

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESINA**

**ESTRÉS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE  
EMERGENCIA COVID – 19 Y DEL HOSPITAL RAFAEL ORTIZ RAVINES DE LA  
CIUDAD DE JULI - 2021.**

**PRESENTADO POR:**

**ALEJANDRO JONATHAN APAZA LLANQUI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**BACHILLER EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#).

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESINA

**ESTRÉS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE  
EMERGENCIA COVID – 19 Y DEL HOSPITAL RAFAEL ORTIZ RAVINES DE  
LA CIUDAD DE JULI – 2021**

PRESENTADO POR:

ALEJANDRO JONATHAN APAZA LLANQUI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:

Mgtr. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESINA

:

Mgtr. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO.

Área : Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina : Psiquiatría

Especialidad : Enfermería y Salud Mental,  
Cuidados de la Salud, Mental  
y Psiquiatría.

Puno, 04 de Julio del 2022.

## DEDICATORIA

### A DIOS:

Que me dio la oportunidad de ser mejor persona con todo lo que me puso enfrente, supo alentarme cuando lo necesitaba, supo estar ahí para mí en cualquier lugar que buscaba no solo en iglesias, grupos o congregaciones.

### A MIS PADRES:

Con el más inmenso amor que demuestra mi gratitud por su paciencia, por su incansable apoyo para que yo fuera una mejor persona, un buen profesional, por el empuje y apoyo para que logre mis objetivos y metas.

### A MI PAREJA E HIJA:

Con todo el amor que como ser humano puedo otorgar, por darme el apoyo emocional que mis días necesitaban, por acompañarme en cada instante de mi vida.

### A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD:

En especial a los que laboran en el hospital Rafael Ortiz Ravines, que con su labor incansable y abnegada frente a esta pandemia son uno de los pilares de la sociedad.

**A. JONATHAN**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por no desampararme cuando lo necesitaba, por darme las opciones para lograr mis metas, por darme salud a mí y cuidar de los míos.

A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme la oportunidad de emerger como profesional al acogerme en los años que estuve ahí.

A la Escuela Profesional de Enfermería, cuerpo de Docentes por otorgar sus experiencias y conocimientos durante mi formación profesional.

A los Miembros del Jurado: Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS y Mgtr. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA, por su aporte y paciencia que me conllevo a terminar el trabajo de investigación.

A la Mgtr. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO por aceptar ser asesor y parte de este proyecto de investigación.

Con profunda gratitud al Director del hospital Rafael Ortiz Ravines Dr. EVEN GREG CHIRINOS COAGUILA, que brindó su apoyo para que ejecute de la mejor manera mi investigación.

A los profesionales de enfermería del área de emergencia COVID – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli que participaron de esta investigación y que por su colaboración se pudo culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

**EL AUTOR.**

**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA:	16
1.1.2 PROBLEMA GENERAL:	16
1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	17
<b>1.2 ANTECEDENTES</b>	<b>17</b>

1.2.1 INVESTIGACIONES A NIVEL INTERNACIONAL:	17
1.2.2 INVESTIGACIONES A NIVEL NACIONAL:	18
1.2.3 INVESTIGACIONES A NIVEL LOCAL:	19
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL:	21
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	21

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1.1. ESTRÉS LABORAL.	22
2.1.2. AMBIENTE FÍSICO:	23
2.1.3. AMBIENTE PSICOLÓGICO:	24
2.1.4. AMBIENTE SOCIAL:	24
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>25</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS</b>	<b>26</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	26
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO	26

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>27</b>
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>27</b>

<b>3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS</b>	28
3.3.1. TÉCNICAS:	29
3.3.2. INSTRUMENTOS:	29
3.3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	29
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	30
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	31
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	32
<b>4.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	32
<b>4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS</b>	33
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	44

## ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla N°01** Estrés según puntaje con la NSS en el profesional de enfermería participante que labora en el área de emergencia covid-19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021. 34
- Tabla N°02** Estrés según dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social del personal de enfermería del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021. 35
- Tabla N°03.** Estrés según dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social del personal de enfermería del área de emergencia covid – 19 del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021. 36



## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura N°01.** Estrés en el profesional de enfermería que labora en el área de emergencia COVID-19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021. 50
- Figura N°02.** Estrés según dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social del personal de enfermería del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021. 50
- Figura N°03.** Estrés según dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social del personal de enfermería que laboran en el área de emergencia COVID-19 del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli-2021. 51

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N°01:</b> Matriz de consistencia.	45
<b>ANEXO N°02:</b> Figuras y cuadros de resumen.	50
<b>ANEXO N°03:</b> Consentimientos.	52
<b>ANEXO N°04:</b> Instrumento encuesta.	54

## RESUMEN

El propósito del presente estudio es determinar el estrés en profesionales de enfermería que trabajan en el área de emergencia COVID-19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.

Este estudio de investigación presentado por mi persona es descriptivo, de corte transversal , cualitativo en su enfoque. Participaron en esta investigación el personal de enfermería que labora en el área de emergencia COVID-19 y hospital Rafael Ortiz Ravines. Para este estudio se aplicó la encuesta como una técnica de recolección de datos, dicha encuesta fue “The Nursing Stress Scale (NSS)” esta encuesta en mención cuenta con 34 ítems dividida en 3 dimensiones .

Según realizado este estudio , resaltó el nivel medio con 61.5% , seguido del nivel bajo con 30.8% y por último el nivel alto con 7.7%. En relación a las dimensiones, destacó el Ambiente Psicológico en nivel más alto que los demás con un 44.7% en el hospital Rafael Ortiz Ravines y con un 46.4% en el área de emergencia COVID-19 , se evidenció un mayor porcentaje de estrés en el ambiente psicológico que en los otros.

Palabras clave: Enfermería; Estrés; Profesional; Urgencias Médicas; Coronavirus (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the stress in nursing professionals working in the COVID-19 emergency area and at the Rafael Ortiz Ravines hospital in the city of Juli - 2021.

The form of research that was used is applied with a descriptive cross-sectional research design, quantitative in its approach. Nursing staff working in the COVID-19 emergency area and Rafael Ortiz Ravines hospital participated in this research. For this study, the survey was applied as a data collection technique, said survey was "The Nursing Stress Scale (NSS)" this survey in question has 34 items divided into 3 dimensions.

According to this study, the medium level stood out with 61.5%, followed by the low level with 30.8% and finally the high level with 7.7%. In relation to the dimensions, the Psychological Environment stood out at a higher level than the others with 44.7% in the Rafael Ortiz Ravines hospital and with 46.4% in the COVID-19 emergency area, a higher percentage of stress was evidenced in the psychological environment than in the other.

Keywords: Nursing; Stress; Professional; Medical emergency; Coronavirus (Source: DeCS).

## INTRODUCCIÓN

En el año 2019 precisamente en el mes de diciembre, se evidencio y salieron a dar a conocer sobre el brote de un nuevo virus, luego de estudios más minuciosos del virus lo denominaron coronavirus o COVID-19, este virus lo dieron a conocer en sus inicios de ese mismo año en el país de China en la localidad de Wuhan. El 4 de abril del 2020, el virus culpable de la enfermedad se había diseminado y extendido en todo el globo terráqueo llegando a más de 60 países, sorprendentemente llegó a 1 millón de casos de personas infectadas abruptamente. Globalizando, el virus llamándolo también COVID-19 es un virus mortal, agudo que puede llevar hasta en el deceso de una persona debido a las agresivas complicaciones respiratorias pulmonares (1).

Los distintos y diversos servicios de salud se han visto afectados drásticamente con esta pandemia del COVID-19 y estos servicios son aquellos vinculados a la atención de enfermedades no transmisibles (ENT), es así como lo refiere la OMS; ya que por la rapidez del contagio y la propagación de este virus se priorizo controlar o tratar de contener el avance de este virus en las personas , así que se maximizaron los recursos para luchar contra esta enfermedad reduciendo los recursos en un mínimo en otras áreas o cuidados(2).

Uno de los principales desafíos en tiempos de esta pandemia, ha sido el cuidar y atender a los pacientes contagiados o infectados con el virus, esto demanda un riesgo enorme para los trabajadores de los servicios de emergencia debido a estar en contacto necesariamente constante con los individuos infectados durante largos periodos, esto considerablemente conlleva a presiones sociales y mentales sobre los trabajadores. Es por esto que tienen y manifiestan incomodidades y preocupaciones a sí mismos y a la salud de sus familias estos trabajadores de salud, realzando su ansiedad, los

sentimientos de miedo e incluso estigmas y prejuicio social (3).

