



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Afrontamiento al estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un
servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Vargas Sarmiento, Delsy Janelle


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0766-6660>

Asesora: Mg. Benavides Silva de Sender, Erika María del Carmen

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8421-270X>

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	FECHA: 30/03/2025

Yo, **Delsy Janelle Vargas Sarmiento**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa 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 " **AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN SERVICIO DE AMBULANCIAS DE EMERGENCIAS DE LIMA, 2025**" Asesorado por el docente: Mg. Erika del Carmen Benavides Silva DNI: N° 21463499 con código ORCID: 0000-0002-8421-270X tiene un índice de similitud de 16% (**dieciséis %**) con código OID: 14912:491836180 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
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
 Delsy Janelle Vargas Sarmiento
 DNI: 47152219



 Firma
 MG. Erika del Carmen Benavides Silva
 DNI: 21463499

Lima, 5 de septiembre del 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 30/03/2025

justificación del Alto Porcentaje de Similitud en Fuentes Primarias 6 %

Por medio de la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuentes primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por la Lic. Vargas Sarmiento Delsy Janelle.

Durante el proceso de revisión con el software Turnitin, se identificó un 16% de similitud total, de los cuales un 6% corresponde a fuentes primarias, superando levemente el límite permitido del 4%. Este informe tiene como objetivo explicar las razones de dicho resultado y detallar las acciones tomadas para mitigar esta situación.

Análisis del Contenido Revisado

Resumen del Trabajo:

Se identificó que el 2% de la similitud proviene de la redacción de problemas específicos y objetivos específicos, operacionalización de variable plantilla, consentimiento informado

Esta sección presenta una descripción general del estudio y, por su naturaleza, tiende a coincidir con otros trabajos similares. Su redacción responde a la necesidad de comunicar de manera concisa los elementos clave del estudio.

Plantillas Utilizadas:

- **Redacción de problema general y específicos** : estos fueron formuladas empleando plantillas académicas estandarizadas, utilizadas comúnmente para asegurar claridad, coherencia y precisión conceptual.
- **Redacción de objetivo general y específicos** : estos fueron formuladas empleando plantillas académicas estandarizadas, utilizadas comúnmente para asegurar claridad, coherencia y precisión conceptual.
- **Redacción de Hipótesis:** Las hipótesis fueron formuladas empleando plantillas académicas estandarizadas, utilizadas comúnmente para asegurar claridad, coherencia y precisión conceptual
- **Diseño Metodológico:** De igual manera, el diseño metodológico fue redactado siguiendo una estructura predeterminedada. Esto permite mantener la replicabilidad del estudio y cumplir con criterios metodológicos aceptados en la comunidad científica.

La **Matriz de consistencia:** fue redactada también siguiendo una estructura predeterminedada, mediante el uso de estas plantillas que contribuyó también al aumento del porcentaje de similitud.

Conclusión:

La similitud detectada en fuentes primarias se debe principalmente al uso de estructuras académicas formales y plantillas metodológicas ampliamente aceptadas. No se ha detectado plagio intencional ni copia de contenido sustancial sin atribución. No obstante, se han tomado medidas correctivas, como la revisión y reformulación de secciones específicas para reducir la similitud sin afectar la calidad ni la rigurosidad del contenido académico.

Atentamente

Dedicatoria

El saber es constancia.

Agradecimiento

El valor máspreciado es la familia...

Resumen

Introducción: El afrontamiento al estrés y la satisfacción con la labor de los enfermeros en los servicios de emergencias son temas de creciente interés en la comunidad científica. Los grados elevados de estrés laboral inciden negativamente en su bienestar laboral; situación especialmente crítica en los servicios de emergencias, donde las condiciones de trabajo son demandantes y estresantes. **Objetivo:** Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025. **Metodología:** Estudio transversal, cuantitativo, correlacional y aplicado en 70 enfermeras que trabajan en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, a quienes se le destinará 2 cuestionarios universales ampliamente validados y adaptados al contexto de estudio, el Brief COPE-28 que mide el afrontamiento al estrés y la Escala de Satisfacción Laboral NTP 369. La data recolectada será vaciada en una hoja de cálculo de Excel para luego analizadas usando estadísticas descriptivas e inferenciales como el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir la relación entre las variables, usando el programa estadístico SPSS-26. Se mostrarán tablas y figuras representativas de los hallazgos.

Palabras clave: Afrontamiento, estrés laboral, satisfacción laboral, enfermería, emergencias, servicio móvil de urgencias.

Abstract

Introduction: Coping with stress and job satisfaction of nursing staff in emergency services are topics of growing interest in the scientific community. High levels of work-related stress negatively impact their well-being at work; this situation is especially critical in emergency services, where working conditions are demanding and stressful. **Objective:** To analyze the correlation between coping with stress and job satisfaction of nursing staff in an emergency ambulance service in Lima, 2025. **Methodology:** Cross-sectional, quantitative, correlational study applied to 70 nurses working in an emergency ambulance service in Lima, who will be administered two widely validated universal questionnaires adapted to the study context, the Brief COPE-28 that measures coping with stress and the NTP 369 Job Satisfaction Scale. The data collected will be emptied into an Excel database and then analyzed using descriptive and inferential statistics such as Spearman's Rho correlation coefficient to measure the relationship between variables, using the SPSS 26 statistical program. Tables and figures representing the findings will be shown.

Keywords: Coping, job stress, job satisfaction, nursing, emergencies, mobile emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El afrontamiento al estrés y la satisfacción con la labor de los enfermeros en los servicios de emergencias son temas de creciente interés en la comunidad científica. Según refiere Vázquez y González (1) en el 2020, más del 50% de los profesionales de enfermería perciben grados elevados de estrés laboral, lo que impacta negativamente en su desempeño y bienestar emocional; situación que es especialmente crítica en los servicios de emergencias, donde las condiciones de trabajo son demandantes y estresantes.

En ese sentido, Thielmann et al. (2) en una revisión de estudios europeos del 2023, sostiene que los servicios de ambulancia han cambiado mucho y que la pandemia ha sido un gran desafío; siendo el estrés, la satisfacción y el compromiso laboral factores clave para una organización saludable y el éxito de la enfermera. El agotamiento emocional y la despersonalización, como subescalas del estrés, son predictores negativos de una mayor satisfacción laboral y engagement; siendo un transcendental predictor de la satisfacción, el apoyo de los supervisores.

Del mismo modo, Oliveira et al. (3) en Portugal el 2021 sostiene en su estudio que, las emergencias prehospitalarias implican serios desafíos, riesgos y exposición a eventos potencialmente traumáticos para los profesionales de enfermería en ambulancias, y, que, en circunstancias de elevado estrés, el apoyo social mediante programas de apoyo de pares son un factor protector de la salud mental y la satisfacción con la labor en el personal de ambulancias.

En tanto, un estudio realizado por Khazaei et al. (4) que explora las habilidades de manejo del estrés en los profesionistas de servicios médicos de emergencia en Irán, la misma que incluye a enfermeras, sugieren la importancia de la preparación mental, la gestión de

riesgos, el apoyo social y las tácticas de afrontamiento individuales para el bienestar, la salud de la mente y la satisfacción laboral de este colectivo.

