titulación en Internet]. Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017 [citado 2 de junio de 2023]. 80 p. Disponible de: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/1397/T-TPLE-Julia%20Elvira%20Cazal%20Due%C3%B1as.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Ferreira A, Da Silva L, De Olivera C, Silva R, Brito L, Silva T. Occupational stress of nurses from the Mobile Emergency Care Service. Rev Bras Enferm [Internet]. 2020 [citado 2 de junio de 2023]; 73 (1): 1-6. Disponible de: <https://www.scielo.br/j/reben/a/K64cwYHWqCjXPGzQ74V8ypb/?format=pdf&lang=en>

VII. ANEXOS

ANEXO I: INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA - NSS

I. DATOS GENERALES

- **Edad:** _____
- **Sexo:** Masculino () Femenino ()

II. INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de hospital, de acuerdo a la siguiente escala:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería					
2	Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera					
3	Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal					
4	Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio					
5	Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente					
6	Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve					
7	La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar					
8	La muerte de un/a paciente, le entristece					
9	Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza					
10	Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración					

11	Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes					
12	No sentirse preparad/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza					
13	La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde					
14	La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional					
15	Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor					
16	No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera					
17	El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta					
18	Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional					

19	Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes					
20	Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría					
21	Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc., le irritan demasiado					
22	La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura					
23	La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo					
24	La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico					
25	Tiene conflictos con un médico					
26	Ser criticada/o por un médico, le enfurece					
27	El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa					

28	Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice					
29	Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente					
30	Tiene conflictos con el/la supervisor/a					
31	Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia					
32	Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad					
33	Le dificultad el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad					
34	Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio					

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala	Nivel
Estrés laboral	El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla. Se produce en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas ¹⁵ .	Ambiente físico	-Carga de trabajo -Tiempo -Tareas realizadas	1 – 4	Ordinal Escala de Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre=4 Siempre=5	Nivel bajo (4 - 9) Nivel medio (10 - 14) Nivel alto (15 - 20)
		Ambiente psicológico	-Muerte y sufrimiento -Nivel de preparación profesional -Nivel de apoyo -Incertidumbre sobre el tratamiento	5 – 24		Nivel bajo (20 - 47) Nivel medio (48 - 74) Nivel alto (75 - 100)
		Ambiente social	-Conflicto con los miembros del equipo multidisciplinario. -Conflicto con otras enfermeras y supervisoras -Insuficiente personal	25 – 34		Nivel bajo (10 - 23) Nivel medio (24 -36) Nivel alto (37 - 50)

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es dar a conocer a los participantes de la presente investigación sobre su naturaleza, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es llevada a cabo por LIZ JANET ALARCON DOÑEZ, alumna de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023.

Si usted accede a participar, se le pedirá responder a un cuestionario lo que le tomará 15 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento. Si se sintiera incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo del estudio y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, _____
doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he tenido la oportunidad de discutir sobre este y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluso los relacionados a mi salud o condición física y mental, y raza u origen étnico, puedan ser

usados, según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Estoy enterado de que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo solicitar información sobre los resultados del estudio cuando este haya concluido.

Para ello, puedo comunicarme con Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual favorecerá al conocimiento científico.

Nombre completo del participante	Firma	Fecha
----------------------------------	-------	-------

Nombre del investigador	Firma	Fecha
-------------------------	-------	-------

ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL SAN JOSE



UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Comité Institucional de Ética en Investigación

INFORME DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 011-2023

Carmen de La Legua-Reynoso, 03 de mayo de 2023

MIEMBROS DEL COMITÉ

Presidente
MAG. MICHAEL
AYUDANT RAMOS
Médico

MC. RENÉ EDWIN
CABRERA ROBLES
Médico

MC. ANDREA MUJICA
ALVAREZ
Médica

OBST. MARISOL MATOS
MANDUJANO
Obstetra

LIC. EDILICIA MARIA
CURI GAVILAN
Enfermera

OBST. NILDA SOLEDAD
PINTADO PASAPERA
Obstetra

LIC. MARGOT OSORIO
CHIPANA
Psicóloga

MC. LISBETH ROJAS
COSSIO
Médica

LIC. ELEONORA PACHAS
GUTIERREZ
Enfermera

Código del protocolo (Número-año): 008-2023
Versión/fecha del protocolo: 001 – 17/04/2023
Hoja de información al paciente (versión/fecha): v.01 – 17/04/2023

Título

"Estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2023"

Investigadora:

Alarcon Doñez, Liz Janet
Estudiante de Segunda Especialidad en Enfermería de Emergencia y Desastre

Institución vinculada a la Investigadora:

Unidad de Posgrado – Facultad de Obstetricia y Enfermería

El Comité de Ética en Investigación del Hospital San José, en su reunión de fecha 03/05/2023, tras la evaluación de la propuesta de la investigadora relativa al tema mencionado, y teniendo en consideración los siguientes aspectos:

1. Respeto de los principios de ética en investigación,
2. Interés científico y relevancia del estudio,
3. Grado de eventual perturbación a los pacientes y al funcionamiento del centro asistencial,
4. Beneficios para el paciente, la Institución y el país,
5. Consideraciones metodológicas del estudio.

