



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trabajo Académico

Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia
de un hospital público de Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autor: Cruz Manchay, Jorge Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8781-8934>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

2025

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

Yo, **Cruz Manchay Jorge Luis**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital público de Lima, 2025”** Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia DNI 09542548, ORCID N°: 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código OID 14912:516306630 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

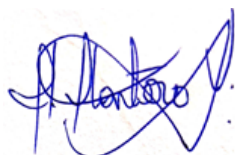
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4.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



.....
 Firma de autor

Jorge Luis Cruz Manchay


DNI: 47420988



.....
 Firma

Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI: 09542548

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Lima, 22/10/2025.

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El resultado de la similitud general muestra un 1% excedente en la primera fuente que supera el porcentaje permitido.
Este excedente corresponde a aspectos metodológicos que se centran mayormente en los dos instrumentos ubicados en los anexos del trabajo.

DEDICATORIA

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por darme la valentía y la fe para continuar en mi carrera profesional llena de vocación, para cuidar y curar con el corazón como plantea la teórica enfermera Lydia Hall. También agradezco a mi padre y mi madre por darme la existencia y ser guías en mi camino para llegar hasta este momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero brindar palabras de agradecimiento a la Institución universitaria “Norbert Wiener” y docentes por brindarme los conocimientos tanto teóricos como prácticos para desempeñarme como Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres.

Asimismo, un agradecimiento especial a mi asesor por ser un verdadero guía en este proceso, quien dedicó tiempo para mis asesorías y estuvo pendiente de mis avances. Gracias a todas las personas que aportaron de alguna forma para la realización de este proyecto.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
1. PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación de problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitación de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
Internacionales	8
Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis específica	19
3. METODOLOGÍA	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20

3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1. Técnica	25
3.7.2. Descripción de instrumentos	25
3.7.3. Validación	26
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1. Cronograma de actividades	29
4.2. Presupuesto	31
5. REFERENCIAS	33
ANEXOS	43
Anexo 1. Matriz de consistencia	44
Anexo 2. Instrumentos	46
Anexo 3. Consentimiento informado	53
Anexo 4. Informe de originalidad	56

RESUMEN

El área de emergencias es uno de los servicios con mayor demanda hospitalaria, ofreciendo atención las 24 horas. En este ámbito, pacientes con una amplia gama de afecciones y lesiones, muchas de las cuales ponen en riesgo su vida y son atendidos por profesionales de enfermería. En este contexto, la literatura existente aborda los factores que, en conjunto, provocan estrés laboral. Este problema no es exclusivo de la enfermería y tiene el potencial de influir sobre la calidad del cuidado brindado en situaciones de emergencia. **Objetivo:** El objetivo de este estudio es “determinar la correlación entre el estrés laboral y la calidad de cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Lima, 2025”. **Metodología:** Esta investigación hará uso del método hipotético deductivo, cuantitativo y relacional además de transeccional; se contará con 65 enfermeros; para la primera variable de estrés laboral se aplicará como instrumento el cuestionario con 34 ítems considerados en 3 dimensiones, y para la segunda variable una guía de observación para medir la calidad del cuidado enfermero que consta de 20 ítems y se divide en 3 dimensiones. Luego de obtener la información los datos serán transcritos y codificados en un Excel. Se efectuará el análisis estadístico correlacional, lo cual permitirá cuantificar la relación existente o nula de ambas variables.

Palabras claves: estrés laboral, calidad del cuidado, enfermería

ABSTRACT

The emergency department is one of the most in-demand hospital services, offering 24-hour care. In this setting, patients with a wide range of conditions and injuries, many of which are life-threatening, are cared for by nursing professionals. In this context, the existing literature addresses the factors that, taken together, cause work-related stress. This problem is not exclusive to nursing and has the potential to influence the quality of patient care in emergency situations.

Objective: The aim of this study is “to determine the correlation between work-related stress and the quality of care provided by nursing professionals in the emergency department of a public hospital in Lima, 2025”. **Methodology:** This research will utilise the hypothetical-deductive method, a quantitative and correlational cross-sectional approach, with a population of 65 nurses. For the first variable of work stress, a questionnaire consisting of 34 items in three dimensions will be used as an instrument, and for the second variable, an observation guide consisting of 20 items and divided into three dimensions will be used to measure the quality of nursing care. After obtaining the information, the data will be transcribed and coded in Excel. A correlational statistical analysis will be performed, which will allow the existing or non-existent relationship between both variables to be quantified.

Key words: work stress, quality of care, nursing.

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral es una problemática frecuente entre los profesionales de la salud, a consecuencia de las elevadas exigencias, tales como: brindar atención simultánea a diversos pacientes con patologías y/o accidentados complejos, turnos exigentes, falta de personal, insumos insuficientes, documentación clínica extensa, supervisiones de manera frecuente/continua y ambiente laboral bajo presión. Estas características, se manifiestan en el estrés laboral del enfermero emergencista y se ha evidenciado que una o más de estas, están presentes a nivel global (1).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés viene a ser aquella tensión mental a causa de un hecho complejo, también considera como una respuesta innata contra los estímulos de la vida cotidiana; sin embargo, el modo en que afecta nuestro bienestar está determinado por cómo reaccionamos ante él (2). En el contexto del profesional de enfermería, esta realidad se evidencia en un estudio donde afirman que el 48.4% de las enfermeras encuestadas manifiestan sentirse fatigadas por la carga laboral que implica su rol en el sector salud (3).

Diversas investigaciones realizadas en hospitales públicos de otros países muestran que el 48.6% de enfermeras en servicios críticos, experimentan estrés laboral moderado a severo, y casi la mitad de encuestados, indica que el estresor principal es la carga laboral, lo cual se relaciona directamente con una disminución en la calidad percibida del cuidado (4).

A nivel nacional, esta problemática también es preocupante. Estudios recientes evidencian a un 50% de enfermeros(as) en hospitales públicos presentan un nivel medio de estrés laboral, entre ellos sobresale el factor social por los problemas con los colegas de turno, falta de apoyo de sus compañeros, que provoca un impacto directo en la calidad de atención (5).

En consecuencia, el enfermero(a) no solo enfrenta desgaste físico (debilidad, cansancio visual, nula tolerancia al esfuerzo y deterioro de la condición física), sino también alteraciones cognitivas (dificultades en la concentración, problemas de memoria y lentitud en el pensamiento), lo que repercute directamente en el cuidado del paciente (6). Una de las principales consecuencias es que muchas enfermeras han dejado de capacitarse o de revisar textos científicos que permitirían actualizar su conocimiento, esto genera una pérdida de confianza al momento de realizar sus actividades. Esta situación, es crítica en los servicios de emergencia, porque, es un servicio donde se debe atender con rapidez y precisión a los pacientes con: traumatismos, paros cardiorrespiratorios, hemorragias masivas o crisis hipertensivas, entre otros (7,8).

Por otro lado, el crecimiento poblacional aumenta a un ritmo acelerado, generando saturación en los servicios de emergencias, lo cual condiciona: inadecuada atención al usuario, demoras en el diagnóstico, favorece el error humano, mayor número de reclamaciones, insatisfacción de los usuarios (9,10). La calidad de cuidado de enfermería se reduce por diversos factores, como la acumulación de actividades con los pacientes, la constante demanda del servicio y la insuficiencia de personal (11,12).