Del mismo modo, el estudio de Jadidi et al. (5) en el 2024, investigó la efectividad de la gestión del estrés con el enfoque de la investigación-acción sobre del personal de emergencias prehospitalarias en Arak (Irán), la misma que incluyó a las enfermeras, ofreciendo evidencia preliminar sobre la efectividad de la terapia de grupo para el manejo y el afrontamiento al estrés en estos profesionistas a fin de mejorar su desempeño y satisfacción laboral.

Por otro lado, Phung et al. (6) el 2022 realizaron un estudio con métodos mixtos para comprender cómo los servicios de ambulancias del NHS o SAMU en Inglaterra abordan el estrés, el bienestar y la satisfacción de este personal, incluyendo a las enfermeras, sus hallazgos apuntan a que la cultura de la organización, el apoyo de la gerencia y los desafíos en la prestación de servicios influyen en las experiencias de afrontamiento al estrés, la satisfacción y el bienestar de los profesionistas de ambulancias.

En adición, el estudio de Pilbrow (7) en Nueva Zelanda el 2022, confirma que el personal enfermero de ambulancias experimenta un estrés significativo en su trabajo diario al responder a emergencias que a menudo son traumáticas y desafiantes, estos eventos acumulativos y los factores estresantes continuos se han relacionado con un aumento de problemas de salud mental e insatisfacción laboral, y, que el apoyo social es una estrategia de afrontamiento positivo para la prevención y el tratamiento de estas situaciones.

También, Montero-Tejero et al. (8) en España el 2024 en su revisión a cerca del estrés y la satisfacción con la labor de los enfermeros, mostraron que los principales factores estresantes fueron la gestión del servicio de salud (carga de trabajo, organización y recursos), la atención al paciente (principalmente la atención pediátrica), los factores interpersonales

(relación con los compañeros), los factores ambientales (exposición a lesiones) y los factores personales (formación, experiencia y estrategias de afrontamiento). Notaron que la violencia en el trabajo, incluyendo agresiones verbales y físicas, es frecuente entre estos profesionales. Y son estos factores los que inciden seriamente en la satisfacción de los enfermeros prehospitalarios.

Por otro lado, en el ámbito latinoamericano, y en contraste a lo antes señalado, el estudio de Carmo et al. (9) en 95 profesionales de un servicio de atención móvil de urgencia (SAMU) en São Paulo-Brasil, mostraron que la mayoría de los enfermeros perciben positivamente la satisfacción con la labor, aunque de forma heterogénea. Se encontraron asociaciones significativas entre las dimensiones de la satisfacción y variables como género, tipo de equipo, cargo/función, vínculo laboral y régimen de trabajo; no se evidenciaron factores estresantes significativos.

Por su parte, el estudio de Álvarez (10) en el Perú el 2021, señala que el 68% de las enfermeras en servicios de emergencias experimentan altos grados de estrés con la labor y el 55% manifiesta insatisfacción laboral y son los factores como las sobrecargas laborales, la falta de insumos y el entorno laboral hostil los que contribuyen a esta problemática, concluyendo que el estrés afecta de manera significativa a la satisfacción con la labor.

En nuestro contexto, específicamente en un servicio de ambulancias que atiende a diversas emergencias médicas de la ciudad de Lima, se observa que los profesionistas de enfermería sufren retos característicos respecto al afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral. La demanda creciente de los servicios, unida a condiciones laborales precarias, ha llevado a un acrecentamiento en los grados de estrés y a una merma de la satisfacción laboral, según relatan nuestras propias protagonistas.

Además, es importante destacar que casi no hay estudios nacionales sobre estos fenómenos en enfermeras de los servicios de ambulancia. Por lo que, es imperativo investigar esta relación para diseñar estrategias efectivas que optimen el bienestar y desempeño de los profesionistas de enfermería en estos servicios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima?

b. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima?

c. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

b. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

c. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Desde una mirada teórica, la indagación es pertinente e importante toda vez que va a llenar un vacío del conocimiento teórico aun existente en el medio local, ya que se fundamenta en marcos teóricos que explican tanto el afrontamiento al estrés como la satisfacción con la labor en los profesionistas de enfermería. Para la variable de afrontamiento al estrés, se considera el Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), el cual postula que el estrés es una interacción dinámica entre el individuo y el entorno, donde el estrés nace cuando las solicitudes sobrepasan los recursos personales.

Asimismo, para explicar la satisfacción con la labor, se utiliza la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959), que diferencia entre factores motivacionales (intrínsecos) e higiénicos (extrínsecos) que influyen en la satisfacción y motivación laboral. Además, la Teoría de la Equidad de Adams (1965) y la Teoría de las Expectativas de Vroom (1964) aportan

perspectivas sobre cómo las percepciones de justicia y las expectativas de resultados afectan la satisfacción en el trabajo.

Entonces, la calidad teórica de esta indagación radica en proporcionar un marco conceptual sólido que permite comprender y analizar la vinculación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la satisfacción con la labor. La relevancia se manifiesta al aplicar estas teorías para identificar factores que puedan ser intervenidos para optimar el bienestar de los profesionistas de enfermería. La pertinencia es evidente al enfocarse en teorías reconocidas y actualizadas que son aplicables al contexto específico de las enfermeras en servicios de emergencias, especialmente en un entorno urbano como Lima.

Si bien, no hay una teoría o teorista específica de la enfermería sobre el tema, podemos vincularla a la Teoría de la Estructura de Poder (Structural Empowerment) de Rosabeth Moss Kanter, aplicada al contexto de enfermería por investigadoras como **Heather Laschinger**. Si bien, Kanter es una socióloga y no una enfermera, su teoría ha sido ampliamente adoptada y adaptada en el campo de la enfermería por la Dra. Laschinger para comprender cómo las condiciones laborales influyen en la satisfacción y el desempeño del trabajo de los enfermeros.

1.4.2 Metodológica

Esta indagación es importante desde el punto de vista metodológico porque nos permitirá describir las características del afrontamiento al estrés y la satisfacción con la labor en los profesionistas de enfermería de ambulancias, analizar la interacción entre ambas variables sin manipularlas, lo que es propio de un estudio correlacional, recolectar datos en un momento específico, característico de los estudios transversales, facilitando la evaluación del estado actual de los fenómenos estudiados y el método hipotético-deductivo nos permitirá formular hipótesis basadas en teorías existentes y contrastarlas empíricamente, fortaleciendo la validez científica del estudio.

Este enfoque metodológico es respaldado por investigaciones previas en el campo de la enfermería que han utilizado diseños similares para explorar relaciones entre variables laborales y psicosociales. Es importante destacar que, el uso instrumentos novedosos de tipo cuestionarios adecuados de escalas universales y que han sido validados últimamente a nuestro entorno nacional sanitario de la enfermería, condescenderá a obtener datos de apertura a nuevas brechas en el conocimiento que deberán ser abordados en estudios futuros.

1.4.3 Práctica

Este proyecto tiene alcances prácticos toda vez que va a ayudar a optimizar el bienestar de los profesionistas de enfermería y la calidad de los servicios de emergencias. Al estar al tanto de la vinculación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción con la labor, se pueden esbozar estrategias y programas de mediación que fomenten el uso de habilidades de afrontamiento adaptativas y aumenten la satisfacción con su labor dentro del trabajo.