Hasta antes de la llegada y propagación de esta pandemia no se tenía conocimiento certero del impacto y la fuerza que esto provocaría en el personal de salud y en toda la población existente. La cuarentena que hasta ese momento no era algo obligatoriamente impuesto y el estado de emergencia establecida por los gobiernos internacionales, afectaron de una manera negativa en la salud mental de las personas más vulnerables, ya que imponer algo que no era normalmente habitual causó miedo, ansiedad, estrés, depresión, entre otros (9).

Cuando las condiciones de trabajo, las necesidades y competencias de una persona no se respetan provocan una reacción natural en el individuo ante esta exigencia y es esto identificado como estrés por algunos autores (18). El estrés viene a ser un padecimiento negativo en el personal de enfermería cuando hay un incremento en el trabajo que se le ha asignado, también cuando han incrementado las responsabilidades ante un grupo grande de personas y la poca comunicación del personal de salud en un determinado entorno físico. (10).

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A finales de diciembre de 2019, se dio a conocer sobre el brote de un nuevo coronavirus (COVID-19, conocido anteriormente como nCoV-2019) en la localidad de Wuhan, China. Hasta el 4 de abril de 2020, la enfermedad se había propagado a más de 60 países de todo el mundo, con más de 1 millón de casos de personas infectadas. Con base en los datos de 72.314 casos, el 14% y el 5% de los pacientes se encuentran en condiciones graves y críticas respectivamente, con una tasa de mortalidad global del 2,3%. En general, el COVID-19 es una enfermedad aguda mortal que puede llegar a terminar en la muerte debido a complicaciones respiratorias progresivas (1).

La OMS indica que este virus COVID-19 ha atacado a los diversos servicios de salud vinculados a la atención de enfermedades que no son transmisibles ; en un tiempo relativamente corto un 53% de los países han cesado o pausado las atención para tratar otros malestares como la hipertensión en sus respectivas áreas, un 49% que atendía la diabetes, un 42 % la atención en el área a pacientes oncológicos y el 31% de las áreas de emergencia cardiovascular (2).

Un reto de esta pandemia ha sido el cuidado a los pacientes ya infectados, lo que acarrea un grave riesgo para los que trabajan en servicios de emergencia ya que ellos están más en contacto con los pacientes infectados y por largos episodios de tiempo, lo que exige presiones sociales y mentales a estos trabajadores. A consecuencia de esto el personal de salud manifiesta sus preocupaciones e inquietudes sobre la salud de sus familias y ellos mismos , experimentan miedo, ansiedad, estigma y prejuicio social (3).

La reconocida revista Medscape, en el 2018, en su reporte sobre la labor de los enfermeros, que tuvo como participantes aproximadamente 10.000 profesionales de diferentes lugares del mundo, hallaron que hay una tendencia de sentirse insatisfechas por parte de las enfermeras en la seguridad dentro del trabajo, flexibilidad en las horas de trabajo. Solo de 1 al 3% de profesionales estaban satisfechos con laborar turnos nocturno o los fines de semana en los servicios hospitalarios. Respecto a las políticas de la organización donde laboran un 22% se muestra satisfecha, con respecto a la alta carga de documentación que tienen que llenar durante sus turnos un 10% se muestran satisfechas. En este grupo profesional Todos ellos muestran incremento en los factores de incidencias del estrés (4).

Siendo la mayoría de países capitalistas e industrializados la OIT dice que el estrés en los trabajadores dentro del entorno físico son un riesgo potencial en la economía de estos países y en otros en desarrollo . El estrés en un cuadro preocupante para el mundo resulta algo problemático para este, ya que es capaz de aparecer en cualquier oficio , pero más aún y con más frecuencia en trabajos asistenciales como enfermería. Según los diversos estudios que se han hecho con respecto al estrés, concluyen que el profesional enfermero sufre de más estrés ocupacional a comparación de otros con otras carreras. La carrera profesional de enfermería está vista como la 4ta. carrera más estresante, esto según la Health Education Authority (5) .



Según una investigación hecho en el continente Asiatico específicamente en el país de China acerca de la salud mental realizado a personal médicos y de salud se pudo dar evidencia que los síntomas de ansiedad y estrés aumentaron más en los tiempos de pandemia y según este estudio afecta más a las mujeres que a varones, y los problemas como el estrés se da con más frecuencia en personal enfermero que médico. (6).

El estrés laboral es una afección en la salud que puede provocar e incrementar las lesiones y accidentes laborales en su propio entorno. Cuando el trabajador se da cuenta que ha aumentado la carga laboral este tiende a reflejar cuadros de estrés, también no llega a retener las instrucciones que se le da, no puede llegar a tomar decisiones eficaces en el momento, tiende a aislarse en el trabajo y siente inseguridad (7).

La mayor parte de la fuerza laboral lo constituyen el personal enfermero, son solucionadores de problemas e innovadores. Es por ello que , destaca como indispensable el trabajador de enfermería en cualquier momento; pero es necesario aún más cuando aparece una emergencia de salud pública. Las enfermeras experimentan miedo, presión, aislamiento, agotamiento y trauma emocional continuo durante la pandemia. Esta continuidad de estrés y trauma chocan con la salud mental y afecta en la capacidad y seguridad para dar la mejor atención en lo posible (8)

Hasta antes de la llegada y propagación de esta pandemia no se tenía conocimiento certero del impacto y la fuerza que esto provocaría en el personal de salud y en toda la población existente. La cuarentena que hasta ese momento no era algo obligatoriamente impuesto y el estado de emergencia establecida por los gobiernos internacionales, afectaron de una manera negativa en la salud mental de las personas más vulnerables, ya que imponer algo que no era normalmente habitual causó miedo , ansiedad, estrés, depresión, entre otros (9).

Cuando las condiciones de trabajo, las necesidades y competencias de una persona no se respetan provocan una reacción natural en el individuo ante esta exigencia y es esto identificado como estrés por algunos autores (18). El estrés viene a ser un padecimiento negativo en el personal de enfermería cuando hay un incremento en el trabajo que se le ha asignado, también cuando han incrementado las responsabilidades ante un grupo grande de personas y la poca comunicación del personal de salud en un determinado entorno físico. (10).

Gray-Toft & Anderson elaboraron la NSS , donde nos enseñan diversos factores que provocan estrés en el trabajo asistencial de la enfermería. tiene 3 dimensiones la escala de estos autores: como ambiente físico que se refiere a las situaciones que causan estrés y carga situacional de trabajo en el personal enfermero; la dimensión ambiente psicológico y ambiente social comprende la subescala de muerte y sufrimiento, poca preparación que tiene para enfrentar las necesidades que provocan emociones, falta de ayuda del personal e incertidumbre o inconformidad sobre el tratamiento, condiciones conflictivas con los médicos y desacuerdos entre enfermeras y supervisoras, respectivamente (11).

Están enteramente encargados los profesionales enfermeros de cuidar la salud de una persona que ejercen con licencia de manera dependiente o independiente, trabajan siempre supervisados por un grupo de gestión y protocolos , están y tienen que estar en constante capacitación para mantener y promover la salud (12).

#### **1.1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA:**

El problema de la investigación se define mediante las siguientes interrogantes:

#### **1.1.2. PROBLEMA GENERAL:**

¿Cuál es el nivel de estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021?

### 1.1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente físico en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente psicológico en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente social en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021?

## 1.2. .ANTECEDENTES

### 1.2.1. INVESTIGACIONES A NIVEL INTERNACIONAL:

Muñoz C. y colaboradores (Chile 2015),trabajaron e hicieron una investigaron sobre la salud mental del personal enfermero que realiza cuidados en situaciones estresantes. Este estudio tuvo como población 70 enfermeros que atienden a pacientes oncológicos y críticos, su resultado arrojó que un 48,5% llegó a tener un nivel medio de estrés,. determinaron que si presentan estrés los profesionales de enfermería, ya que hacen procedimientos en situaciones estresantes que generan un impacto negativo en la salud mental del propio profesional (18).