Asimismo, en el Hospital Santa Rosa, se evidenció en el año 2022 un total de 58,306 atenciones en el servicio de emergencia y urgencias (13). Esto representa un número menor, en comparación con el año 2025 donde se tuvo 17,915 atenciones en tan solo 3 meses (enero a marzo), el 76,7% ingresó por enfermedad, seguido de los accidentes con 9%; por otro lado, la población femenina representó un 63% y la masculina un 37% (14). Estas cifras sostienen la alta demanda de pacientes en este servicio; sin embargo, el personal enfermero(a) es insuficiente para la cantidad de usuarios que se maneja en la actualidad con tendencia al aumento, haciendo que los enfermeros

perciban sobrecarga laboral y a su vez estrés en el profesional; esto sumado a la falta de insumos, los equipos antiguos y espacios reducidos para la atención.

En consecuencia, la calidad de cuidado enfermero puede verse influida por factores del estrés laboral ya mencionados, causando errores en los procedimientos, ya sea confusión sobre la identidad de los pacientes y su tratamiento, errores en la colocación de vías periféricas, trato apresurado y falta de empatía con el paciente en estado vulnerable, el cuidado de varios usuarios a la vez (reevaluando y monitorizando constantemente a pacientes que ameritan mayor cuidado), también gestiones y coordinaciones con diversas áreas y otros profesionales.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del estrés laboral con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente físico con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias?

¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente psicológico con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias?

¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente social con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación de la dimensión ambiente físico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias.

Identificar la relación de la dimensión ambiente psicológico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias.

Identificar la relación de la dimensión ambiente social con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estrés laboral en los enfermeros(as) en emergencias, ha sido de mayor interés en los últimos años por el impacto que tiene sobre el desempeño profesional y la calidad de cuidado brindado a los usuarios. Respecto al contexto del área de emergencias, la situación es crítica debido a las condiciones laborales caracterizadas por la alta carga asistencial, la rapidez en tomar decisiones, la presión constante, el presenciar situaciones críticas que pueden comprometer la vida del paciente e incluso la muerte, que al pasar el tiempo puede influir en el desarrollo de estrés crónico del profesional. Del mismo modo, la calidad de cuidado que proporciona enfermería puede verse afectada debido al nivel alto de estrés que puede experimentar, influyendo negativamente en el trato humanizado.

La presente investigación se sustenta en modelos de enfermería como el de Callista Roy, que plantea un conjunto de tres tipos de estímulos que pueden generar tensión como producto del contacto bidireccional entre el sujeto y su realidad externa, para lo cual requerirá un tipo de enfrentamiento llamado adaptación, que es responsable de manejar aquellas situaciones. En el contexto del estudio respecto a los enfermeros(as) de emergencias, nos llevará a conocer parte de estos estímulos o factores que intervienen para generar el estado de tensión o estrés al cual están sometidos en su labor, por ende, se podrá evidenciar el nivel de estrés laboral.

Asimismo, es importante conocer cómo se influye el estrés laboral sobre la calidad de cuidado que ofrecen los enfermeros, el cual está basado en la teoría de enfermería sobre los cuidados cuya autora es Kristen Swanson. Esta teoría explica la forma en que el personal de enfermería adquiere un significado de compromiso y responsabilidad personal en la relación con el paciente cuidado, que a su vez permite la reflexión profunda de la cosmovisión del cuidado, que es primordial para brindar atención al paciente con un sentido humanizado, a pesar de encontrarse en situaciones críticas donde prima la parte biológica. De esta manera, ambas teorías de enfermería aportan conocimientos para el análisis de la correlación entre variables desde el punto de vista de la enfermería y así permitirá fortalecer la base teórica del bienestar del personal de salud con los estándares de atención en contextos de alta exigencia en emergencias hospitalarias.

La realización de esta investigación se justifica ante la necesidad de generar evidencia actualizada y contextualizada sobre la realidad de los servicios de emergencia en los hospitales de Lima en el año 2025, contribuyendo a la literatura científica nacional. De ese modo, los hallazgos permitirán aportar datos relevantes para el diseño de intervenciones psicosociales que promuevan entornos laborales saludables.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los profesionales de enfermería en emergencias, al visibilizarse las condiciones laborales que enfrentan y cómo estas afectan a su desempeño. Indirectamente, los gestores hospitalarios, el personal de recursos humanos y los responsables de políticas públicas en salud también se beneficiarán al contar con evidencia que respalde mejoras organizacionales orientadas en el ámbito laboral y la calidad asistencial. Por último, los pacientes también se verán beneficiados al recibir cuidados más seguros y humanizados en cuanto se atiendan los factores psicosociales que afectan al profesional de enfermería.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación aportará cuestionarios confiables y validados para el estudio de las variables que servirán para futuras investigaciones en enfermería, ya que busca determinar los diversos factores estresantes en la práctica de enfermería en emergencias, tales como carga laboral, conflictos con los colegas, falta de apoyo, muerte del paciente y etc.

El análisis estadístico de la presente investigación que se realizará, permitirá contrastar los objetivos de la investigación.

1.4.3. Práctica

Los hallazgos servirán como base para que los equipos de gestión hospitalaria del área de emergencia diseñen estrategias orientadas a reducir los errores en el cuidado brindado por el profesional de enfermería, originados por el estrés. Asimismo, permitirá implementar programas de capacitación continua, optimizando así el desempeño profesional y fortaleciendo la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se efectuará del mes de julio a diciembre del 2025.

1.5.2. Espacial

Este proceso se efectuará en el área de emergencias de un hospital público.

1.5.3. Población

Estará constituida por aquellos enfermeros que ejercen labores en el área de emergencias.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Cabezas (15) realizó el 2023 una investigación en Ecuador, con el objetivo de “analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud de un centro hospitalario”. El estudio aplicó lo cuantitativo, observacional, transeccional y descriptivo. Se contó con 25 participantes. Se hizo uso de un cuestionario a fin de realizar la medición del estrés laboral y establecer el desempeño de médicos y enfermeros. Sobre los resultados, se mencionan que el 40% de profesionales de salud respondió que rara vez la demanda laboral ha superado su capacidad de respuesta, contrario al 4% que de forma frecuente se puede percibir que la demanda laboral resulta ser excesiva. Cerca del 40% de los profesionales afirman que usualmente su trabajo no es reconocido por la institución, de modo similar casi el 10% muchas veces se ha sentido desvalorizado en su lugar de trabajo. En otro punto, la adaptación al trabajo bajo presión de casi el 70% de los médicos y enfermeros a menudo sucede con facilidad, a diferencia del 12% que rara vez logra su adaptación. En conclusión, se tiene la influencia negativa del estrés laboral sobre el desempeño del personal de sanitario del hospital, sin embargo, no es posible concluir en un elevado nivel de confianza sobre la relación en el personal.

Gorozabel (16) ejecutó un estudio en Ecuador en el año 2021, a fin de “analizar la relación entre el estrés laboral en los profesionales de la salud y su impacto en la calidad de la atención en los servicios de emergencia del Hospital Poso Melga”. La investigación, de tipo cuantitativo, correlacional, transversal e interdisciplinario, se desarrolló con la participación de 49 profesionales que laboraban en áreas críticas y 800 usuarios en emergencias. Los resultados

evidenciaron que aproximadamente la cuarta parte del personal de salud manifestó experimentar niveles altos de estrés causado por las condiciones laborales presentes en entornos agudos. Asimismo, un número equivalente de encuestados consideró que la calidad de atención era deficiente. Por lo ello, se concluye que existe evidencia una relación estadísticamente significativa del estrés laboral y la calidad del cuidado, respaldando la hipótesis de que el estrés influye negativamente en la atención al paciente.