La relevancia práctica de este estudio reside en su aporte a la disminución del desgaste profesional y la optimización de la permanencia del personal de enfermería en un entorno extremadamente exigente como el servicio de ambulancias de urgencias. El manejo correcto del estrés y una mayor satisfacción en el trabajo han probado ser elementos esenciales para reducir la rotación de personal, la falta de asistencia y los fallos en la atención, lo que es particularmente relevante en circunstancias de urgencia donde cada segundo y decisión son esenciales. Este estudio, al determinar las estrategias de afrontamiento más efectivas y su vínculo con los grados de satisfacción en el trabajo, proporciona datos valiosos para la implementación de intervenciones organizativas que fomenten el bienestar del personal de enfermería. Su relevancia se intensifica al centrarse en las condiciones laborales particulares del entorno limeño, ayudando no solo a consolidar la estabilidad del recurso humano en salud, sino también a asegurar un cuidado prehospitalario de alta calidad para la población.

Finalmente, este estudio aportará evidencia actualizada al campo de la enfermería de emergencias en ambulancias, sirviendo como referencia para futuras investigaciones y prácticas profesionales.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La pesquisa se empleará a partir de noviembre de 2025 a marzo del 2026. Durante aquella etapa se apalearán los datos e información para reconocer a las incógnitas de la investigación.

1.5.2 Espacial

La presente exploración se establecerá en el área de ambulancias de emergencias del servicio de atención móvil de urgencias (SAMU) de Lima, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población de investigación quedará compuesta por todos los profesionistas de enfermería de emergencias del servicio de ambulancias de Lima Sur.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Rojas et al. (11), en Alemania durante 2022, tuvieron como propósito: “Analizar la asociación entre el afrontamiento al estrés del personal de servicios médicos de urgencias (SMU) con la satisfacción laboral y salud mental”. Metodología: Exploración cuantitativa, transeccional y correlacional multivariable en una muestra de 106 enfermeros de SMU de la Cruz Roja Alemana, seleccionadas al azar mediante un muestreo probabilístico a quienes se les aplicó el Brief-COPE para el afrontamiento y las escalas de autoeficacia, de satisfacción laboral y de estrés mental y físico. Resultados: Los análisis de correlación indicaron que el factor de afrontamiento “autocrítica” está asociado con más estrés relacionado con el trabajo, menor satisfacción laboral y mayores síntomas depresivos, postraumáticos y de estrés físico ($p < 0.05$). Los factores de afrontamiento “apoyo/desahogo”, “afrontamiento activo/planificación”, “humor”, “religión” y “reevaluación positiva” no estaban relacionados con la satisfacción laboral ($p > 0.05$). Conclusión: El estrés está coligado negativamente a la satisfacción laboral, pero la capacidad de afrontamiento al estrés de forma global no está asociada a esta.

Ma et al. (12), en China el 2021, tuvieron como propósito: “Analizar los factores asociados al estrés laboral, el afrontamiento, el apoyo percibido por la organización, la satisfacción laboral y la intención de rotación en enfermeras de emergencias móviles de China”. Metodología: Pesquisa cuantitativa, transeccional y correlacional multivariado en 56 hospitales con departamentos de urgencias independientes en Chongqing y con un total de 522 enfermeras emergencistas. Se usaron estadísticas descriptivas, análisis de varianza unidireccional, análisis correlacionado de Pearson y un análisis de regresión de mediación para medir la vinculación entre las variables. Resultados: El estrés laboral y el afrontamiento se correlacionó

positivamente con la intención de rotación ($r = 0,189$, $r = 0,391$), mientras que la satisfacción laboral y el apoyo organizacional se correlacionó negativamente con la intención de rotación ($r = - 0,349$, $r = - 0,485$). Conclusión: El afrontamiento al estrés se corresponde de forma directa y significativa con la satisfacción, a mayor afrontamiento mayor satisfacción con la labor en los profesionistas de enfermería de emergencias.

Portero de la Cruz et al. (13), en España el 2020, tuvieron como objetivo: “Analizar las relaciones entre el síndrome de burnout, el estrés percibido, la satisfacción laboral, el afrontamiento y los niveles de salud general ejercitados por enfermeras que trabajan en servicios de urgencias móviles en España”. Metodología: Pesquisa de tipo cuantitativa, observacional, transversal, correlacional multivariable en 4 servicios de urgencias en Andalucía (España) con una muestra de 171 enfermeras. Se usó cuestionarios validados como el Maslach Burnout Inventory, la Perceived Stress Scale, el Font-Roja Questionnaire, el Brief Cope Orientation to Problem Experience y el General Health Questionnaire. Resultados: Los descubrimientos mostraron que el 8,19% de los participantes experimentó altos grados de burnout; además, los niveles de estrés percibido y satisfacción en el trabajo se situaron en rango medio. La táctica de manejo más empleada fue el manejo centrado en el problema. Se identificaron como elementos predictivos del agotamiento compulsivo el nivel de actividad física reducido, el sexo, los años de experiencia en circunstancias de emergencia, la ansiedad, la escasa red de apoyo social y la aplicación de estrategias evitativas. En relación con esta investigación, se halló una correspondencia positiva y relevante entre la gestión del estrés y la satisfacción laboral ($r = 0.47$, $p < 0.001$), respaldando la hipótesis de que una gestión adaptativa potencia el bienestar laboral del personal de enfermería en contextos de alta demanda, como el de los servicios de emergencia. Estos descubrimientos permiten establecer un marco comparativo adecuado para el contexto del personal de enfermería que trabaja en ambulancias

de urgencias en Lima, siendo crucial comprender cómo las estrategias de afrontamiento influyen directamente en su satisfacción laboral.

A nivel Nacional:

En una indagación ejecutado en San Juan de Lurigancho, Lima, en 2023, Andrade (14) se propuso como fin: “Valorar la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de emergencias de un hospital”. Metodología: Con un enfoque aplicado, no experimental, correlacional y de corte transeccional, el estudio incluyó a 50 enfermeras emergencistas. Se utilizaron instrumentos validados para medir las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral. Resultados: El análisis de los datos reveló una correlación media, positiva y significativa ($\rho=0.576$; $p<0.001$) entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción con la labor. Conclusión: Las tácticas de afrontamiento están relacionadas directa y significativamente con la satisfacción laboral. Esto significa que las enfermeras que utilizan estrategias de afrontamiento más efectivas tienden a reportar mayor satisfacción con su trabajo.

En un estudio realizado en Lima Este en 2023, Ilasaca-Ortega et al. (15) tuvieron como objetivo: “Comprobar la relación entre el burnout, las estrategias de afrontamiento y la satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en áreas de emergencias COVID-19”. Metodología: Con un diseño cuantitativo, correlacional y descriptivo, el estudio incluyó a 300 enfermeras emergencistas que trabajaron en servicios COVID-19 de alto riesgo en plena emergencia sanitaria. Para evaluar las variables, se utilizaron instrumentos validados que miden el síndrome de burnout, las tácticas de afrontamiento y la satisfacción con la labor. Resultados: Los hallazgos mostraron una correlación positiva y relevante entre el grado de agotamiento emocional y la implementación de estrategias de afrontamiento ($\rho = 0.223$; $p < 0.01$), al igual que una correlación negativa y muy relevante entre el agotamiento emocional y la satisfacción

en el trabajo ($\rho = -0.627$; $p < 0.01$), lo que señala que, a mayor fatiga emocional, menor percepción de satisfacción laboral. Además, se identificó una correspondencia significativa y positiva entre las habilidades de gestión del estrés y la satisfacción laboral ($\rho = 0.368$; $p < 0.01$). Al final, el análisis de varianza (ANOVA) confirmó la presencia de una correspondencia lineal significativa entre las estrategias de gestión (variable predictiva) y la satisfacción laboral ($F = 120.353$; $p = 0.000$). Este estudio afirma la premisa central de esta indagación, al demostrar que la esencia y utilización de estrategias de afrontamiento influyen directamente en los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería en ambientes de alta exigencia emocional, como sucede en el servicio de ambulancias de urgencias en Lima, en que el personal está asiduamente en contextos de presión, riesgo y toma de decisiones rápida.