El CIEI del Hospital emite un dictamen de **APROBACIÓN SIN MODIFICACIONES** del proyecto, en razón de lo cual el Comité de Ética en Investigación derivará el presente expediente a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación recomendando su autorización por el Titular de la Institución. Asimismo, la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación debe supervisar el cumplimiento de los plazos de desarrollo de la investigación.

Mag. Michael Ayudant Ramos
Presidente
Comité de Ética en Investigación
Hospital San José

ANEXO 5. RESULTADOS POR CADA PREGUNTA

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE FÍSICO												
1. Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería	8	22,9%	13	37,1%	11	31,4%	0	0,0%	3	8,6%	35	100,0%
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera	6	17,1%	5	14,3%	14	40,0%	8	22,9%	2	5,7%	35	100,0%
3. Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal	2	5,7%	7	20,0%	17	48,6%	7	20,0%	2	5,7%	35	100,0%
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio	0	0,0%	4	11,4%	26	74,3%	3	8,6%	2	5,7%	35	100,0%
DIMENSIÓN 2: AMBIENTE PSICOLÓGICO												
5. Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente	11	31,4%	12	34,3%	10	28,6%	2	5,7%	0	0,0%	35	100,0%
6. Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve	0	0,0%	2	5,7%	18	51,4%	6	17,1%	9	25,7%	35	100,0%
7. La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar	6	17,1%	17	48,6%	8	22,9%	4	11,4%	0	0,0%	35	100,0%
8. La muerte de un/a paciente, le entristece	4	11,4%	7	20,0%	11	31,4%	6	17,1%	7	20,0%	35	100,0%
9. Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza	7	20,0%	16	45,7%	10	28,6%	2	5,7%	0	0,0%	35	100,0%
10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración	9	25,7%	17	48,6%	9	25,7%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
11. Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes	9	25,7%	23	65,7%	3	8,6%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
12. No sentirse preparad/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza	8	22,9%	7	20,0%	15	42,9%	5	14,3%	0	0,0%	35	100,0%
13. La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde	2	5,7%	12	34,3%	19	54,3%	2	5,7%	0	0,0%	35	100,0%
14. La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional	8	22,9%	17	48,6%	8	22,9%	0	0,0%	2	5,7%	35	100,0%
15. Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor	11	31,4%	10	28,6%	9	25,7%	5	14,3%	0	0,0%	35	100,0%
16. No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera	6	17,1%	10	28,6%	14	40,0%	5	14,3%	0	0,0%	35	100,0%
17. El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta	2	5,7%	15	42,9%	12	34,3%	6	17,1%	0	0,0%	35	100,0%
18. Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional	13	37,1%	9	25,7%	10	28,6%	3	8,6%	0	0,0%	35	100,0%
19. Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes	15	42,9%	9	25,7%	8	22,9%	3	8,6%	0	0,0%	35	100,0%
20. Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría	4	11,4%	12	34,3%	7	20,0%	10	28,6%	2	5,7%	35	100,0%
21. Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc.), le irritan demasiado	12	34,3%	9	25,7%	12	34,3%	2	5,7%	0	0,0%	35	100,0%
22. La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura	12	34,3%	11	31,4%	7	20,0%	5	14,3%	0	0,0%	35	100,0%
23. La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo	13	37,1%	17	48,6%	5	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
24. La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico	17	48,6%	15	42,9%	3	8,6%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%

DIMENSIÓN 3: AMBIENTE SOCIAL												
25. Tiene conflictos con un médico	19	54,3%	9	25,7%	7	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
26. Ser criticada/o por un médico, le enfurece	7	20,0%	14	40,0%	14	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
27. El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa	10	28,6%	15	42,9%	10	28,6%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
28. Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice	4	11,4%	0	0,0%	16	45,7%	9	25,7%	6	17,1%	35	100,0%
29. Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente	8	22,9%	7	20,0%	17	48,6%	3	8,6%	0	0,0%	35	100,0%
30. Tiene conflictos con el/la supervisor/a	23	65,7%	9	25,7%	3	8,6%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
31. Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia	20	57,1%	11	31,4%	4	11,4%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
32. Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad	10	28,6%	10	28,6%	15	42,9%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
33. Le dificulta el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad	11	31,4%	16	45,7%	8	22,9%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%
34. Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio	23	65,7%	9	25,7%	3	8,6%	0	0,0%	0	0,0%	35	100,0%