Cachiguango (17) realizó en 2020 un estudio en Ecuador, con el objetivo de “determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo”. Fue una investigación cuantitativa, observacional, transeccional y relacional. Los participantes fueron conformados por 42 enfermeras y 30 pacientes internados a los que se les aplicó el test sobre Burnout. Los resultados mostraron que en las tres áreas de burnout se tuvo la mitad de encuestados presentaron agotamiento emocional bajo, el mismo número también sufre de despersonalización media y poco más del 60% presenta realización personal baja, evidenciando nivel medio de estrés laboral. Respecto a la satisfacción de los usuarios, existe una buena calidad de atención a pesar de que los enfermeros presentan estrés laboral. Se concluye que aun cuando hay estrés laboral moderado, los profesionales de enfermería cuidan con amabilidad y respeto a los pacientes.

Nacionales

Rodas et al. (18) realizaron en 2022 en el Callao, una investigación con el fin de “hallar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en el área de Emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas”. Obtuvo el método cuantitativo, relacional y observacional. Se utilizó un cuestionario a 65 enfermeros participantes. En el resultado se pudo observar que un 43% de enfermeras presentan nivel medio de estrés laboral, poco más del 30% evidencia nivel

alto y el 25% nivel bajo de estrés. Sobre la calidad del cuidado, casi el 50% presenta nivel medio, poco más del 30% un nivel alto y cerca del 20% un nivel bajo. Al concluir se pudo determinar que hay una relación inversa entre ambas variables en el área de emergencias.

De la Cruz et al. (19) en 2022 en Pimentel; realizó un estudio con el fin “determinar la relación entre el estrés laboral y calidad del cuidado del enfermero(a) servicio de emergencia”. Se trata de un trabajo de metodología cuantitativa, descriptiva, observacional y relacional. Participaron 50 enfermeras quienes respondieron 2 instrumentos, el primero: Cuestionario para medir el nivel de estrés confiabilidad de 0.84; segundo: Cuestionario de calidad del cuidado confiabilidad de 0.79. Resultados: El 72% de enfermeros posee nivel de estrés medio y cerca del 20% un nivel alto, sin embargo, un 78% presenta un nivel alto de atención adecuada hacia el usuario y un 2% bajo. Conclusión: El estudio presenta una relación negativa alta de las variables, dado que, a pesar de su nivel de estrés medio, proporcionan una adecuada atención.

Cortez (20), el año 2021 en Lima, realizó un estudio para “determinar la relación de la calidad del cuidado con el estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia hospital III Angamos Miraflores 2021”. El enfoque utilizado fue cuantitativo, relacional, observacional; para lo cual se estableció la muestra de 60 enfermeros de emergencias. Como resultados se obtuvo un 55% que manifiesta un nivel regular en la calidad del cuidado, un 42% nivel bueno y un 3% en nivel malo. En cuanto al estrés laboral, el 65% presenta nivel regular, el 32% nivel alto y un 3% en el nivel bajo. Se concluye que existe una relación entre ambas variables.

Chacón (21), en el año 2020, desarrolló un estudio con el propósito de “analizar la influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería brindado a los usuarios hospitalizados en emergencias en el Hospital II EsSalud Ilo”. El trabajo de investigación tuvo

enfoque cuantitativo, un diseño descriptivo y correlacional. La muestra fue de 50 enfermeros(as), quienes completaron el cuestionario validado. Los resultados indicaron que, del total de enfermeras, el 66 % evidenció estrés laboral en un nivel medio, el 20 % fue alto en estrés, y solo el 14 % manifestó bajo. Respecto a la calidad del cuidado, 46 % de los encuestados mostró calidad en nivel regular, el 36 % una calidad eficiente o buena, y el 18 % una calidad deficiente. Se concluyó que los hallazgos poseen una vinculación estadísticamente significativa entre las dos variables ya mencionadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición

De acuerdo con la American Nurses Association, el estrés laboral en el personal de enfermería se manifiesta en los aspectos personal y laboral, muchas veces las exigencias laborales no tienen fin y pueden afectar la salud del personal, incluso en los resultados y el cuidado de los pacientes (22). Esta condición puede intensificarse cuando las demandas y presiones del trabajo superan las capacidades y recursos de la persona, especialmente si no cuenta con el soporte requerido de parte de sus colegas o autoridades superiores, y si además tiene un control limitado sobre sus funciones y la manera de responder a dichas exigencias (23).

Por su parte, la OMS señala que al estrés laboral como una reacción que perjudica los ámbitos tanto físico como emocional, originado cuando existe la inestabilidad entre las demandas laborales y las capacidades, necesidades o recursos con los que cuenta el trabajador para desempeñar sus funciones (24).

2.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral

La determinación del nivel de estrés laboral tiene como propósito realizar un diagnóstico o análisis de un trabajador o de un grupo de trabajadores, con el fin de identificar y describir la presencia de estrés en el entorno laboral. Para ello, algunos autores identifican factores existentes que pueden desencadenar el estrés y se organizan en siete; el primer factor sobre el ambiente físico como lo es la carga de trabajo, los siguientes cuatro factores vinculados al ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, etc.) y los dos últimos relacionados con el ambiente social en el lugar de estudio, este referido a los problemas con los médicos y con otros colegas enfermeras (25).

Cada dimensión de estrés agrupa indicadores del estrés laboral y sus factores que lo ocasionan en el profesional de enfermería (26):

a. Dimensión 1: Ambiente físico

Un entorno físico inadecuado, ya sea con iluminación deficiente, el ruido excesivo, la temperatura inadecuada o la falta de espacio, puede generar tensión y malestar en los profesionales de enfermería, afectando negativamente su salud mental y física, y por ende, su rendimiento laboral (27).

Dentro de ella se menciona la carga de trabajo como situaciones estresantes que se derivan de la carga laboral de la enfermera en emergencias, los problemas que pueden surgir con los colegas, la demanda de pacientes por atender y el apoyo emocional que requieren (26).

Estas condiciones externas influyen en el flujo habitual de las labores de enfermería interfiriendo con la concentración necesaria para llevar a cabo actividades en el área de emergencias (28).

b. Dimensión 2: Ambiente Psicológico.

Las situaciones con el ambiente psicológico producen una elevada proporción de estrés en Enfermeros. En muchos casos, se pueden desencadenar junto a sentimientos que denotan frustración, temor o desesperación por parte del profesional, las cuales son definidas como experiencias que dan paso al estrés mal adaptativo (27).

Esos componentes como la muerte y sufrimiento relacionado en gran medida con las situaciones estresantes derivadas del sufrimiento y la muerte de los pacientes que se presencia en el servicio, la preparación insuficiente como la falta de conocimiento o experticia con determinados procedimientos que se requiera en ese momento y la enfermera no pueda desempeñarse de manera idónea, y la falta de apoyo relacionado a la valoración de la enfermera y oportunidades disponibles para compartir experiencias con sus colegas y liberar su carga de trabajo influyen en la percepción del estrés laboral (26).