En un estudio realizado en Lima Norte en 2022, Bendezú y Lara (16) tuvieron como propósito: “Comprobar la relación entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción laboral en un grupo de 65 enfermeras de una clínica de emergencias”. Metodología: Con un diseño relacional, no experimental y de corte transeccional que utilizó tres instrumentos para evaluar las variables, el Cuestionario de Control-Exigencias y Apoyo Social (JCQ) para medir el estrés, la escala Palma de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y el Cuestionario Brief COPE / Carver, adecuado por Morán et al. (2010). Resultados: Contrario a lo esperado y a diferencia de estudios previos, la mayoría de las correspondencias entre las tres variables no tuvieron significancias estadísticas notables ($p > 0.05$). En particular, se demostró una vinculación positiva pero baja y no significativa entre el estrés y la satisfacción laboral ($p > 0.05$). Conclusión: el estudio no logró confirmar la existencia de una correspondencia significativa entre las habilidades de afrontamiento, el estrés y la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Afrontamiento al Estrés

1) Conceptualización del afrontamiento al estrés

El afrontamiento al estrés puede definirse como el conjunto de estrategias, tanto cognitivas como conductuales, que las personas usan para manipular las peticiones internas y externas que exceden o desafían sus recursos personales. Es decir, se trata de la forma en que las personas reconocen los contextos que perciben como estresantes (17).

En el ámbito o entorno enfermero, especialmente en servicios de emergencias, el afrontamiento al estrés implica las estrategias que las enfermeras utilizan para enfrentar situaciones estresantes inherentes a su labor, como la alta carga de trabajo, la toma de decisiones críticas y el manejo de situaciones de vida o muerte. Estas estrategias pueden influir significativamente en su bienestar psicológico y en la calidad de la atención ofrecida a los sufridos (18).

2) Evolución histórica del afrontamiento al estrés

El estudio del afrontamiento al estrés ha evolucionado considerablemente a lo largo del tiempo. Inicialmente, en la década de 1950, Hans Selye encajó la concepción de estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier demanda, diferenciando entre eustrés (estrés positivo) y distrés (estrés negativo). Posteriormente, en los años 60 y 70, la investigación se centró en las respuestas fisiológicas al estrés (19).

Fue en la década de 1980 cuando Richard Lazarus y Susan Folkman propusieron el Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento, que enfatiza la jerarquía y trascendencia de la evaluación cognitiva y las habilidades de afrontamiento que las personas emplean para

manejar escenarios estresantes. Este modelo marcó un hito al considerar el estrés como un mecanismo solícito entre el individuo y su entorno (20).

3) Teorías y teóricos que sustentan el afrontamiento al estrés

Diversas teorías y teóricos amparan la trascendencia de valorar el afrontamiento al estrés en el trabajo de todo profesional de la salud. Dentro de ellos tenemos a la:

Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman:

Este modelo postula que el estrés es el resultado de una transacción entre el individuo y el ambiente. Según esta teoría, el afrontamiento es un proceso que implica dos tipos de evaluación cognitiva: la evaluación primaria (donde se fija si una situación es relevante y estresante) y la evaluación secundaria (donde se valora la competencia para conducir la situación). Las tácticas de afrontamiento se clasifican en mediadas por el problema y mediadas por la emoción (21).

Teoría del Afrontamiento Proactivo:

Esta teoría, desarrollada posteriormente, sugiere que las personas no solo reaccionan al estrés, sino que también anticipan potenciales estresores y actúan preventivamente. El afrontamiento proactivo implica esfuerzos orientados al futuro para construir recursos y reducir la probabilidad o el impacto de eventos estresantes (22).

Teoría del Afrontamiento Centrado en Recursos:

Propone que el afrontamiento efectivo depende de los recursos personales y sociales disponibles, como habilidades personales, apoyo social y resiliencia. Esta perspectiva destaca la importancia de fortalecer estos recursos para mejorar las estrategias de afrontamiento (23).

4) Dimensiones del afrontamiento al estrés

a. Centrado en el problema: Involucra acciones dirigidas a manejar o resolver la situación estresante. Las enfermeras pueden implementar estrategias como planificar, buscar soluciones prácticas, organizar tareas y adquirir nuevas habilidades para enfrentar los desafíos laborales. Este enfoque es útil cuando el individuo percibe que puede influir en la situación (24).

b. Enfocado en la emoción: Se encauza en manejar las respuestas emocionales coligadas al estrés. Incluye estrategias como la reestructuración cognitiva, búsqueda de apoyo emocional, expresión de sentimientos y prácticas de relajación. Es apropiado cuando la situación está fuera del control del individuo y se requiere regular el impacto emocional (25).

c. Evitación del problema: Consiste en ignorar o evadir la situación estresante. Puede declararse a través de comportamientos de escape, negación o distracción. Aunque logra brindar un alivio temporal, a largo plazo puede ser contraproducente, ya que no incluye la fuente del estrés y puede exacerbar los problemas (26).

5) Instrumentos de medición del afrontamiento al estrés

Existen diversos instrumentos validados para evaluar el afrontamiento al estrés; entre el más relevante tenemos al Cuestionario COPE (Coping Orientation to Problems Experienced) desarrollado para valorar las tácticas de afrontamiento que utilizan los individuos en respuesta al estrés. El COPE incluye diversas subescalas que miden estrategias como la planificación activa, reinterpretación positiva, búsqueda de apoyo social y evitación (27).

También está el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI - Coping Strategies Inventory), este instrumento mide una amplia gama de tácticas de afrontamiento,

clasificándolas en 3 dimensiones de afrontamiento que se centra en el inconveniente, o en la conmoción o en la evitación (28).

Finalmente, está la Escala de Afrontamiento para Personal de Salud, diseñada específicamente para profesionistas de la salud, esta escala evalúa las tácticas de afrontamiento más relevantes en contextos clínicos, permitiendo identificar patrones de afrontamiento y áreas que requieren intervención (29).

2.2.2 Satisfacción Laboral

1) Conceptualización de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como la predisposición negativa o positiva que los individuos tienen respecto a su trabajo. Es un estado emocional que refleja cómo se sienten las personas con respecto a su experiencia laboral, influyendo en su desempeño, la calidad de la atención que brindan y su permanencia en el trabajo. En el ámbito de la enfermería, la satisfacción laboral es crucial para asegurar un entorno de trabajo positivo, una atención de calidad al paciente y la retención del personal (30).

La satisfacción laboral es multidimensional y holístico que incluye factores intrínsecos, como la realización personal y el sentido de logro, y factores extrínsecos, como la remuneración y las condiciones laborales. En el entorno del servicio de emergencias, donde las exigencias y el estrés pueden ser elevados, entender y mejorar la satisfacción con la labor del personal enfermero es crucial para garantizar un servicio de calidad y un ambiente laboral saludable (31).