Cortaza y colaboradores (Mexico 2014), realizaron un estudio del estrés laboral que presenta el personal de enfermería, sus resultados votaron que la totalidad de profesionales de enfermería que hicieron dicho estudio están en un nivel de estrés medio. El 65,9% lo presentaba en ciertas ocasiones y el 34,1% lo manifestaba de manera más constante. terminaron concluyendo que el personal de enfermería es un ser estresante por los factores de ser más sensible, sobrecarga laboral en el trabajo y deceso o muerte del paciente a cargo (19).

Suresh y colaboradores (Irlanda 2013), desarrollaron un estudio de investigación del estrés en el entorno clínico y que los factores como la carga de trabajo excesiva tienen que ser debidamente atendidas en su brevedad por las autoridades de los hospitales. Los temas identificados podrían proporcionar un marco para posibles intervenciones para mejorar el entorno clínico de las enfermeras y enfermeros (20).

### **1.2.2. INVESTIGACIONES A NIVEL NACIONAL:**

Morales M. (Perú 2018), en su investigación sobre estrés en los profesionales de enfermería, que contó con una población 40 enfermeras, resultó sobresaliente el nivel medio de estrés con 54%, el nivel alto con 31% , según los factores predominó el psicológico con un 64% y el factor físico arrojó un 24%. Concluyó que el mayor porcentaje de enfermeros afectados se concentran en los que tienen entre 31 y 40 años, son casadas(os) y tienen hijos (21).

Benites G. y colaboradores (Perú 2016), hicieron un estudio de investigación sobre el nivel de estrés que presenta el personal de enfermería. La muestra estuvo constituida por 58 profesionales participantes. Sus resultados indicaron que el 43,1% presentó nivel de estrés medio, el 31% presentó nivel alto de estrés y el 25,9% presentó un nivel bajo. Concluyeron mediante el estudio que el estrés puede generar desgaste físico y mental en los profesionales de enfermería provocando una ineficacia en su desempeño durante el trabajo (22).

Chung K. y colaborador (Perú 2018), hicieron un estudio en donde investigaron sobre el estrés y desempeño laboral en enfermeros, su objetivo fue identificar la relación entre sus dos variables. Acudieron a participar 34 enfermeros del servicio de emergencia. En sus resultados llegaron a la conclusión que el 53% tenían un nivel medio, seguido por el 47% con nivel bajo. Concluyeron que si existe una relación entre sus variables principales ya que afecta mucho en el desarrollo de sus actividades (23).

Díaz L. y colaborador (Perú 2017), en su estudio de investigación sobre estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de centro quirúrgico. Se conformó de una población de 33 enfermeras. En sus resultados dictaminaron que el 66,7% y el 33,3% presentó un nivel medio y bajo de estrés respectivamente. Llegaron a la conclusión que la dimensión ámbito físico genera mayor estrés en el personal de enfermería teniendo problemas con sus actividades cotidianas (24).

### **1.2.3. INVESTIGACIONES A NIVEL LOCAL:**

Belizai J. (Puno 2017), estudio realizado en el hospital III de Essalud de la ciudad de Puno tratando de determinar cuáles son los factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en el área crítica de ese establecimiento. la población de ese estudio fue de 45 profesionales de enfermería el método que utilizó fue descriptivo comparativo y transversal, teniendo como resultado que los factores estresores presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son el ambiente físico, psicológico y social; el ambiente físico llegó a ser más afectado, considerando la carga de trabajo en un 28.9%; la falta de apoyo hizo que el ambiente psicológico llegara a un 21.9%, incertidumbre en el tratamiento 24.4%, preparación insuficiente 17.8% , muerte y sufrimiento 6.7%; los problemas con el medico hicieron que el ambiente social tuvieran un 25.1% y con otros miembros (enfermera u otros) 17.8%; comparando las áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno existe factores estresores frecuentemente en las áreas de UCI-UCIN, neonatología, emergencias y centro quirúrgico afectados mayormente en el ambiente físico, psicológico y social respectivamente (25).

Ramos R. y Tito L. (Juliaca 2017), pudieron hacer un estudio por el año 2017 dicho estudio tuvo como título "Niveles de estrés en estudiantes de la clínica odontológica de la escuela profesional de odontología de la UANCV", este trabajo de investigación fue descriptivo y transversal, el instrumento que estos investigadores usaron fue uno

denominado Cuestionario "Dental Environment Stress" que esto fue creado por el autor Garbee (1980) y validado al español en el año del 2012 por Fonseca, se obtuvieron datos como la edad, el género y el semestre académico que cursaron, lo conformaban la muestra 162 estudiantes de VII, VIII y IX semestre, el análisis estadístico fue descriptivo y se utilizó el estadístico de Chi cuadrado para probar la hipótesis planteada. Los resultados obtenidos arrojaron que un 61.73% de los participantes entre edades de 16 a 21 años manifiestan un nivel de estrés moderado, de 22 a más años el nivel de estrés refleja ser también moderado con un 34.57% respectivamente, en cuanto al género no es asociada, presentaron un estrés moderado con un 32.10% en féminas y 29.63% en varones, respecto al semestre académico el nivel de estrés también es moderado (sacando un 22.84% en VII y VIII semestre y un 16.05% en el IX semestre). Los estudiantes de la clínica odontológica presentaron un nivel de estrés moderado ninguno de los factores fue estadísticamente significativos ( $p > 0.05$ ) (26).

Jinez R. (Puno 2019), realizó un estudio sobre el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, el estudio fue de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal; la investigación se aplicó a una muestra de 31 profesionales de enfermería, los resultados fueron que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; en la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% tenían un nivel de estrés laboral bajo, mientras que por otra parte el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio; en la dimensión de despersonalización el 51.61% presentan nivel de estrés bajo y el 48.39% presenta nivel de estrés medio; y por último en la dimensión de realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés medio, mientras que el 16.13% presenta un nivel de estrés alto. Se concluye que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio, dentro de los cuales resalta más que el otro el nivel de estrés laboral medio con

un mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización presentan nivel de estrés bajo (27).

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar cuál es el nivel de estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar el nivel de estrés en un ambiente físico que presentan los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.
- Determinar el nivel de estrés en un ambiente psicológico que presentan los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.
- Precisar el nivel de estrés en un ambiente social que presentan los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. ESTRÉS LABORAL

El personaje llamado Selye, por el año de 1956, se aventó a definir que el estrés es “la manifestación general de nuestro organismo frente a cualquier acto o situación estresante y/o ‘estresor’ ”. Este autor en particular no llega a considerar a estos posibles estímulos estresores como algo riesgoso que pudiese afectar el equilibrio psicofísico de una persona estresada (28).

Pero por otro lado, los autores Lazarus y Folkman definen conceptualizando al estrés como si fuesen las interrelaciones que se producen entre un sujeto y su entorno alrededor, en el que este individuo mismo está inmerso. El estrés de una persona sale al exterior cuando la persona toma el suceso ocurrido como algo que rebalsa o supera los recursos con los que cuenta este, perdiendo su tranquilidad y bienestar propio. Lazarus afirma que el “estrés es lo que resulta cuando el individuo evalúa por sí mismo su entorno considerándolo como amenazante, que consume sus recursos físicos, emocionales y pone su bienestar propio en peligro” (29).



### 2.1.2. AMBIENTE FÍSICO

Se refiere a las condiciones físicas externas que perturban el trabajo normal de una enfermera profesional, porque alteran el nivel de concentración y tranquilidad que necesita para desempeñar su trabajo de manera óptima, por ejemplo: ambiente de trabajo, ruido (equipos, personas); luz, espacio y orden, espacio insuficiente e inadecuado para realizar tareas específicas de enfermería; y la presencia en el lugar de trabajo de un número significativo de personas que no son empleados del lugar o del área..

La carga de trabajo es uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los profesionales enfermeros, muchas veces el que falte personal para cubrir o cambiar turnos en otros departamentos o servicios, no tener tiempo para realizar las tareas establecidas, sobreejecución, muchos trabajos que no corresponden a cuidados de enfermería (tareas administrativas), traslados temporales a otros servicios, interrupciones frecuentes en las tareas que está realizando.