En consecuencia, la dimensión psicológica hace referencia al parte mental inherente a las personas que influyen en su personalidad, pensamiento, y otros frente a situación estresantes que pueden causar daños psicológicos a los profesionales de enfermería (28).

c. Dimensión 3: Ambiente Social.

Problema con los médicos.

Los problemas dependen y se dan dentro de una Institución donde se realizan actividades profesionales como en áreas críticas con personas que intervienen en la atención, ya sean otros profesionales y familiares de los pacientes, inclusive el paciente mismo. Se tiene de conocimiento que en el ambiente social es donde se generan la gran parte de situaciones causantes de estrés entre las personas (27). Por tanto, estas características están relacionadas con la vida en sociedad del personal de enfermería y su afectación a la comunicación interpersonal (28).

Las situaciones que generan estrés laboral en esta dimensión surgen de las interacciones de la enfermera con los médicos. Ya sean críticas y/o conflictos con un médico o temor del propio profesional de enfermería a cometer errores, además de los desacuerdos en procedimientos o tratamiento con el médico. También los inconvenientes entre colegas del equipo de enfermería, que surgen entre enfermeras y supervisores. Dos de los ítems se refieren a conflictos con un supervisor o a críticas por parte de éste ya sea por un mal procedimiento, confusión en el papeleo de los pacientes o similar; igualmente los conflictos de enfermería con colegas de la misma unidad o de otras unidades del hospital (26).

2.2.2. Calidad de cuidado en enfermería

2.2.2.1. Definición

Avedis Donabedian definió en 1980 la calidad de atención como la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades (29). En relación a la calidad del cuidado, algunos autores lo definen como el resultado obtenido mediante la gestión idónea del cuidado, que permite responder a las necesidades reales y a las percibidas de los usuarios (30).

Este proceso implica la participación del trabajo individual y colaborativo con el fin de lograr la satisfacción de la persona, su familia y la comunidad en general. La calidad del cuidado es definida como todas las acciones que desarrolla el enfermero(a) en la atención y cuidado al paciente, lo cual es parte prioritaria del profesional de enfermería destinada a mejorar la atención brindada a los usuarios (31).

Por otro lado, algunos autores señalan que la calidad del cuidado del profesional enfermero deriva de una adecuada gestión del cuidado, orientada a satisfacer las necesidades

reales y percibidas de los usuarios, ya sea a nivel individual, familiar o comunitario, con la participación activa del personal de salud. Esta calidad constituye una de las principales inquietudes del profesional de enfermería y debe ser el foco de todas las acciones, con el objetivo de mejorar continuamente la atención brindada a los usuarios (32).

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de cuidado en enfermería

1. Técnico científico: Referido a los aspectos teóricos dentro de la atención en emergencias y cómo se ejecutan. Estos deben ser de manera oportuna llevándose a cabo en el momento adecuado para brindar el cuidado, está relacionado específicamente con la forma en la que se otorga el cuidado al usuario. En tanto la seguridad debe ser garantizada evitando situaciones que agraven la condición del paciente. También deben ser continuos los cuidados que se brinden al paciente que llega al área de emergencias siguiendo el flujograma de atención desde su ingreso hasta que sea dado de alta (33-34).

2. Humano: considera las relaciones interpersonales entre el enfermero emergencista y el usuario, en el ámbito de la atención sanitaria.

En la cual el profesional de enfermería debe mostrar amabilidad cuando se dirige al paciente para brindarle cuidados inmediatos. El respeto debe manifestarse en acciones y actitudes del enfermero ante las creencias, valores y decisiones del paciente. Aparte de ello la escucha debe ser efectiva prestando la atención debida (33-34).

3. Entorno: relacionado a la parte organizativa del área de emergencias y a las características del servicio de salud, como son accesibilidad y tangibilidad

Las condiciones comodidad que se ofrecen en el área de emergencias está dado por las cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse cómodo, ya sea con el orden, cuidado de la privacidad, la ventilación e iluminación y los servicios públicos adecuados como (triaje, atención

médica inmediata, salas de procedimientos, apoyo diagnóstico con radiografías, laboratorio), farmacia y etc.) (33-34).

Por tanto, se tiene a la calidad del cuidado como el resultado que se debe alcanzar por parte del profesional de enfermería logrando el máximo beneficio posible, considerando los valores, la parte técnico científica, lo humano y el entorno, así mismo una buena calidad de cuidado debe considerar la efectividad, eficiencia, satisfacción y equidad de los cuidados (35).

2.2.3. Rol de enfermería en el servicio de Emergencias

A lo largo de la historia, la incorporación del enfermero en el ámbito de urgencias y emergencias ha favorecido la transformación y ampliación de su rol, aunque en muchas ocasiones este continúa vinculado principalmente a funciones asistenciales (36). Por tanto, el rol de la enfermera en este servicio incluye un conjunto de acciones, donde se evidencia el manejo de conocimiento y habilidades, que contribuyen a mejorar la salud del paciente en situación crítica (37).

En los establecimientos de Salud I - 1, I - 2, III - 1 y III - 2 se cuenta con la o el jefe(a) de Enfermería del Servicio de Emergencia. Enfermera Asistencial, y Técnico de Enfermería (38).

2.2.3.1. Funciones de la enfermera en el cuidado

Respecto al rol de la enfermera conlleva una participación activa en el impulso, la conservación y recuperación de estado de salud, a través de intervenciones preventivas orientadas a evitar la aparición de enfermedades, frenar su avance o minimizar sus secuelas, logrando garantizar la continuidad del cuidado (39).

En el servicio de emergencia, incluye áreas como triaje, atención en tópicos y shock trauma, sus funciones están enfocadas en coordinar con otros servicios para la realización de procedimientos necesarios; registrar adecuadamente la historia clínica; llevar a cabo la valoración

integral del paciente; monitorear signos vitales y su evolución; verificar la administración correcta de medicamentos y una alimentación adecuada. Además, resulta esencial que mantenga una comunicación efectiva con el paciente y su familia durante todo el proceso de atención (40).

Los conocimientos conceptuales y metodológicos que la enfermera incorpora en su formación la faculta como la profesional idónea para definir la estructura y orientación de los distintos equipos encargados, directa o indirectamente, de brindar cuidados de enfermería (48). En este sentido, el profesional de enfermería que demuestra competencia es aquel que aplica de manera integral sus conocimientos, destrezas y actitudes para tomar decisiones clínicas acertadas, resolver situaciones complejas y ejecutar intervenciones con eficiencia y buen uso de los recursos (41).

2.2.4. Teorías de enfermería

La teoría de los cuidados de Kristen Swanson conceptualiza el cuidar como una práctica transformadora que busca vincularse con un individuo valorado, asumiendo obligaciones y responsabilidades personales. Plantea cinco elementos esenciales: conocimiento, presencia, intervención, facilitación y mantenimiento de las creencias. Estos procesos permiten una reflexión profunda sobre la forma en que se concibe el cuidado en enfermería, integrando las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas que fundamentan la sapiencia enfermera (42).