2) Evolución histórica de la satisfacción laboral

El interés por la satisfacción con la labor como parte de la calidad de vida laboral surgió en las primeras décadas del siglo XX, con estudios que buscaban entender cómo los factores laborales influían en la productividad y el bienestar. En los años 1950 y 1960, las teorías de motivación laboral, como la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow y la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, profundizaron en los concluyentes de la satisfacción laboral. A partir de entonces, se reconoció que no solo los aspectos económicos influían en la satisfacción de los empleados, sino también factores psicológicos y sociales (32).

En las últimas décadas, la globalización y los cambios en las estructuras organizacionales han llevado a una mayor atención en el bienestar laboral, especialmente en profesiones de alta demanda como la enfermería. Las investigaciones actuales se enfocan en abordar el estrés dentro del entorno laboral, el equilibrio trabajo-vida personal y el desarrollo profesional como elementos clave de la satisfacción en el trabajo (33).

3) Teorías y Teóricos

Dentro de las teorías más relevantes tenemos a la **Teoría de la Equidad de John Stacy Adams** de 1963, que planteó que los individuos buscan justicia en el intercambio laboral. La percepción de inequidad entre lo que aportan y lo que reciben puede llevar a la insatisfacción laboral. Asimismo, tenemos a la **Teoría de las Expectativas de Victor Vroom** de 1964, ésta sugirió que la motivación laboral depende de las expectativas de que el esfuerzo conducirá a un buen desempeño y este a recompensas deseables. La satisfacción con la labor se vincula con la percepción de que el trabajo permite alcanzar metas personales (34).

Además, y no menos importante, está la **Teoría del Ajuste Persona-Entorno de Dawis y Lofquist** de 1984, asume que la satisfacción con la labor resulta del grado de correspondencia entre las particularidades del individuo y las demandas del entorno laboral (35).

4) Dimensiones

a. Factores Intrínsecos: Relacionados con el contenido del trabajo y las responsabilidades inherentes al puesto que incluyen: realización personal (sentimiento de logro al completar tareas significativas); reconocimiento (aprecio y valoración por parte de superiores y colegas); responsabilidad (autonomía y control sobre las propias funciones); crecimiento profesional (oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades); y, trabajo en sí (interés y satisfacción derivados de las tareas realizadas) (36).

b. Factores Extrínsecos: Asociados con el entorno laboral y las circunstancias externas que incluyen: salario y beneficios (compensación económica justa y competitiva); condiciones de trabajo (ambiente físico seguro y cómodo); políticas y administración (normas organizacionales y estilo de liderazgo); relaciones interpersonales (calidad de las interacciones con colegas y superiores); y, estabilidad laboral (seguridad en el empleo y claridad en las expectativas) (37).

5) Instrumentos de medición

Existen diversos instrumentos validados para evaluar la satisfacción laboral, especialmente adaptados al ámbito de la enfermería, dentro de ellos tenemos al Cuestionario de Satisfacción con la Labor S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que evalúa múltiples dimensiones de la satisfacción con la labor, incluyendo contenido del trabajo, supervisión, remuneración y relaciones interpersonales (38).

También, el Índice de Satisfacción Laboral de Stamps (1997), diseñado específicamente para el personal de enfermería, mide factores como autonomía, interacción, tareas, remuneración y estatus profesional (39).

Por otra parte, tenemos a la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que es un instrumento general que evalúa la satisfacción laboral en diferentes áreas como ambiente de trabajo, compañeros, supervisión y naturaleza del trabajo. Además, está el Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin (1969) que es uno de los instrumentos más utilizados a nivel internacional, mide la satisfacción en cinco facetas: trabajo, salario, promoción, supervisión y compañeros. Finalmente, el Cuestionario Minnesota de Satisfacción Laboral (MSQ), evalúa la satisfacción en 20 dimensiones relacionadas con el trabajo, proporcionando una visión detallada de los componentes que inciden en la satisfacción con la labor (40).

2.2.3 Teoría de Enfermería vinculante

La teoría de enfermería que mejor se vincula con esta investigación es la **Teoría de la Estructura de Poder** (Structural Empowerment) de Rosabeth Moss Kanter, propone que el acceso a ciertas estructuras de poder dentro de una organización—como oportunidades, información, apoyo y recursos—empodera a los empleados y mejora su satisfacción laboral. Esta fue aplicada al campo de la enfermería por la gran teórica e investigadora enfermera Dra. Heather Laschinger. Esta teoría ha sido ampliamente adoptada y adaptada en el campo de la enfermería para comprender cómo las condiciones laborales influyen en la satisfacción y el desempeño de los profesionistas de enfermería (41).

En este contexto Heather Laschinger y sus colegas enfermeras de la *School of Nursing* de la *University of Western Ontario* de Canadá han realizado extensas investigaciones aplicando la teoría de Kanter al ámbito de la enfermería. Sus estudios demuestran que el empoderamiento estructural está directamente relacionado con la satisfacción con la labor, la retención del personal y la calidad de la atención al sufrido. Han adaptado instrumentos para medir el empoderamiento estructural específicamente en entornos de enfermería (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

H0: No existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

2.3.2 Hipótesis específicas

He1: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.

He2: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.

He3: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método hipotético-deductivo es un procedimiento de exploración fundamentado en la elaboración de hipótesis interpretativas y posteriormente en la comprobación de sus consecuencias razonables. Fundamentalmente, es un ciclo de investigación reiterado que inicia con el análisis de un anómalo y termina con la detección de un inconveniente o interrogante de investigación. Basándonos en este análisis, se formula una hipótesis, que es una viable explicación o solución al dilema propuesto (43).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación cuantitativa es un enfoque constante fundamentada en la cosecha y exploración de datos numéricos con el propósito de encontrar las conexiones entre variables y esquemas encubiertos en un anómalo investigativo. Su fundamento se basa en el análisis preciso y equitativo de las características de utilidad, utilizando instrumentos rigurosos y de estándar procesos de muestreo para avalar la representatividad de los resultados logrados (4).

3.3. Tipo de investigación

La investigación aplicada es una forma de estudio científico enfocada en la determinación de inconvenientes concretos y en la reproducción de soluciones útiles en un espacio determinado. Su propósito primordial es emplear el conocimiento teórico que ya existe para sobrellevar retos específicos y optimizar la calidad de vida de las personas o la eficacia en los procedimientos (45).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es observacional o no experimental, donde el escritor no intercede ni altera las variables, se limita estrictamente a documentar e inspeccionar los fenómenos de manera que suceden en su entorno local. De carácter correlacional, que intenta descifrar la relación o conexión entre variables, evitando tratar de instituir una relación de causa y consecuencia. De manera transversal, pues la información se recolecta en un solo instante, posibilitando una perspectiva completa de las variables y vínculos en el momento exacto (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población:

Será conformada por todos los profesionistas de enfermería que trabajan en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, que hacen un total de $M= 70$ unidades de estudio.