Carga de trabajo: Se refiere a las características del puesto de trabajo, independiente del lugar de trabajo, tales como realizar procedimientos que causen dolor o malestar al paciente; escuchar o hablar regularmente con los pacientes y sus familias sobre su muerte inminente; el paciente murió después de tener contacto cercano; vivir con dolor todos los días Contacto moderado, frecuente y frecuente con pacientes deprimidos. Las condiciones físicas externas se consideran factores ambientales que alteran o alteran el curso normal del trabajo de los trabajadores de la salud porque pueden distorsionar o perturbar la calma y la concentración necesarias para realizar el trabajo de manera óptima, como el ajetreo y el bullicio de equipos o personas; ambiente de trabajo, iluminación de la habitación, orden y esterilidad de la habitación, espacio insuficiente e

insuficiente para realizar actividades específicas de cuidado y presencia excesiva de personal en el lugar de trabajo fuera de servicio (30).

### **2.1.3. AMBIENTE PSICOLÓGICO**

El entorno psicológico, también conocido como entorno conductual, es una situación en la que el individuo interpreta y percibe su entorno externo inmediato, es decir, el entorno que corresponde a sus necesidades presentes. En un ambiente mental, las cosas u objetos o individuos tienen importancia, lo que determina el campo dinámico del poder psíquico. La relevancia es positiva cuando una persona, cosa o meta puede satisfacer las necesidades inmediatas de un individuo. La valoración es negativa cuando se puede perjudicar o perjudicar a la misma persona. (31)

### **2.1.4. AMBIENTE SOCIAL**

El ambiente social se entiende como el tipo de interacción que una unidad o individuo social entabla con otras personas u otros en relación con determinados atributos, procesos o características del medio ambiente o lugar, y los efectos que le resultan adecuados para las actividades y roles que desarrolla la comunidad social. Por lo tanto, el espacio y el tiempo se consideran dos dimensiones extremadamente grandes del entorno externo, que median y cambian esta interacción. Por esta razón, la competencia por la composición espacio-temporal es un buen indicador de la naturaleza de esta interacción con formas apropiadas dictadas por el conocimiento cultural, ideológico o social. (32)

El entorno social de un sujeto está conformado por sus estudios que ha hecho, estipulaciones de vida y de trabajo, su nivel de ingresos y la comuna de la que es integrante. Cada uno de estos factores afecta el estado de salud de los pacientes: globalmente, por lo tanto, las diferencias entre sectores sociales en diferentes países pueden causar diferencias en los problemas de salud. (33)

El contexto social o entorno social, también conocido como ambiente social, es el lugar donde los agentes progresan en determinadas condiciones de vida, economía, trabajo, educación, ingresos, etc. y esto conecta con el grupo al que pertenecen. El entorno social de una persona se refiere a la cultura en la que creció, su estilo de vida y las personas e instituciones que rigen sus frecuentes interacciones con ellos. (34)

Las interacciones pueden tener lugar a través de los medios de comunicación o entre personas, incluso de forma anónima, y pueden no implicar un estatus social igualitario. Entonces, el entorno social o ambiente social es un concepto más amplio que la clase social o el círculo social. Sin embargo, las personas de entornos sociales similares a menudo desarrollan no solo la solidaridad sino también la ayuda mutua y se centran en los grupos sociales y urbanos, aunque en el estilo a menudo se ven como el mismo patrón, incluso si hay diferencias. (35).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Estrés:** El estrés es un síndrome de fama mundial definido por muchos autores diferentes que estudian líneas de pensamiento. Por lo tanto, se denomina conceptualmente como respuesta a la adaptación, es decir, la respuesta de un organismo u objeto a estímulos externos o internos, no patológicos o patológicos. (13).

El estrés es un comportamiento que se manifiesta en los cuidadores ante solicitudes o desafíos y se expresa exteriormente cuando no se respetan los requerimientos, necesidades y habilidades del profesional de salud (14).

**Ambiente Físico:** Comprende la planeación arquitectónica de la institución, departamentos o servicios clínicos con las necesidades de salud más que al aspecto estético, que proporcionen comodidad, seguridad y atención al paciente, familiares y equipo de salud (15).

**Ambiente Psicológico:** es la situación que el individuo interpreta o percibe respecto de su ambiente externo más inmediato. Este es el contexto relevante para su solicitud o necesidad actual. En un entorno psicológico, entorno, objeto o cosa, una persona o un sujeto adquiere una valencia que determina el campo dinámico de la fuerza psicológica, está activa cuando las circunstancias, los objetivos o las personas son relevantes o pueden satisfacer las necesidades actuales de la audiencia. El valor es negativo cuando promete o puede causar algún daño o dañar al sujeto. (16).

**Ambiente Social:** Puede entenderse como el tipo de interacción de una persona que tiene en la sociedad con otras personas u otros en relación con ciertas características, atributos o procesos del entorno y las influencias percibidas del conocimiento basado en las actividades y roles que las personas desarrollan. (17).

## 2.3. HIPÓTESIS

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe un nivel medio de estrés en profesionales de enfermería en el área de emergencia covid – 19 y en el hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Manifiestan un nivel bajo de estrés en un ambiente físico los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.
- Presentan un nivel medio de estrés en un ambiente psicológico los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.
- Demuestran un nivel bajo de estrés en un ambiente social los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli - 2021.

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.1. ZONA DE ESTUDIO**

El estudio de la investigación fue realizado a los profesionales de enfermería del área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli. El hospital Rafael Ortiz Rabines está ubicado en el Jr. Juli N° 470 de la ciudad de Juli, en el departamento de Puno y forma parte de la Red Hospitalaria del Ministerio de Salud; acreditado en el II-1 nivel de complejidad. Realiza actividades asistenciales, de recuperación y de rehabilitación, cuenta con una población de profesionales de enfermería de 38 personas entre varones y mujeres distribuidas en sus respectivos turnos y áreas .

##### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

###### **POBLACIÓN**

Para este estudio, por el lugar elegido la población está constituida por 38 licenciadas de enfermería en sus respectivos turnos y horarios dentro del área de emergencia covid-19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli 2021.

###### **MUESTRA**

La muestra para la presente investigación estuvo conformada por 26 Licenciadas de enfermería participantes del área de emergencia covid-19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli 2021.

$$\text{Población finita: } n = Z^2 p * q \frac{N}{e^2(N-1)} + Z^2 p * q$$

donde:

n = tamaño de la muestra.

N = población o universo.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad en contra.

e = error muestral.

### 3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

Esta investigación es de enfoque cualitativo por la forma de obtener los datos, la medición de la variable principal y el análisis de los datos recogidos; Su diseño metodológico es descriptivo porque no modifica nada de lo que describe la realidad, y es transversal porque la medición se realiza una sola vez. (39).

En los métodos cualitativos, la recolección de datos no usa medidas numéricas para detectar o corregir resultados basados en problemas de interpretación o preguntas de investigación (40).

Por tratarse de un estudio basado en el enfoque cualitativo asume al método estadístico como un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, Interpretación y proyección de las variables de un estudio para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

### 3.3.1. TÉCNICA

La técnica elegida para la obtención de datos en el proceso de investigación es un cuestionario, que por su facilidad de uso y comprensión por parte de los participantes permite obtener una gran cantidad de datos en poco tiempo. (41).

### 3.3.2. INSTRUMENTO

La herramienta Nursing Stress Scale (NSS) desarrollada por Gray-Toft y Anderson se utilizó como instrumento para medir los niveles de estrés en las enfermeras (42). La herramienta tiene 34 ítems divididos en siete elementos y tres dimensiones: la dimensión entorno o ambiente físico tiene el factor VI carga de trabajo que tiene 6 ítems, la dimensión entorno o ambiente psicológico o mental tiene el factor I la muerte y el sufrimiento que tiene 7 ítems y el factor III relacionado con la emoción Ineficaz o preparación inadecuada tiene 3 ítems, el factor IV indica falta de apoyo personal con 3 ítems, el factor VII indica incertidumbre sobre el tratamiento contando con 5 ítems y finalmente el factor II de la dimensión ambiente social que refleja conflicto o discordia con los médicos, con 5 ítems y el factor V conflicto con supervisoras y otras enfermeras contando esta última con 5 ítems.