Por lo tanto, el profesional de enfermería debe abordar los cuidados planificados con base a una teoría propia de la disciplina, atendiendo a la persona como un ser biopsicosocial; sin embargo, es frecuente que en el servicio de emergencias se centre en el problema físico por tener que atender prioritariamente a la patología y el aseguramiento de necesidades primarias como la

oxigenación, lo cual no implica que se omita la relevancia del componente emocional del paciente, que es asequible tratar en oposición al aspecto social (43).

Callista Roy desarrolló El modelo de adaptación, se centra en el talento del usuario para ajustarse a las condiciones de su entorno. Este enfoque sostiene que la enfermería tiene como finalidad principal amparar al paciente en el transcurso de su adecuación, con el fin de favorecer su salud y bienestar integral. En la práctica hospitalaria, el modelo se implementa mediante la evaluación, el diagnóstico y la elaboración de un plan de cuidados individualizado (44).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa del estrés laboral con la calidad de cuidado del enfermero en el área de emergencias de un hospital.

Ho: No existe relación significativa del estrés laboral con la calidad de cuidado del enfermero en el área de emergencias de un Hospital.

2.3.2. Hipótesis específica

H1: Existe relación significativa de la dimensión ambiente físico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital.

H1: Existe relación significativa de la dimensión ambiente psicológico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital.

H1: Existe relación significativa de la dimensión ambiente social con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se emplea el método hipotético - deductivo, por consiguiente, es aplicado al justificarse en la observación y análisis de la problemática, lo cual genera juicios y conclusiones donde se rechaza o acepta las premisas propuestas (45).

3.2. Enfoque de la investigación

En concordancia con el autor Hernández (46), este trabajo viene a optar por lo cuantitativo, ya que se caracteriza en la medición de fenómenos, emplea estadísticas y aprueba o rechaza las hipótesis planteadas, asimismo es un proceso deductivo, secuencias, probatorio que analiza la realidad objetiva.

3.3. Tipo de investigación

De tipo aplicada, debido a que genera alternativas de soluciones al fenómeno del proyecto, esto se dará a través de un proceso secuencial sistemático de evaluación, confrontación, interpretación y determinación de las causas del problema (46).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental; esto significa que se estudiará la naturaleza de la variable, por lo cual no se modificará la realidad (47). El corte es transversal, porque se dará en un solo tiempo y espacio determinado, por consiguiente, se aplicará una sola vez el instrumento (47). El

nivel es correlacional, porque busca medir la relación de las variables, ya sea hallando rechazando dicha relación (47).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Se trabajará con 65 enfermeros del área de emergencia de un hospital público.

Muestra: Esta investigación, se ejecutará en su totalidad con la población, porque es accesible, por lo tanto, se considerará en total 65 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia.

Muestreo: En el actual proyecto se empleará una muestra no probabilística por conveniencia, porque se está considerando a todos los enfermeros del área de emergencia, dado que son seleccionados de forma conveniente y accesible para el investigador.

- **Criterios de inclusión.**

Aquellas profesionales que presten sus servicios en el servicio de emergencias de un hospital público.

Aquellas que deseen formar participar y firmen el consentimiento.

- **Criterios de exclusión.**

Licenciados de enfermería sin ánimo de participación.

Licenciados de enfermería en situación de vacaciones.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Estrés laboral	El estrés es definido por la OMS como un momento de tensión mental a causa de una situación difícil, también se lo considera como una respuesta innata frente a los estímulos de la vida cotidiana; sin embargo, el modo en que afecta el bienestar personal está determinado por la respuesta del individuo ante ello (2).	Se medirá con el cuestionario Estrés Laboral tomado por Peralta (48), constituido por 34 ítems; compuesta por 3 dimensiones; el resultado final de los valores será expresado en niveles de severo, moderado y leve	Ambiente físico	- “Carga de trabajo.	Nunca(1).	Bajo (34-79) Medio (80-124) Alto (125-170)
			Ambiente psicológico	- Muerte y sufrimiento.	Casi nunca(2).	
				- Preparación insuficiente.	Algunas veces(3).	
				- Falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento.	Casi siempre(4).	
			Ambiente social	- Problemas con médicos. - Problemas con otros miembros de enfermería.”	Siempre(5).	

V2 Calidad de cuidado del profesional de enfermería	<p>Es el cuidado con excelencia que brinda enfermería al paciente para el logro de un mejor grado de salud, por ende, el profesional de enfermería promueve, facilita y garantiza las condiciones de ayuda eficiente, continuidad en su realización, y monitoreo registrando la eficiencia y eficacia del cuidado; en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos para el usuario (36).</p>	<p>Se medirá por medio de una guía de observación sobre la calidad de cuidado brindada por el profesional de enfermería, tomado por Cortez (20). Compuesta de 20 ítems tipo Likert (1 nunca, 2 a veces y 3 siempre) medirá las dimensiones: técnico científico, humano y entorno. Los baremos consideran los siguientes niveles: Mala, Regular y Buena.</p>	<p>-Técnico científica</p>	<p>Efectividad</p>			
					<p>Eficiencia</p>	<p>Siempre (3)</p>	<p>Mala: 20 a 33 puntos</p>
					<p>Equidad</p>	<p>A veces (2)</p>	<p>Regular: 34 a 46 Puntos</p>
			<p>-Humano</p>	<p>Satisfacción</p>			
					<p>Legitimidad o cualidad</p>	<p>Nunca (1)</p>	<p>Buena 47 a 60 puntos</p>
			<p>-Entorno</p>	<p>Percepción</p>			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplicará en la primera variable, la técnica de encuesta e instrumento cuestionario; la segunda variable usará la técnica de la observación y una guía de observación como instrumento.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1

El cuestionario del cual se hará uso es titulado como Cuestionario de estrés laboral el mismo que fue adaptado en una tesis peruana, por lo que pasó por validez y confiabilidad (48). Compuesta de 34 ítems, tipo Likert (1 “Nunca”, 2 “Casi nunca”, 3 “A veces”, 4 “Casi siempre” y 5 “Siempre”), medirá las siguientes dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social. Los valores finales se estructurarán en tres niveles de estrés: Bajo (34 - 79), Medio (80 - 124) y alto (125 - 170), su aplicación se realizará en un tiempo estimado de 10 minutos.

Instrumento de la variable 2

Se empleará una guía de observación titulada Nivel de calidad de cuidado tomado de Cortez (20). Compuesta de 20 ítems tipo Likert (1 “nunca”, 2 “a veces” y 3 “siempre”) medirá las dimensiones: técnico científico, humano y entorno. En ella se podrá valorar el trabajo diario de cada profesional de enfermería en el servicio de emergencias, además de las actitudes muestra ante el usuario, lo cual será evidenciado y registrado por medio del instrumento. Los baremos consideran los siguientes niveles: Mala (20 – 33), Regular (34 – 46) Bueno (47 – 60). El tiempo aproximado para la observación a cada profesional de enfermería será de 15 a 20 minutos.

3.7.3. Validación

EL primer instrumento pasó por un juicio de expertos, obteniendo por unanimidad que el instrumento es aplicable y válido (48). El segundo instrumento tuvo la validación estadística mediante correlación de Pearson y el de ítem-inter-ítem considerándose válido con $r > 0.20$, donde se obtuvo $r = 0.40$ (20).