3.5.2 Muestra:

Dado que la población es pequeña y finita se está optando por tomar a toda la población disponible, es decir, tendremos una muestra censal de $m= 70$ personas que son parte de los profesionistas de enfermería de un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

3.5.3 Muestreo:

Es de manera intencional, es decir, tomaremos a toda la población y muestra censal que son el personal enfermero que estén disponibles, siempre y cuando consumen con los siguientes

Criterios de Selección:

Criterios de Inclusión:

- Enfermeros que posean título profesional, se encuentren colegiados y habilitados legalmente para ejercer.
- Que estén trabajando activamente en el servicio de ambulancias durante el período de cosecha de la data.
- Personal que haya trabajado al menos seis meses consecutivos en el servicio de emergencias, garantizando así su adaptación y conocimiento del entorno laboral.
- Sujetos que estén preparados a notificar voluntariamente en el estudio y rubriquen el consentimiento informado correspondiente.
- Se incluye a personal de enfermería que trabaja en turnos completos o parciales, siempre que consuman los demás criterios de inclusión.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras y enfermeros los cuales desempeñen exclusivamente funciones administrativas y no estén involucrados en la atención directa de pacientes en emergencias.
- Personal que se encuentre de licencia médica, maternidad, vacaciones, estudios u otro tipo de ausencia durante el período de cosecha de la data.
- Sujetos que tengan menos de seis meses de experiencia en la unidad de ambulancias de emergencias, para asegurar la homogeneidad en la muestra.
- Personal que, por cualquier motivo, no quiera notificar en la exploración o que retire su consentimiento en cualquier momento del proceso.
- Estudiantes, practicantes o personal en proceso de capacitación que no cuenten con un contrato de trabajo formal con la unidad.
- Enfermeras y enfermeros con impedimentos físicos o psicológicos que les imposibiliten completar los instrumentos de evaluación de manera adecuada.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1. Afrontamiento al Estrés	Implica las estrategias que las enfermeras utilizan para enfrentar situaciones estresantes inherentes a su labor, como la alta carga de trabajo, la toma de resoluciones críticas y el manejo de situaciones de vida o muerte. Estas estrategias pueden influir significativamente en su bienestar psicológico y en la calidad de la atención ofrecida a los sufridos (18).	El Inventario de Afrontamiento al Estrés (COPE-28), desarrollado por Carver et al. (1989), es un cuestionario de 28 ítems tipo Likert que evalúa las tácticas de afrontamiento al estrés en tres dimensiones, con una puntuación total en tres niveles: bajo, medio y alto (47).	Centrado en el problema	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - acción - Afrontamiento activo 	Ordinal	Alto: 64 - 84
			Enfocado en la emoción	<ul style="list-style-type: none"> - Busca de apoyo social - Aceptación - Religión - Reinterpretación real 		Medio: 61 - 63
			Evitación del problema	<ul style="list-style-type: none"> - Desahogo emocional - Desconexión conductual - Uso de estupefacientes - Sentido del humor - Independencia mental - Carencia y autoinculpación 		Bajo: 0 - 30 puntos

V2.	<p>Es el valor en que los sujetos se sienten positiva o negativamente respecto a su labor. Es una actitud afectiva que refleja cómo las personas perciben y valoran su experiencia laboral. Por ello, es una etapa emocional positivo o satisfactorio consecuencia de la evaluación de su labor o de las experiencias laborales de una persona (30).</p>	<p>La Escala General de Satisfacción Laboral, un cuestionario estandarizado de 15 ítems con formato Likert de siete puntos. La puntuación total (15-105) refleja el nivel de satisfacción general, con puntuaciones más altas indicando mayor satisfacción. La escala evalúa dos subescalas de factores intrínsecos (7 ítems) y factores extrínsecos (8 ítems) (48).</p>	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Reconocimiento - Responsabilidad - Crecimiento profesional - Trabajo en sí 	Ordinal	<p>Alto: 76 - 105</p> <p>Medio: 46 - 75</p> <p>Bajo: 15 - 45</p> <p>puntos</p>
Satisfacción Laboral			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Salario y beneficios - Condiciones de trabajo - Políticas y administración - Relaciones interpersonales - Estabilidad laboral 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se aplicará una Encuesta que consentirá cosechar datos cuantitativos eficientemente, facilitando la observación estadística y la caracterización de brechas de conocimiento.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (COPE-28)

El Inventario de Afrontamiento al Estrés (COPE-28), explicado por Carver et al. (1989), es un cuestionario de 28 ítems tipo Likert que evalúa las tácticas de afrontamiento del estrés en tres dimensiones: Centrada en el problema: Planificación y afrontamiento activo. Centrada en la emoción: Búsqueda de apoyo social, aceptación, religión y reinterpretación positiva. Centrada en la evitación: Desahogo emocional, separación conductual, uso de estupefacientes, sentido del humor, desconexión mental, negación y autoinculpación. La puntuación total del COPE-28 se interpreta en tres niveles de puntuación: bajo (0 - 30), medio (31 - 63) y alto (64 - 84), que reflejan la capacidad del sujeto para desafiar circunstancias estresantes de manera adaptativa. Esta herramienta fue adaptada y validada al contexto peruano por Alvarado (47) en el 2021 para medir el afrontamiento al estrés en personal de salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU).

Instrumento 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral (ESL)

La Escala General de Satisfacción Laboral, un cuestionario estandarizado español (NTP 394), consta de 15 ítems con formato Likert de 7 puntos (1="muy insatisfecho" a 7="muy satisfecho"). El puntaje total (15 - 105) refleja el nivel de satisfacción general, con puntuaciones más altas indicando mayor satisfacción. La escala evalúa dos dimensiones: factores intrínsecos

(7 ítems), relacionados con el contenido del trabajo y el reconocimiento, y factores extrínsecos (8 ítems), relacionados con las condiciones laborales y la organización. Esta herramienta fue adaptada y validada al contexto de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia por Carrillo-García et al. (48) en el 2015; sin embargo, también cuenta con una adaptación y validación al contexto de la enfermería peruana por Boluarte (49) en el 2014.

3.7.3 Validación

Instrumento 1. Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (COPE-28)

La validez de la herramienta de Afrontamiento al Estrés (COPE-28) está referida en el trabajo de Alvarado (47) mediante el juicio de 8 jueces peritos que obtuvieron un rango de V de Aiken que oscilaba entre 0.88 a 1.00. Asimismo, fue sometido a un análisis factorial exploratorio mediante la prueba de KMO, que obtuvo un coeficiente de 0,798; eso registra al instrumento como muy bueno.

Instrumento 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral (ESL)

La validez de la Escala de Satisfacción Laboral está referida en el trabajo de Carrillo-García et al. (48) y en la de Boluarte (49) que sometieron al instrumento a un análisis factorial exploratorio mediante la prueba de KMO, obteniendo un coeficiente de 0,829 y 0,810 respectivamente; eso demuestra que la herramienta es muy buena.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1. Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (COPE-28)

El cuestionario tuvo una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,98 en la investigación de Alvarado (47). Este coeficiente confirma la buena fiabilidad del instrumento.

Instrumento 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral (ESL)

El cuestionario tuvo una fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,889 y 0,870 en las investigaciones de Carrillo-García et al. (48) y de Boluarte (49) respectivamente. Estos coeficientes confirman la buena confiabilidad del instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Con el objetivo de minimizar posibles prejuicios, se averiguará incorporar a enfermeros con diferentes experiencias y historial. Se construirá una base de datos en Excel 2016 que manejará y examinará los datos recolectados mediante la utilización de los instrumentos, a donde se reubicará la información recogida de las encuestas. Posteriormente, se empleará la versión 26 de SPSS Statistics, en la que se examinarán los datos recolectados de manera numérica y porcentual, para luego presentarlos en tablas e ilustraciones. Se utilizará el coeficiente Rho de Spearman para el estudio de correlación mediante prueba de hipótesis.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía: En nuestra investigación, el derecho del paciente es crucial, ya que tiene la capacidad de determinar si se involucra o no en nuestro cuestionario. Se solicitará al paciente que valide un consentimiento informado, aclarándole que es anónimo.