### 3.3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La escala The Nursing Stress Scale (NSS) elaborada por Gray-Toft y Anderson (escala de estresores laborales en personal de enfermería) está integrada por 34 estresores. Se usó el método de traducción-retrotraducción para la adaptación cultural de la escala. Sobre una muestra aleatoria de 201 profesionales de enfermería de un hospital público de Valencia se hizo la validación respectiva. Se valoró tras la administración a una submuestra de 30 profesionales de enfermería la fiabilidad de dicha escala, con un intervalo de 15 días. La validez del constructo, se obtuvo mediante la correlación de la

escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y 7 dimensiones del cuestionario de Salud SF-36 Resultados (42).

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

El trabajo de investigación se realizó con una variable principal que es el Estrés en enfermería, para determinar el nivel del mismo, el estrés en enfermería es variable dependiente de sus dimensiones que son; Ambiente Físico, Ambiente psicológico y Ambiente Social.

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES: Variable Estrés en profesionales de enfermería.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Carga de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● nunca = 0</li> <li>● alguna vez = 1</li> <li>● frecuentemente = 2</li> <li>● muy frecuentemente = 3</li> </ul>	Alto: 69 -102 Medio: 35 – 68 Bajo: 0-34 A mayor puntuación mayor nivel de estrés.
Ambiente psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Muerte y sufrimiento.</li> <li>● Preparación inadecuada para hacer frente a las necesidades emocionales.</li> <li>● Falta de apoyo del personal.</li> <li>● Incertidumbre sobre el tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● nunca = 0</li> <li>● alguna vez = 1</li> <li>● frecuentemente = 2</li> <li>● muy frecuentemente = 3</li> </ul>	



- |                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| Ambiente social | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conflicto con los médicos.</li> <li>● Conflicto con otras enfermeras y supervisoras</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● nunca = 0</li> <li>● alguna vez = 1</li> <li>● frecuentemente = 2</li> <li>● muy frecuentemente = 3</li> </ul> |
|-----------------|---|---|

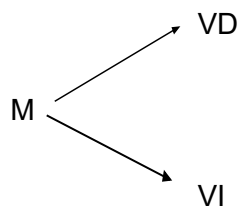


**3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

Por tratarse de un estudio basado en el enfoque cualitativo asume al método estadístico como un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las variables de un estudio para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

**Tipo de investigación:** Aplicada

**Diseño de investigación:** Descriptivo de corte transversal



**Donde:**

**M** = Es la muestra, representada por los profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli .

**VD** = Es la variable dependiente; Estrés en profesionales de enfermería

**VI** = Es la variable independiente; que vienen a ser las dimensiones Ambiente físico, Ambiente Psicológico, Ambiente Social.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. UNIDAD DE ANÁLISIS

Para su credibilidad los datos se recolectaron mediante la aplicación del cuestionario encuesta de The Nursing Stress Scale (NSS) elaborado por Gray-Toft y Anderson (42), y posteriormente estas fueron procesadas siguiendo un patrón de tabulación automatizado con la ayuda del software Microsoft Excel.

#### 4.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta que se aplicará a los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Rabines de la ciudad de Juli es la de The Nursing Stress Scale (NSS) previa estructuración y validación.

Para el tratamiento de datos o procesamiento de los resultados de las encuestas realizadas se procederá de la siguiente manera:

- Pedido de autorización de recopilación de datos para el estudio al director del hospital Rafael Ortiz Ravines mediante la presentación de la solicitud correspondiente.
- Se prepararon los resultados en: Excel.
- La técnica estadística a usar: Descripción y análisis.
- Tipo de análisis: Análisis de inferencia simple, descriptivo, interpretativo.

- Presentación de datos: Tablas de distribución de frecuencias, gráfico de barras.

#### 4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Mediante el presente cuestionario se pretende llegar a los objetivos propuestos en la presente investigación dado que cada enunciado pertenece a una de las tres dimensiones y ésta se valoran con una escala tipo Likert de cuatro puntos donde la escala considera la siguiente puntuación:

- nunca = 0
- alguna vez = 1
- frecuentemente = 2
- muy frecuentemente = 3

El instrumento que se utilizó fue la escala “The Nursing Stress Scale” (NSS).

- **Ambiente físico considera:**
  - Carga de trabajo: ítems 1, 25, 27, 28, 30, 34.
- **Ambiente psicológico Considerando:**
  - Muerte y sufrimiento: ítems 3, 4, 6, 8, 12, 13, 21.
  - Preparación inadecuada para hacer frente a las necesidades emocionales: ítems 15, 18, 23.
  - Falta de ayuda o apoyo del personal: ítems 7, 11, 16.
  - desconocimiento o incertidumbre sobre el tratamiento: ítems 17, 26, 31, 32, 33.
- **Ambiente social considerando:**
  - Conflicto con los médicos: ítems 2, 9,10, 14, 19.
  - Conflicto con otros miembros: ítems 5, 20, 22, 24, 29.

Al sumar las puntuaciones obtenidas en cada una de ellas se obtiene una puntuación global que oscila entre 0 y 102 en donde es Alto: 69 -102, Medio: 35 – 68, Bajo: 0-34 de forma que a mayor puntuación mayor exposición a estrés.

**Tabla N°01.** Estrés según Puntaje con la The Nursing Stress Scale-NSS en el profesional de enfermería participante que labora en el área de emergencia COVID-19 y del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.

participantes de la encuesta - NSS	puntaje según - NSS	Nivel según Criterio de valores asignados
7.7%	69 - 102.	Nivel Alto
61.5%	35 - 68.	Nivel Medio
61.5%	0 - 34.	Nivel Bajo

En la tabla N°01, presenta el nivel de estrés que existe, en los participantes de acuerdo al rango del puntaje de la encuesta NSS, según su criterio valorativo asigna al nivel Alto: 69 -102, Nivel Medio: 35 – 68, Nivel Bajo: 0-34, observando la tabla vemos que 7.7% de los participantes obtuvieron un puntaje dentro del criterio valorativo de 69 -102 que está dentro del rango de nivel alto, el 61.5% de participantes están dentro del criterio valorativo de 35 - 68 que están dentro del rango de nivel medio y 30.8% de participantes están dentro del criterio valorativo de 0 - 34 que son parte del nivel bajo, según su criterio valorativo predomina el nivel medio de estrés con un 61.5%, en comparación al estudio que realizó Muñoz C. y colaboradores en Chile en en el año 2015 sobre la salud mental del personal enfermero que realiza cuidados en situaciones estresantes, su resultado arrojó que un 48,5% llegó a tener un nivel medio de estrés. Se determina que si presentan estrés los profesionales de enfermería, ya que hacen procedimientos en

situaciones estresantes que generan un impacto negativo en la salud mental del propio profesional.

**Tabla N°02.** Estrés según dimensiones de ambiente Físico, Ambiente Psicológico y Ambiente Social del Personal de enfermería del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.

<b>Personal de enfermería del Hospital Rafael Ortiz Ravines</b>	
<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>%</b>
Ambiente Físico	23.7
Ambiente Psicológico	44.7
Ambiente Social	31.6
<b>Total Puntaje</b>	<b>100</b>

En la tabla N°02, se puede evidenciar que con respecto al estrés según dimensiones en el Personal de enfermería del Hospital Rafael Ortiz Ravines, predomina la dimensión del Ambiente Psicológico con un 44.7%, seguido del ambiente social con un 31.6% y por último el ambiente Físico con un 23.7%, comparando con el estudio de Morales M. realizado en Perú en el año 2018, se observa que la investigación sobre estrés en los profesionales de enfermería, que contó con una población 40 enfermeras, resultó sobresaliente el nivel medio de estrés con 54%, según los factores predominó el psicológico con un 64% y el factor físico arrojó un 24%.

**Tabla N°03.** Estrés según dimensiones de ambiente Físico, Ambiente Psicológico y Ambiente Social del Personal de enfermería del área de emergencia COVID – 19 del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.