3.7.4. Confiabilidad

El primer cuestionario fue aplicado como prueba piloto a 10 individuos del lugar de estudio teniendo como resultado un alfa de Cronbach de 0.75, considerándolo confiable (48). Para el segundo instrumento, pasó por el alfa de Cronbach mediante una prueba piloto de 15 enfermeros de emergencia, obteniendo un coeficiente de 0,843 para los 20 ítems del instrumento (20).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Ante todo, se realizarán previas coordinaciones en primer lugar, con el director del hospital, en segundo lugar, con la responsable del área de enfermería y por último con el área de emergencias, todo ello, se dará por medio de una carta de presentación emitida por la universidad y la contestación aprobatoria de la institución, donde se establecerá una hora y fecha determinada para ejecutar la aplicación de los instrumentos con los licenciados en Enfermería del área de estudio.

Aplicación de los instrumentos para la recolección de datos

Se brindará el consentimiento informado al personal enfermero(a) del área de emergencias, en la cual previa confirmación de su participación, se procederá a ejecutar los

dos instrumentos que empleará este estudio. El tiempo de la recolección de datos será de una a dos semanas, transcurrido ese periodo, se procederá a exportar los datos obtenidos en Excel.

Métodos de análisis estadísticos

Por ser las variables de la investigación de naturaleza cualitativa según la teoría, los datos hallados y recogidos por los instrumentos, seguirán una tendencia que no es normal, por esa razón, emplearemos una prueba estadística paramétrica para establecer la correlación entre ambas variables de la investigación, que será el Rho de Spearman. Los datos obtenidos al final, serán plasmados en un cuadro estadístico con su análisis e interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Esta investigación está basada en las normas y reglamentos determinados por la universidad. Asimismo, se complementa con la alineación de los siguientes fundamentos éticos:

Principio de autonomía, cada profesional de enfermería del estudio es autónomo en su decisión, por ende, será capaz de aceptar o rechazar dando consentimiento o desistiendo en el consentimiento informado.

Principio de beneficencia, se tratará de potenciar los beneficios para los enfermeros(as), asimismo, se busca plantear alternativas de solución a la problemática en beneficio a la institución.

No maleficencia: la información obtenida será empleados exclusivamente para fines del estudio; asimismo, se mantendrá en reserva los datos de cada profesional enfermero que se obtenga en la recopilación de datos.

Principio de la justicia: Los participantes del estudio gozarán de los mismos derechos, por lo tanto, los instrumentos serán aplicados de manera equitativa y coordinada con la jefatura que permite el desarrollo del estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025					
	Julio.	Agosto.	Setiembre.	Octubre.	Noviembre.	Diciembre.
INICIO						
Redacción del título.						
Esquema del proyecto de investigación.						
Elementos del proyecto.						
Objetivos.						
Justificación del trabajo.						
DESARROLLO						
Revisión de las fuentes.						
Marco teórico.						
Confección de los instrumentos.						
Aplicación de los instrumentos.						
Recolección de información.						

Procesamiento de la información.						
Análisis y muestra de resultados.						
Presentación de avance de investigación.						
Sustentación del trabajo.						

4.2. Presupuesto

COSTO DEL SERVICIO			
Servicio	Costo/unidad	Cantidad	Costo total
Anillado	8.00	2	16.00
Fotocopias	0.30	150	45.00
Impresiones	0.50	100	50.00
TOTAL	S/. 111.00		

COSTO DE MATERIALES			
Material	Costo/unidad	Cantidad	Costo total
Pin de enfermería	1.50	100	150.00
Lapiceros	1.00	12	12.00
Folder	1.50	6	9.00
Engrapador	8.00	3	24.00
Perforador	10.00	2	20.00
Tablero	15.00	4	60.00

Papel Bond	0.05	500	25.00
TOTAL	S/. 300.00		

COSTO DE RECURSOS HUMANOS			
Personal	Costo/unidad	Cantidad	Costo total
Estadístico	800.00	1	800.00
Asesor	2000	1	2000.00
TOTAL	S/.2800.00		

COSTO GENERAL DEL PROYECTO = S/. 3211.00

5. REFERENCIAS

1. Vásquez S, González YV. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. Más Vita Rev Cienc Salud. [Internet]. 2020;2(2):51-58. [Consultado el 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-art>
2. Organización Mundial de la Salud. Estrés [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2023. [Consultado el 26 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
3. Berrospi F, Martínez K. Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Priale Essalud – Huancayo [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Huancayo (Perú): Universidad Peruana Los Andes; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/359/1/BERROSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf>
4. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Rev. Med Segur Trab. [Internet]. 2019; 65(256):177-185 [Consultado el 28 de junio de 2025]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>
5. Tarrillo R. Nivel de estrés del personal de Enfermería del Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2022. [Título para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12527/Tarrillo%20Garcia%20Rosa%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. García MC, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*. [Internet]. 2016; 19:11-30. [Consultado el 30 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
7. Zabin LM, Qaddumi J, Ghawadra SF, Battat MM. Job stress and patient safety culture: a qualitative study among hospital nurses in Palestine. *BMC Nurs* [Estrés laboral y cultura de seguridad del paciente: un estudio cualitativo entre enfermeras hospitalarias en Palestina] [Internet]. 2025;24(1):308. [Consultado el 30 de junio de 2025]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-025-02993-2>
8. McVicar A. Workplace stress in nursing: a literature review. *J Adv Nurs*. [Internet]. 2003;44(6):633–42. [Consultado el 28 de junio de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
9. Castro DA, Chamorro EY, Rosado LM, Miranda LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Rev. Criterios*. [Internet]. 2021;28(1):196-218. [Consultado el 30 de junio de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
10. Pérez J. Impacto del estrés laboral en enfermeras de Lima. [Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2024. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e02fddd8-e604-4c3e-8d63-197897102900/content>
11. Multiversidad Mundo Sin Fronteras. Cuidados críticos y emergencias médicas | Preparación del enfermero para situaciones de alta complejidad. [Internet]. [s. f.]. [Consultado el 20 de junio de 2025]. Disponible en:

<https://sinfronteras.edu.mx/licenciatura-enfermeria-escuelas-preparacion-situaciones-complejas/#:~:text=Los>

12. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación, Revista Científica de Enfermería. [Internet]. 2022;2(1). [Consultado el 27 de junio de 2025]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1668>
13. Ministerio de salud. Hospital Santa Rosa: Memoria Anual Institucional 2022. [internet]. Lima: MINSA;2023. [Consultado el 17 de Julio de 2025]. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/hsr/informes-publicaciones/4487538-memoria-anual-institucional-del-hospital-santa-rosa>
14. Ministerio de salud. Hospital Santa Rosa: Emergencia estadísticas periodo: Enero-Marzo,2025. [Internet]. Lima: MINSA; 2023. [Consultado el 17 de Julio del 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/hsr/informes-publicaciones/6752920-emergencia-2025>
15. Cabezas GE. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud: caso de estudio en un hospital de segundo nivel. [Tesis de magíster en gerencia hospitalaria]. Riobamba (Ecuador): Universidad Nacional de Chimborazo;2023. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10359/1/Cabezas%20Lucio%2c%20G%20%282023%29%20El%20estr%C3%A9s%20laboral%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20personal%20de%20salud.%20caso%20de%20estudio%20en%20un%20hospital%20de%20segundo%20nivel.%20%28Tesis%20de%20Posgrado%29%20Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%20%2c%20Riobamba%2c%20Ecuador..pdf>