Principio de beneficencia: Nuestra indagación obtuvo como propósito entender el nivel de cuidado humano percibido por el paciente y; se beneficiaría al poder planificar estrategias de mejora.

Principio de no maleficencia: En todas las investigaciones con repercusión social, no se busca dañar a las instituciones o ensayos escogidos, ya que se garantizará la privacidad de la información considerándose la salud del individuo estudiado.

Principio de justicia: Se refiere a la igualdad proporcional, en la que se reparte una cantidad considerablemente restringida de un bien entre las comunidades. Lo justo implica proporcionar a las personas lo que requieren, es saber repartir de manera justa las relaciones y ventajas de los estudios.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2025																			
	Ene				Feb				Mar				Abr				May			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formular el problema: Fundamento del problema, manifestar la realidad, metas de la investigación, justificación y restricciones de esta.				X																
Confeccionar las bases teóricas de la exploración: antecedentes, teorías y modelos conceptuales, hipótesis de investigación.						X														
Elaborar método de estudio: enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos para recolectar la información, plan de gestión estadística y elementos relacionados.								X			X									
Preparación de los aspectos administrativos: cronograma operativo y financiación.											X									
Elaborar la bibliografía y anexos de la indagación: revisión de la literatura referenciada, matriz de consistencia, anexos y demás.														X						
Asentimiento de la exploración																				X

Sustentación de la exploración																				X
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

4.2. Presupuesto

Talento humano	Personal		
	Asesores	1	200.00
	Técnico En Digitación	1	110.00
	Entrevistador	1	40.00
	Metodólogo	1	150.00
Recursos Materiales	Revisión de literatura		
	Libros	Valor	110.00
	Página Web	Valor	100.00
	Otros	Valor	80.00
	Recursos de imprenta		
	Impresiones y fotocopias	Valor	90.00
	Espiralados para el proyecto	3 ejemplares	150.00
	Memoria extraíble	Valor	20.00
	Discos de soporte	2 USB	3.00
	Recursos de gabinete		
	Hojas A4 blancas de 70 gr.	2 000	45.00
	Papel de presentación	5	5.00
	Engrapador	1	3.00
	Estilógrafos	5	5.00
Tablillas	5	13.00	
Valores tangibles	Rubro		
	Telefonía móvil	Valor	79.00
	Desplazamientos	Valor	80.00
	Propinas	Valor	70.00
	Costo total		1,433
Financiación	Este estudio corre por cuenta de la investigadora.		

5. REFERENCIAS

1. Vásquez S, González Y. Stress and Nursing Work: Influential Factors. *Más Vita Rev Cienc Salud* [Internet]. 2020;2(2):51–9. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
2. Thielmann B, Schwarze R, Böckelmann I. A systematic review of associations and predictors for job satisfaction and work engagement in prehospital emergency medical services-challenges for the future. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2023;20(5). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph20054578>
3. Oliveira A, Correia-Santos P, Neto F, Maia Â. Peer Support Programme Among Ambulance Personnel: Job Satisfaction, Health and Support. *Psicol Saúde Doença* [Internet]. 2021 [citado el 19 de noviembre de 2024];22(03):881–93. Disponible en: https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862021000300881
4. Khazaei A, Afshari A, Salimi R, Fattahi A, Imani B, Torabi M. Exploring stress management strategies among emergency medical service providers in Iran: a qualitative content analysis. *BMC Emerg Med* [Internet]. 2024;24(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12873-024-01024-8>
5. Jadidi A, Irannejad B, Safarabadi M, Zand S. Evaluation of stress management effectiveness using the action research approach on the job stress of pre-hospital emergency staff. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2024;20(100702):100702. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100702>
6. Phung V-H, Sanderson K, Pritchard G, Bell F, Hird K, Wankhade P, et al. The experiences and perceptions of wellbeing provision among English ambulance services staff: a multi-

- method qualitative study. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022;22(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-022-08729-1>
7. Pilbrow O. Exploring the Types, Functions and Impacts of Formal and Informal Supports Used by Ambulance Personnel at St John [Internet]. [New Zealand]: Auckland University of Technology; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10292/15883>
 8. Montero-Tejero DJ, Jiménez-Picón N, Gómez-Salgado J, Vidal-Tejero E, Fagundo-Rivera J. Factors influencing occupational stress perceived by emergency nurses during prehospital care: A systematic review. Psychol Res Behav Manag [Internet]. 2024;17:501–28. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2147/prbm.s455224>
 9. Carmo H de O, Peduzzi M, Tronchin DMR. Satisfação no trabalho, sentimentos de pertencimento e conforto em serviço de atendimento móvel de urgência. Rev Enferm UERJ [Internet]. 2024;32:e85355. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2024.85355>
 10. Álvarez E. Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020 [Internet]. [Lima Norte - Perú]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61521>
 11. Rojas R, Hickmann M, Wolf S, Kolassa I-T, Behnke A. Coping in the emergency Medical Services: Associations with the personnel's stress, self-efficacy, job satisfaction, and health. Clin Psychol Eur [Internet]. 2022;4(1):e6133. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.32872/cpe.6133>
 12. Ma Y, Chen F, Xing D, Meng Q, Zhang Y. Study on the associated factors of turnover intention among emergency nurses in China and the relationship between major factors.

- Int Emerg Nurs [Internet]. 2022;60(101106):101106. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ienj.2021.101106>
13. Portero de la Cruz S, Cebrino J, Herruzo J, Vaquero-Abellán M. A multicenter study into burnout, perceived stress, job satisfaction, coping strategies, and general health among emergency department nursing staff. J Clin Med [Internet]. 2020;9(4):1007. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/jcm9041007>
 14. Andrade K. Estrategias de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de un hospital de emergencias, San Juan de Lurigancho, 2023 [Internet]. [Lima Este - Perú]: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123792>
 15. Ilasaca-Ortega JE, Epiquien-Rojas RC, Díaz-Orihuela MM, Alberca-Lonzoy AL. Burnout, estrategias afrontamiento y satisfacción laboral en enfermeros. Horiz Sanit [Internet]. 2023;22(3):643–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19136/hs.a22n3.5640>
 16. Bendezu G, Lara N. Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de emergencias de Lima Norte, 2021 [Internet]. [Lima Norte - Perú]: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87157>
 17. López OAN. Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. Bol Informativo CEI [Internet]. 2019;6(3):15–24. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
 18. Barrios D, Escudero I. Estrategias de afrontamiento utilizadas por las enfermeras durante la pandemia COVID-19: revisión integrativa. Visión Antataura [Internet]. 2022;6(2):1–14. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/225/2254099005/>