<b>Personal de enfermería del área de emergencia COVID - 19.</b>	
<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>%</b>
Ambiente Físico	28.6
Ambiente Psicológico	46.4
Ambiente Social	25.0
<b>Total Puntaje</b>	<b>100</b>

En la tabla N°03, se puede evidenciar que con respecto al estrés según dimensiones en el Personal de enfermería del área de emergencia COVID - 19, predomina la dimensión del Ambiente Psicológico con un 46.4%, seguido del ambiente Físico con un 28.6% y por último el ambiente Social con un 25.0%, estos resultados comparados con el estudio de Belizau J. hecho en la ciudad de Puno en el año 2017, realizado en el hospital III de Essalud de la ciudad de Puno tratando de determinar cuáles son los factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en el área crítica de ese establecimiento, teniendo como resultado que los factores estresores presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son el ambiente físico, psicológico y social; el ambiente físico llegó a ser más afectado, considerando la carga de trabajo en un 28.9%; el ambiente psicológico llegó a un 21.9% y el ambiente social tuvo un 25.1% .

### CONCLUSIONES

- Con respecto al nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería que laboran el área de emergencia COVID – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli , predominó el Nivel Medio con un 61.5% seguido del Nivel Bajo con 30.8% y por último el Nivel Alto con 7.7%.
- En cuanto al estrés según las dimensiones de Ambiente Físico, Ambiente Psicológico y Ambiente Social, resaltó el Ambiente Psicológico por encima del resto tanto en el personal de enfermería que labora en el hospital mismo como también las enfermeras que laboran en el Área de emergencia COVID-19 .
- Comparando los resultados podemos concluir que el personal de enfermería que fue encuestado tiene un nivel de estrés Medio dentro del área de emergencia COVID-19 como también dentro del hospital Rafael Ortiz Ravines, según las dimensiones se ven más afectadas y resalta el Ambiente Psicológico como Estresor en el personal de enfermería.

## RECOMENDACIONES

- Mediante los programas bajo su competencia aplique periódicamente estrategias: como la preparación de protocolos, guías que logren mejorar las condiciones de salud psicológica del profesional de enfermería.
- acerca del estrés en el profesional o trabajadores de enfermería, en donde resaltó el nivel medio de estrés y estuvo afectada muy principalmente la dimensión ambiente Psicológico; Se recomienda incluir una estrategia para proteger mejor la salud mental de las enfermeras que han vivido situaciones extremas en la lucha contra la pandemia en los últimos meses. El programa debe contar con el apoyo individual de un profesional de la salud mental, además, el equipo directivo debe evaluar cuidadosamente la asignación de la carga de trabajo para evitar saturar a los profesionales y, en caso de ser necesario, contratar personal adicional de servicio para realizar el volumen de actividades.
- Se recomienda seguir con la investigación y que este tema sea tratado en un grupo de enfermería más grande.
- Se recomienda fomentar la investigación en salud pública relacionada con estos aspectos en otras instituciones u organizaciones y otros grupos profesionales.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Talae N, Varahram M, Jamaati H. stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic validation of a questionnaire. [Online].; 2020. Available from: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7275852/pdf/10389\\_2020\\_Article\\_1313.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7275852/pdf/10389_2020_Article_1313.pdf).
2. worldometers. [Online].; 2021 [cited 2020 Noviembre 07. Available from: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>.
3. Stuijzand S, Deforges C, Sandoz V, Sajin C. Psychological impact of an Epidemic/pandemic on the mental health of healthcare professional. [Online].; 2012. Available from: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-09322-z>.
4. Medscape. Medscape Nurse Career Satisfaction Report. [Online].; 2020 [cited 2020 setiembre 10. Available from: <https://login.medscape.com/login/sso/getlogin?urlCache=aHR0cHM6Ly93d3cubWVkc2NhcGUuY29tL3NsaWRlc2hvdj8yMDE4LW51cnNILWNhcmVlci1zYXRpc2ZhY3Rp b25yZXBvcnQtNjAxMTEExNQ%3D%3D&ac=401#7>.
5. Trabajo OID. Estres en el trabajo: un reto colectivo. [Online].; 2016 [cited 2020 julio 2. Available from: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
6. Huang J HMLTRAZX. PubMed. [Online].; 2020 [cited 2021 junio 20. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32131151/>.
7. Gaston H PG. World Health Organization. [Online].; 2002 [cited 2021 junio 11. Available from: [https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab\\_2](https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab_2).

8. Psiquiatricas AAdE. Managing Stress & Self-Care During COVID-19: Information for Nurses Tips For Managing Your Stress. [Online].; 2020 [cited 2021 Junio 13. Available from: <https://www.apna.org/m/pages.cfm?pageID=6685>.
9. Brooks S WRSLWLWSGN. rapid review of the evidence. [Online].; 2020 [cited 2021 Junio 16. Available from: <https://gpsych.bmj.com/content/gpsych/33/2/e100213.full.pdf>.
10. B. J. Work Stress and Burnout Among Nurses: Role of the Work Environment and Working Conditions. [Online].; 2018 [cited 2021 Junio 19. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2668/>.
11. Gray P AJ. Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment. [Online].; 1981 [cited 2020 Junio 21. Available from: [https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1013984313?and\\_facet\\_](https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1013984313?and_facet_).
12. Webster M. Definition of nurse. [Online].; Estados Unidos 2020 [cited 2020 Junio 22. Available from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/nurse>.
13. Holmes T RR. The Social Readjustment Rating Scale. J Psychosom Res. 1967;11(2):2013-8.
14. Nakakis K OC. Health Science Journa. [Online].; 2008 [cited 2020 Agosto 05. Available from: <https://www.hsj.gr/medicine/factors-influencing-stress-and-job-satisfaction-of-nurses-working-in-psychiatric-units-a-research-review.php?aid=3653>.
15. bloglLey. ENFERMEBASICALEY. [Online].; 2014. Available from: <http://enfermebasicaley.blogspot.com/2014/03/unidad-2-proceso-salud-enfermedad-y-la.html>.

16. Monografias plus. [Online]. [cited 2020 Agosto 05. Available from: <https://www.monografias.com/docs/ambiente-fisico-y-psicologico-F3L97GFJDG2Z>.
17. G E. SlideShare. [Online].; 2017 [cited 2020 Agosto 05. Available from: <https://es.slideshare.net/gisestefania/el-ambiente-social-en-la-salud>.
18. Muñoz C RHTGVK. Impacto en la salud mental de la enfermera que otorga cuidados en situaciones estresantes. Ciencia y enfermería. 2014; XXI((1)): p. 45-53.
19. Cortaza L MF. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. Aladefe. 2014;; p. 20-26.
20. Suresh P MACI. Stress and stressors in the clinica environment: A comparative study of fourth-year student nurses and newly qualified general nurses in Ireland. Journal of Clinical Nursing. 2013.
21. M M. Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del hospital de emergencias Villa El Salvador. tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao, Lima; 2018.
22. Benites G CCHJ. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica. tesis de grado. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica; 2017.
23. Chung K SJ. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia-Hospital Regional Docente de Trujillo. tesis de grado. Trujillo: Universidad Privada Anteno Orrego; 2018.
24. Diaz L FL. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirurgico del Hospital Regional Lambayeque. tesis de maestria. Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2017.


25. J. B. FACTORES ESTRESORES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO. tesis magister. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno; 2015.
26. L RRYT. NIVELES DE ESTRÉS EN ESTUDIANTES DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ. tesis de grado. Juliaca: UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, Puno; 2017.
27. R. J. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO. Tesis de grado. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno; 2019.
28. H S. cerasa.es>book-attachment-1677. [Online]. Available from:  
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>.
29. Lazarus R FS. Estrés y Procesos cognitivos.. In. Barcelona- España: Martínez Roca; 1989.
30. JB. S. El estrés. In. México: publicaciones cruz O, SA; 2000.
31. MonografiasPlus.[Online]. Available from:  
<https://www.monografias.com/docs/ambiente-fisico-y-psicologico-F3L97GFJDG2Z>.
32. H. G. el ambiente social. investigación y desarrollo. 2001 Julio; IX(1).
33. A. PJG. Definición De. [Online].; 2008 [cited 2020 Agosto 05. Available from:  
<https://definicion.de/entorno-social/>.
34. M. BEC. Wikipedia. [Online].; 2001 [cited 2020 Agosto 05. Available from:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno_social).