16. Gorozabel, G. El estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias del hospital básico doctor Carlos del Pozo Melgar, Muisne. [Tesis de magister en salud pública, mención atención integral en urgencias y emergencias]. Ecuador: Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador;2021. Disponible en:<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2492?mode=full>.
17. Cachiguango K. Calidad de atención brindada a los pacientes/usuarios del Hospital Alberto Correa Cornejo. [Trabajo para obtención de licenciatura en Enfermería]. Ibarra (Ecuador): Universidad Técnica del Norte;2020. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10129>
18. Rodas M, Baca V. Serna A. Estrés laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas - 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Callao (Perú): Universidad Nacional del Callao; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7770>
19. De la Cruz B, Perez S. Estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de emergencia Hospital Público Lambayeque 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipan;2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9749/Bernilla%20De%20La%20Cruz%20Rosa%20Margarita%20%26%20Silva%20P%c3%a9rez%20Gisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Cortez M. Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos-Miraflores 2021. [Tesis para optar el grado

académico de Maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo;2021. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73356/Cortez_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Chacon R. Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería Hospital II ESSALUD Ilo – 2020. [Tesis para segunda especialidad]. Tacna (Perú): Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3e326f93-65b9-4c8b-a8c0-8876cfe97f16/content>
22. American Nurses Association. Combating Stress [Internet]. Silver Spring (MD): American Nurses Association. [Consultado el 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.nursingworld.org/content-hub/resources/workplace/what-is-nurse-burnout-how-to-prevent-it/>
23. González M, Pérez J. El estrés laboral: definición, causas y consecuencias. Rev Salud Pública. [Internet]. 2019;21(1):156-165. [Consultado el 22 de junio de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
24. Organización Mundial de la Salud. Salud mental y trabajo: impacto, problemas y buenas prácticas. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2000. [Consultado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/42346>
25. Porcel AM, Barrientos S, Bermúdez S, Fernández E, Bueno M, Badanta B. The Nursing Stress Scale-Spanish Version: An Update to Its Psychometric Properties and Validation of a Short-form Version in Acute Care Hospital Settings. Int J Environ Res Public Health.

- [Internet]. 2020;17(22):8456. [Consultado el 24 de junio de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph17228456>
26. Megías F, Castro FJ. Manejo del estrés en profesionales sanitarios. [Internet]. 1° edición. Madrid: Editorial DAE; 2018. [Consultado el 05 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>
27. Belizario J. Factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas hospitalarias. Rev. Innova Educación. [Internet]. 2021;3(3):97-108. [Consultado el 26 de junio de 2025]. Disponible en: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/15>
28. Estrés laboral y clima organizacional en enfermeras que laboran en el área de Emergencia de un Hospital Nacional, 2023. [Trabajo académico para optar al título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Unión;2024. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/38a1e6ff-b8b6-4f14-aa1f-a3b200081c11/content>
29. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Méd Clin Las Condes [Internet]. 2018;29(3):278–87 [Consultado el 28 de junio de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
30. Leddy S, Pepper JM. Bases conceptuales de la enfermería profesional [Internet]. OPS. 1989 [consultado el 29 de junio de 2025]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3276>

31. Colegio de Enfermero del Perú. Normas de Gestión de Calidad del Cuidado de Enfermeros. [Internet]. Lima: CEP; 2024. [Consultado 27 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO PARTE FINAL 2025.pdf>
32. Ramírez C., Perdomo A., Galán, E. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *av.enferm.* [Internet]. 2013; 31(1): 42-51. [Consultado el 25 de junio de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012145002013000100005&lng=en.
33. George, R., Gámez Y., Matos, D., González, I., Laborí, R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *INFODIR* [Internet]. 2022; 0(37). [Consultado el 24 junio de 2025]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
34. Àlvar N, Suñol R. La calidad de la atención según Donabedian. Fundación Avedis Donabedian [Internet]. 2013. [Consultado el 27 de junio de 2025]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
35. Ruiz JM, Tamariz MM, Méndez LA, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus.* [Internet]. 2020;5(14):e174. [Consultado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942020000200003&lng=es.
36. Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional

- Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. [Tesis de titulación]. Lima:Universidad Peruana Unión;2019. Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>
37. Alcázar AA. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. *Ciencia Latina Rev Cient Multidiscip.* [Internet]. 2024;7(6):5034-5050. [Consultado el 18 de julio de 2025]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9058
38. Trisyani Y, Windsor C. Expanding knowledge and roles for authority and practice boundaries of Emergency Department nurses: a grounded theory study. *Int J Qual Stud Health Well-being* [Internet]. 2019; 14(1): 1-8 [Consultado el 15 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6384512/>
39. Zabalegui Yáñez A. El rol del profesional en enfermería. *Aquichan* [Internet]. 2003; 3(3):16–20. [Consultado el 26 de junio de 2025]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74130304>
40. Ortega GA, Rojas JJ, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional [Tesis de segunda especialidad]. Lima (Perú): Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>
41. Lizana DC, Quichiz SA, Piscocoya F del C. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis para optar al título de Especialista en Enfermería En Emergencias Y Desastres]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
42. Beristain I, Álvarez A, Huerta MI, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus.* [Internet]. 2022;7: e212. [Consultado el 01 de julio de 2025].

Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942022000100102&lng=es.

43. Fernández A. Teoría de Orem y el Proceso Enfermero en las salas de urgencias. Enfermería, historia e investigación: EHI. [Internet]. 2015;2(2):8-20 [Consultado el 29 de junio de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9081737>
44. Estudios Medicina. ¿Qué es el modelo de adaptación de Callista Roy? Una teoría innovadora para el cuidado de la salud [Internet]. Hungría: Estudios Medicina; [s.f.]. [Consultado el 26 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.estudiosmedicina.com/que-es-el-modelo-de-adaptacion-de-callista-roy-una-teoria-innovadora-para-el-cuidado-de-la-salud/>
45. Castán Y. Introducción al método científico y sus etapas. Rev IACS [internet] 2019;1(1):1-6. [Consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://claustrouniversitariodeoriente.edu.mx/pedagogialinea/introduccionmetodocientificoysusetapas.pdf>
46. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 6th ed. México. Mc Graw-Hill; 2014. 632p.
47. Hernández S y Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. México: Mc Graw-Hill Education; 2019. 714p.
48. Peralta K. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería]. Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital público de Lima, 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ dimensiones	Tipo y diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital de Lima, 2025?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación significativa del estrés laboral con la calidad de cuidado de la enfermera en el área de emergencias de un hospital.</p> <p>Ho: No existe relación significativa del estrés laboral con calidad de cuidado de la enfermera en el área de emergencias de un Hospital.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico - Ambiente psicológico - Ambiente social 	<p>Aplicada</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Nivel de alcance correlacional</p> <p>Corte transversal.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente físico con la calidad del cuidado del profesional de</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación de la dimensión ambiente físico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H1: Existe relación significativa de la dimensión</p>		<p>Población, muestra y muestreo:</p>

<p>enfermería en el área de emergencias? ¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente psicológico con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias?</p>	<p>Identificar la relación de la dimensión ambiente psicológico con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias. Identificar la relación de la dimensión ambiente social con la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias.</p>	<p>ambiente físico con la calidad de cuidado de la enfermera en el área de emergencias de un hospital.</p>	<p>Variable 2: Calidad de cuidado del profesional de enfermería</p>	<p>La población total es de 65 enfermeros que laboran en el área de emergencia de un hospital público. En cuanto a la muestra se considera a toda la población, asimismo, se empleará una muestra no probabilística por conveniencia.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la dimensión ambiente social con la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias?</p>		<p>H1: Existe relación significativa de la dimensión ambiente psicológico con la calidad de cuidado de la enfermera en el área de emergencias de un hospital.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico - Humano - Entorno 	

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

PRESENTACIÓN:

Buen día estimado(a) colega, mi nombre es Jorge Luis Cruz Manchay, enfermero y autor de la investigación para “determinar el estrés laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencias”. La finalidad es conocer la situación de estrés laboral de los enfermeros y encontrar relación significativa con la calidad de cuidados que brinda a los usuarios, de esta forma plantear intervenciones para tratar el nivel de estrés y fomentar la comodidad íntegra del profesional de salud.