35. C. S. Wikipedia. [Online]. [cited 2020 Agosto. Available from: [https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno\\_social#cite\\_note-3](https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno_social#cite_note-3).
36. AEPSAL(Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral). [Online].; 2016 [cited 2020 Agosto 05. Available from: <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>.
37. H L. American Psychological Association. [Online].; 2010 [cited 2020 Agosto 06. Available from: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
38. AMUNE. BLOGneuron, actualidad para profesionales de la neurorrehabilitación. [Online].; 2020 [cited 2020 Agosto 06. Available from: [https://blog.neuronup.com/estres-laboral/#Consecuencias\\_del\\_estres\\_laboral](https://blog.neuronup.com/estres-laboral/#Consecuencias_del_estres_laboral).
39. Hernández R MC. Metodología de la Investigación. In. México: McGraw-Hill. 2018 p. 714.
40. Salud Md. Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en Perú 2019-2023. Minsa; 2019. .
41. Casas J RJDJ. La encuesta como técnica de investigación Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). 2003;: p. 527-538.
42. Gray-Toft P AJ. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. [Online].; 1981 [cited 2020 Agosto 06. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01321348#citeas>.

**ANEXOS**

## ANEXO 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: ESTRÉS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA COVID – 19 Y DEL HOSPITAL RAFAEL ORTIZ RAVINES DE LA CIUDAD DE JULI - 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	ANTECEDENTES	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>A nivel internacional:</b>	<b>VARIABLE:</b>	<b>Tipo de investigación:</b>
<b>general:</b>	<b>GENERAL:</b>	Muñoz C. y colaboradores (18), en	Estrés en enfermería	Aplicada
¿Cuál es el nivel de estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Ortiz Ravines de	Determinar el nivel de estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia covid 19 y del hospital Ortiz Rabines de	Chile, durante el 2015, desarrollaron una investigación sobre salud mental del personal enfermero que realiza cuidados en situaciones estresantes. Cortaza y colaboradores (19), en México, durante 2014, elaboraron un estudio sobre el estrés laboral que presenta el personal de enfermería Suresh y colaboradores (20), en Irlanda, durante el 2013,		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente Físico.</li> <li>• Ambiente psicológico.</li> <li>• Ambiente social.</li> </ul>	<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p>
				 <pre> graph TD     M --&gt; VD     M --&gt; VI           </pre>

la ciudad de Juli -	la ciudad de Juli -	desarrollaron una investigación sobre	<b>Donde:</b>
2021?	2021.	estrés en el entorno clínico y que los	<b>M</b> = Es la muestra,
<b>Problemas</b>	<b>objetivos</b>	factores como la carga de trabajo	representada por los
<b>específicos:</b>	<b>específicos:</b>	excesiva tienen que ser atendida por	profesionales de enfermería
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente físico en profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de estrés en un ambiente físico que presentan los profesionales de enfermería,</li> </ul>	las autoridades de los hospitales	del área de emergencia
		<b>A nivel nacional:</b>	Covid – 19 y del hospital
		Morales M. (21), en el Perú, durante	Rafael Ortiz Ravines de la
		el 2018, desarrolló una investigación	ciudad de Juli .
		sobre estrés en los profesionales de	<b>VD</b> = Es la variable
		enfermería,	dependiente; Estrés en
		profesionales	profesionales de enfermería
		de enfermería	<b>VI</b> = Es la variable
		del área de	independiente; que vienen a
		emergencia	ser las dimensiones Ambiente
		Covid – 19 y	físico, Ambiente Psicológico,
		del hospital	Ambiente Social.



Rafael Ortiz	Rafael Ortiz	Chung K. y colaborador (23), en Ravines de la ciudad de Juli	Perú, durante el 2018, desarrollaron un estudio sobre estrés y desempeño laboral en enfermeros, Juli - 2021? - 2021.
¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente psicológico en profesiona	Identificar el nivel de estrés en un ambiente psicológico que presentan los profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital	Díaz L. y colaborador (24), en Perú, durante el 2017, elaboraron una investigación sobre estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de centro quirúrgico.	

#### A nivel regional:

Belizauí J. (25), realizó un estudio en el año 2017 fue realizado en el hospital III de Essalud de la ciudad de Puno tratando de determinar cuáles son los factores estresores en

#### POBLACIÓN Y/O MUESTRA:

La población y/o muestra para la presente investigación estará conformada por los profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli.

#### TÉCNICAS E

#### INSTRUMENTOS

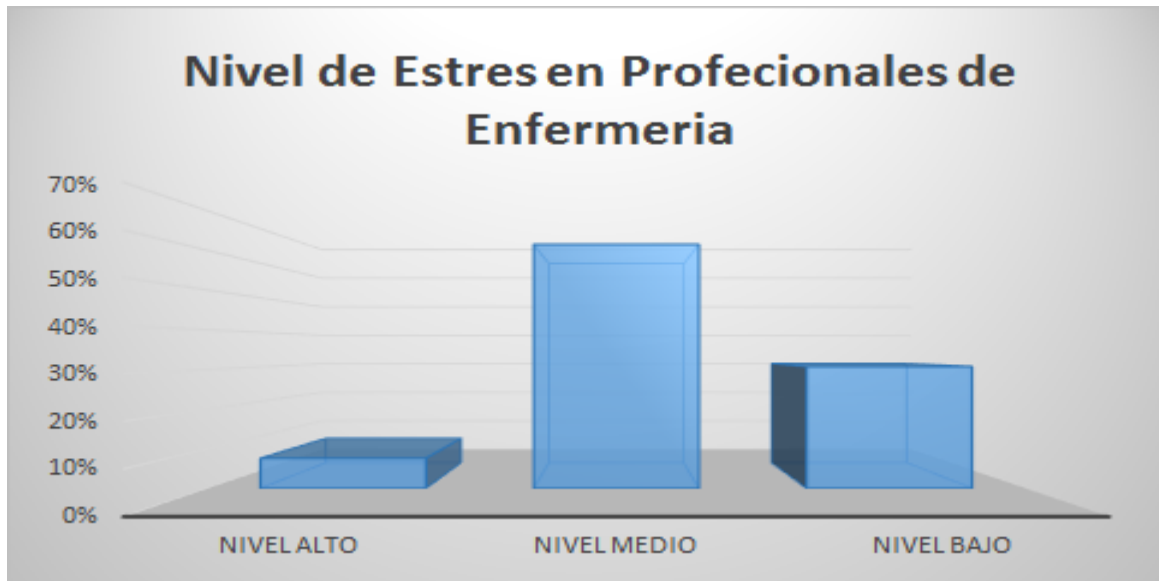
Rafael Ortiz	Rafael Ortiz	profesionales de enfermería que laboran en el área crítica de ese establecimiento	Questionario de encuesta The Nursing Stress Scale (NSS) elaborado por Gray-Toft y Anderson
Juli - 2021?	- 2021.	Ramos R. y Tito L. (26) , realizaron un estudio en el año 2017, en su estudio de Niveles de estrés en estudiantes de la clínica odontológica de la escuela profesional de odontología de la UANCV,	<b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de estrés en un ambiente social en profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de estrés en un ambiente social que presentan los profesionales de enfermería del área de emergencia</li> </ul>	Jinez R. (27), realizo un estudio en el año 2019 sobre el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno,	Se prepararon los resultados en: Excel.
Covid – 19 y del hospital	covid – 19 y del hospital		
Rafael Ortiz	Rafael Ortiz		

---

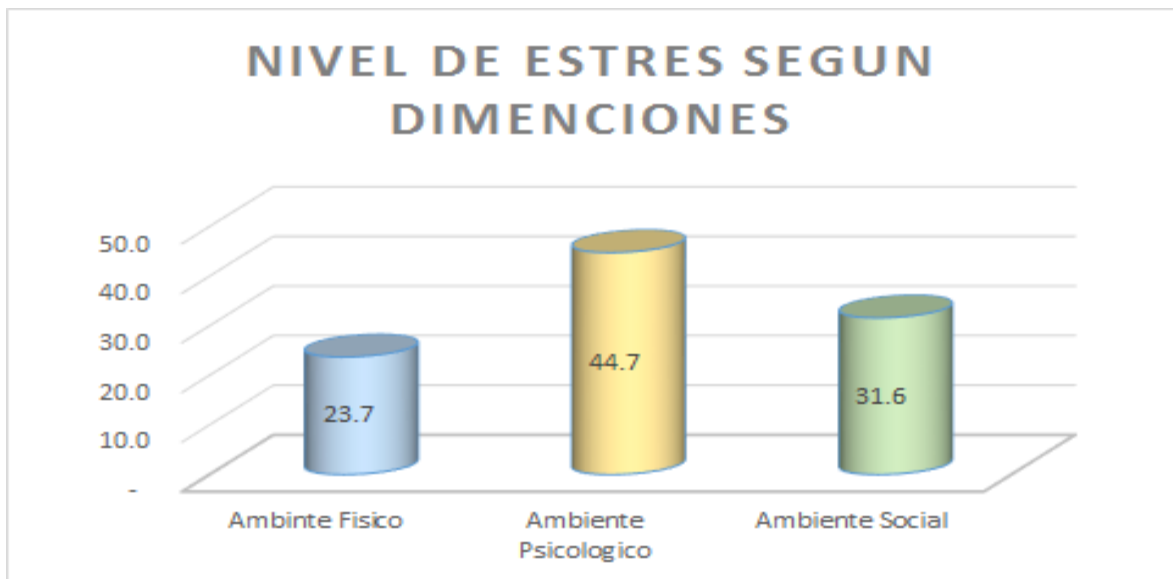
Ravines de Rabines de la  
la ciudad de ciudad de Juli  
Juli - 2021? - 2021.