Posteriormente, encontrará una serie de ítems que deberá dar respuesta con franqueza y por medio de la comprobación con su experiencia, marque con un aspa (X) la alternativa que esté acorde a su situación. Así también se le recalca que su participación es libre, las respuestas serán anónimas y confidenciales.

CONTENIDO A. DATOS GENERALES DE LOS ENFERMEROS(AS)

1. Edad: _____ años
2. Sexo: a) masculino b) femenino
3. Estado Civil:
a). Soltero(a) b). Casado(a) c). Divorciado(a) d). Conviviente e). Viudo(a)
4. Cuenta con una especialidad: a). Sí b). No
5. Tiempo laboral en el Servicio de Emergencias: _____ años
6. Condición laboral:

a). Nombrado b). Contratado c). CAS d). Tercero

**CONTENIDO B. PREGUNTAS SOBRE DISPOSICIONES QUE OCURREN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIAS USUALMENTE**

Marque con un aspa (X) en el casillero según considere que ocurre tal disposición en el servicio de Emergencias.

NUNCA (1), CASI NUNCA (2), A VECES (3), CASI SIEMPRE (4), SIEMPRE (5)

AMBIENTE FÍSICO	“Nunca”	“Casi nunca”	“A veces”	“Casi siempre”	“Siempre”
	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 enfermero(a).					
3.Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal.					
4.Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio.					
AMBIENTE PSICOLÓGICO	1	2	3	4	5
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 entabló 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, le desestabiliza.					

10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración.					
11. Le falta oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes.					
12. No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, le desmoraliza.					
13. La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, le 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 poder comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, le fastidia de sobremanera.					
17. El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, le 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 de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes.					
20. Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.					
21. Las averías 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 médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo.					
24. La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico.					
AMBIENTE SOCIAL	1	2	3	4	5
25. Tiene conflictos con un médico o un colega enfermero.					
26. Ser criticado por un médico le enfurece.					
27. El estar en desacuerdo con el médico por el tratamiento indicado 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 algunos 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. Se le dificulta trabajar con un/a enfermero/a o algunos en particular que sean externos a su unidad.					
34. Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio.					

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO

Instrucciones: Este instrumento tiene por finalidad “determinar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público”. Según los estándares de atención siguientes marque con un aspa (X) lo observado.

“Nunca” (N)

“A veces” (AV)

“Siempre” (S)

Dimensiones: Técnico científico, Humano y Entorno	Frecuencia		
	N (1)	AV (2)	S (3)
1.Revisa la historia clínica y/o registros antes de iniciar la atención			
2.Al iniciar su turno la enfermera saluda cordialmente.			
3.La enfermera(o) realiza el control de los signos vitales (PA, FC y FR) en cada turno.			
4.La enfermera(o) registra las indicaciones médicas en el Kardex.			
5.Antes de administrar el tratamiento prescrito la enfermera informa al familiar o al paciente sobre el medicamento a administrar			
6.La enfermera(o) administra el tratamiento a la hora indicada			
7.La enfermera(o) registra en las hojas de notas de enfermería sus intervenciones durante su turno.			
8.La enfermera(o) indica al personal de apoyo que le ayude con los pacientes cuando ella se encuentra ocupada.			
9.La enfermera(o) realiza el lavado de manos antes y después de realizar			

algún procedimiento.			
10.La enfermera(o) se preocupa y brinda comodidad al paciente y/o familiar.			
11.La enfermera(o) responde cordialmente ante alguna duda del familiar del paciente.			
12.La enfermera(o) hace participar a los familiares en el cuidado del paciente.			
13.La enfermera(o) respeta la privacidad del paciente durante su estancia en el hospital.			
14.La enfermera(o) orienta sobre las indicaciones médicas del paciente al mismo y/o a los familiares.			
15.La enfermera(o) mantiene buenas relaciones interpersonales con el personal, paciente y familia			
16.La enfermera(o) lo llama por su nombre			
17.La enfermera(o) presta atención al paciente cuando se dirige a ella			
18.La enfermera(o) pregunta al paciente cómo se encuentra cuando ingresa a la habitación.			
19.La enfermera(o) se interesa por la forma como el problema de salud afecta a la familia del paciente.			
20.La enfermera(o) estrecha la mano o sonrío con el paciente.			

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: “ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS, DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LIMA 2025”

Investigador: Lic. Jorge Luis Cruz Manchay

Propósito del estudio

El estudio titulado: “Estrés laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital público, Lima 2025” desarrollado por el Licenciado en Enfermería Jorge Luis Cruz Manchay, tiene como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencias de un hospital público. Su ejecución permitirá generar un conocimiento nuevo, asimismo, contribuye a la comunidad científica porque se describirá la relación e interacción de las variables con el fin de generar e implementar diversas estrategias que fortalecerán e incrementarán la calidad de atención.

Beneficios por participar: El participante del estudio de investigación cuenta con la posibilidad de conocer los resultados del estudio, asimismo, puede acceder de forma inmediata a talleres que permitan mitigar el fenómeno encontrado a partir de la base de datos, por otro lado, será partícipe de un estudio esencial, que generará un aporte a la comunidad científica.

Inconvenientes y riesgos: No cuenta con ningún riesgo, dado que solo es responder un cuestionario

Costo por participar: Ninguno.

Renuencia: El participante del estudio de investigación, puede ejercer en cualquier momento su derecho de autonomía y de rechazar y/o abandonar el estudio, lo cual se hace de conocimiento que no existe ninguna sanción monetaria ni de cargo a jefatura, dado que en este estudio se respeta y está alineado al principio de la autonomía.

Confidencialidad: Se guardará la información solo con códigos. De ser publicados los resultados de este estudio, no se mostrará los datos de los participantes.

Derechos del participante: Puede retirarse de manera voluntaria sin perjuicio alguno en cualquier tiempo del estudio. Si surgieran dudas de la investigación, consultar de manera inmediata con el investigador Jorge Luis Cruz Manchay, celular: 980773752.

CONSENTIMIENTO

Acepto participar de manera voluntaria comprendiendo el objetivo del proyecto. También entiendo mi libertad de poder decidir si participar o no en el transcurso de la aplicación del cuestionario.

Firma del participante:

DNI:

Anexo 4. Informe de originalidad




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	5%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-08	4%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-17	<1%
5	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-03	<1%
7	Internet	1library.co	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-19	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-08-14	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-05-21	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-10-11	<1%