---

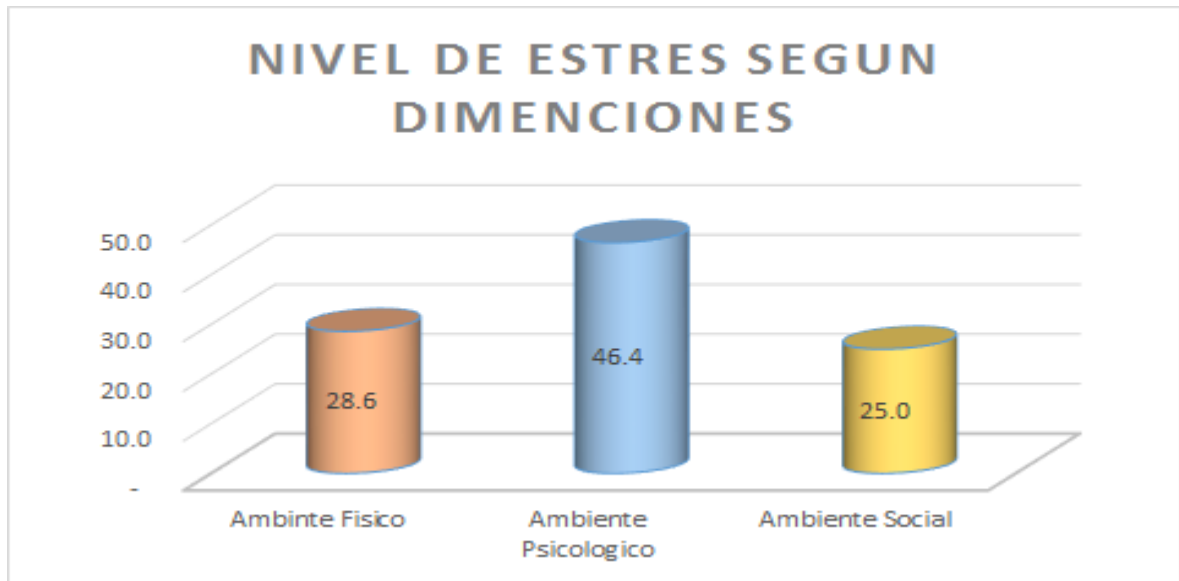
ANEXO 02: FIGURAS Y CUADROS DE RESUMEN



**Figura N°01.** Estrés en el profesional de enfermería que labora en el área de emergencia COVID-19 y del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.



**Figura N° 02.** Estrés según dimensiones de ambiente Físico, Ambiente Psicológico y Ambiente Social del Personal de enfermería del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.



**Figura N° 03.** Estrés según dimensiones de ambiente Físico, Ambiente Psicológico y Ambiente Social del Personal de enfermería del área de emergencia COVID – 19 del Hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli – 2021.

**ANEXO 03: CONSENTIMIENTOS.****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A usted con el debido respeto se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participar o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021.

**NOMBRE DEL INVESTIGADOR:** Alejandro Jonathan Apaza LLanqui, egresado de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Privada San Carlos Puno.

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** Determinar el estrés en profesionales de enfermería del área de emergencia Covid – 19 y del hospital Rafael Ortiz Ravines de la ciudad de Juli - 2021.

**BENEFICIOS POR PARTICIPAR:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**INCONVENIENTES Y RIESGOS:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**CONFIDENCIALIDAD:** La información que usted proporcione estará protegido, Se le está pidiendo que conteste unas preguntas y nos permita recolectar datos sobre Ud. y su salud. Su participación es completamente voluntaria y la información proporcionada solo lo tendrá acceso el autor de la investigación, si no desea hacerlo su denegación no le traerá ningún inconveniente y Lea detenidamente las preguntas que se encuentran en esta encuesta y marque uno de los casilleros de cada pregunta con una X según crea conveniente de acuerdo con la frecuencia con que presenta tal sentimiento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO.**

He leído la hoja de información del Consentimiento Informado, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. He quedado satisfecho con la información recibida. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria. Presto mi consentimiento para la realización de la encuesta.

Juli, \_\_\_\_ de Septiembre del 2021

---

Firma del encuestado

---

Firma del Investigador

**ANEXO 04: INSTRUMENTO ENCUESTA****LA ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA – NSS****I. PRESENTACIÓN**

Estimado(a) enfermero(a), el objetivo de este estudio es determinar el estrés en profesionales de enfermería. En ese sentido se solicita su participación para que nos pueda brindar ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo del estudio. Su participación es anónima y voluntaria y se respetará la confidencialidad.

**II. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ años      **Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Estado Civil**

Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Conviviente ( ) Divorciado(a) ( ) Viudo(a) ( )

**Años de servicio en la Institución Hospitalaria:** \_\_\_\_\_

**Condición Laboral:**

Nombrado ( ) Contrato 728 (Indeterminado) ( ) Contratado – CAS ( ) Terceros ( )

**Tiene Especialidad:** Si ( ) No ( )

**Máximo Grado Académico Alcanzado:** Bachiller ( ) Titulado ( ) Magister ( ) Doctora ( )

**Marque según el tipo de familia que corresponda:**

( ) Nuclear. Compuesto por madre y padre, con o sin hijos.

( ) Monoparental: Conformado por uno de los padres (papá o mamá) con uno o más hijos.

( ) Ampliada; Constituido por abuelos, padres con hijos, nietos.



( ) Reconstituida: Unión de familias luego de la separación o divorcio.

( ) Equivalente familiar: Grupo de amigos, hermanos, parejas homosexuales (no tienen hijos).

( ) Persona sola: Convive sola.

**III. INSTRUCCIONES:**

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de hospital. Indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en el actual servicio. Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para usted marcando con (X) en una de estas alternativas: Nunca:0, A veces:1, Frecuentemente: 2, Muy frecuentemente: 3.

N°	Enunciados	Nunca	A veces	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	0	1	2	3
2	Recibir críticas de un médico	0	1	2	3
3	Realización de cuidados de enfermería (procedimientos) que resultan dolorosos a los pacientes	0	1	2	3
4	Sentirse impotente ante el caso de un paciente que no presenta mejoría	0	1	2	3
5	Problemas o conflictos con un supervisor	0	1	2	3
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	0	1	2	3
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados con esta área	0	1	2	3
8	La muerte de un paciente	0	1	2	3
9	Problemas o conflictos con uno o varios médicos	0	1	2	3
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	0	1	2	3
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	0	1	2	3
12	La muerte de un paciente con quien entabló una relación estrecha	0	1	2	3
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	0	1	2	3

14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	0	1	2	3
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	0	1	2	3
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	0	1	2	3
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	0	1	2	3
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	0	1	2	3
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	0	1	2	3
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	0	1	2	3
21	Ver a un paciente sufrir	0	1	2	3
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios	0	1	2	3
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	0	1	2	3
24	Recibir críticas de un supervisor	0	1	2	3
25	Personal y turno imprevisible	0	1	2	3
26	El método prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	0	1	2	3
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	0	1	2	3
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2	3
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio	0	1	2	3
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2	3
31	El médico no está presente en una urgencia médica	0	1	2	3
32	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	0	1	2	3
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	0	1	2	3
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	0	1	2	3