19. Encinas M. Afrontamiento al estrés, una revisión teórica [Internet]. [Chiclayo - Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6097>
20. Lanuque A. Revisión Sistemática del Afrontamiento del Estrés Universitario en Momentos de Presión. CdVS [Internet]. 2020;13(ESPECIAL):130-42. Disponible en: <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/267>
21. Izquierdo M. Estrategias de afrontamiento: una revisión teórica [Internet]. [Chiclayo - Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6889>
22. Villalobos G, Contreras V. Factores psicosociales protectores y estrategias de afrontamiento: Una revisión de alcance [Internet]. [Ecuador]: Universidad Internacional SEK; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4708>
23. Saba A, Aguilera J. Estrategias de Afrontamiento en Personal de Salud frente a la Muerte de Pacientes: Una Revisión Narrativa de la Literatura Científica. [Santiago - Chile]: Universidad de Chile; 2021. Disponible en: URI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/199822>
24. Filomeno L, Feller EA, Raimondi F, Di Mario S. Estrategias de afrontamiento de los directores de enfermería para la gestión de crisis: revisión sistemática cualitativa. Enferm Clin [Internet]. 2024;34(3):214–23. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2024.01.007>
25. Vargas E, Lanuque A. Afrontamiento del estrés en alumnos universitarios de tecnociencias, una revisión sistemática. Perspectivas Met [Internet]. 2021;21(1):1–18. Disponible en: <https://revistas.unla.edu.ar/epistemologia/article/view/3436>

26. García L. Estrategias de afrontamiento de las enfermeras de unidades de cuidados intensivos frente a la muerte de sus pacientes [Internet]. [España]: Universidad de la Laguna; 2020. Disponible en: <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/20264>
27. García FE, Barraza-Peña CG, Wlodarczyk A, Alvear-Carrasco M, Reyes-Reyes A. Psychometric properties of the Brief-COPE for the evaluation of coping strategies in the Chilean population. *Psicologia* [Internet]. 2018;31(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s41155-018-0102-3>
28. Jauregui P, Herrero-Fernández D, Estévez A. Estructura factorial del “Inventario de estrategias de afrontamiento” y su relación con la regulación emocional, ansiedad y depresión. *Behavioral Psychology* [Internet]. 2016;24(2):319–40. Disponible en: https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2018/10/08.Jauregui_24-2.pdf
29. Austria F, Cruz B, Herrera L, Salas J. Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas psychologica* [Internet]. 2012;11(1):197–206. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5030125>
30. Melo MB de, Barbosa MA, Souza PR de. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2011;19(4):1047–55. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-11692011000400026>
31. Pablos-González Ma. del M, Cubo-Delgado S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2015;61(239):195–206. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2015000200006>

32. Granados I. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista de investigación en psicología, [Internet]. 2011;14(2):209–21. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176385>
33. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estud Gerenc [Internet]. 2018;3–18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
34. Cuesta Santos A. Evaluación de la satisfacción laboral. Rev retos [Internet]. 2020 [citado el 18 de octubre de 2024];14(2):327–53. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552020000200327&script=sci_arttext
35. Medina N. Ajuste Persona-Entorno Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Vital [Internet]. [Tenerife - España]: Universidad de la Laguna; 2019. Disponible en: <https://goo.su/VUER9>
36. Nava-Galán MG, Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Pérez-López MT, Hernández-Ramírez MG, Matus-Miranda, R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién [Internet]. 2013;18(S1):16–21. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47888>
37. Manrique Abril FG, Herrera Amaya GM, Méndez Fandiño YR. Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. Hacia Promoc Salud [Internet]. 2019;24(2):46–59. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2019.24.2.5>
38. Mina Acosta DA, Romero Urréa HE, Echeverría Caicedo KP, Vásquez Espinoza G de J, Zapa Cedeño JK. Correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes: validación de instrumentos para Ecuador.

- Más Vita Rev Cienc Salud [Internet]. 2022;4(4):283–93. Disponible en: <http://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/711>
39. Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Huerta Rivera PC, Nuñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Univers (Talca, Impresa) [Internet]. 2008;23(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-23762008000200004>
 40. Contreras I V, Reynaldos G K, Cardona A LC. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado el 18 de octubre de 2024];31(1):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000100007&script=sci_arttext
 41. Román CAL. Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2017 [citado el 9 de octubre de 2024];33(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587>
 42. Laschinger HKS. Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses: Satisfaction and turnover in new nurses. J Nurs Manag [Internet]. 2012;20(4):472–84. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01293.x>
 43. Vidal M, Araña B. Gestión de la información y el conocimiento. Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2012; 26 (3): 474- 484. [Internet]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2012/cem123m.pdf>.
 44. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. S.A. Perú. 2013.

45. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. 2014. México. EDITORES, S.A. DE C.V. [Internet]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
46. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la investigación. Quinta Edición. México. 2010 [Internet]. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Sampieri.Met.Inv.pdf>
47. Alvarado J. Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en personal de salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) que asisten a pacientes COVID-19, Tacna 2021 [Internet]. [Tacna - Perú]: Universidad Privada de Tacna; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2401>
48. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Fernández-Cánovas ML, Celdrán-Gil F, Vivo-Molina M del C, Martínez-Roche ME. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enferm Glob [Internet]. 2015 [citado el 20 de noviembre de 2024];14(40):266–75. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011
49. Boluarte A. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Rev Medica Hered [Internet]. 2014 [citado el 20 de noviembre de 2024];25(2):80–4. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Afrontamiento al estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1. Afrontamiento al estrés.	Método: Hipotético – deductivo
¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025?	Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.	Hi: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025.	Dimensiones: - Centrado en el problema - Enfocado en la emoción - Evitación del problema	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Diseño: No experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2. Satisfacción Laboral.	Alcance: Correlacional
a. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima?	a. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.	He1: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión centrado en el problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.	Dimensiones: - Factores intrínsecos - Factores extrínsecos	Corte: Transversal
b. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de	b. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del	He2: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión enfocado en la emoción y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.		Población: La población estará constituida por todo el personal de enfermería del servicio de ambulancias de Lima, que hacen un total de M= 70 unidades de estudio.

ambulancias de emergencias de Lima?

- c. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima?

personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

- c. Determinar la relación entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

He3: Existe una relación positiva estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés en su dimensión evitación del problema y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima.

Anexo 2. Instrumentos

1. Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (COPE – 28)

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Al marcar con una X cada pregunta, centre su atención de tal forma que la contestación que exprese sea confiada. Cabe mencionar que el estudio es anónimo y su participación es voluntaria. Si usted así lo prefiere podrá rehusarse a participar o retirarse de este en cualquier momento. Recuerde que la Escala valorativa o puntuación es de:

Nunca lo hago= 0

Lo hago un poco= 1

Lo hago bastante= 2

Siempre lo hago= 3

Nº	Ítems	0	1	2	3
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5	Me digo a mí mismo “esto no es real”.				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7	Hago bromas sobre ello.				
8	Me critico a mí mismo.				
9	Consigo apoyo emocional de otros.				
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11	Renuncio por intentar ocuparme de ello.				
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				
14	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19	Me río de la situación.				
20	Rezo o medito.				
21	Aprendo a vivir con ello.				

22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
23	Expreso mis sentimientos negativos.				
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

2. Cuestionario de Satisfacción Laboral (ESL)

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Al marcar con una X los siguientes aspectos que se relacionan con el puesto de trabajo, selecciona cómo te sientes respecto a cada uno, de acuerdo con la escala indicada: Muy satisfecho (1) Insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3) / Ni insatisfecho ni satisfecho (4) / Moderadamente satisfecho (5) / Satisfecho (6) / Muy satisfecho (7).



N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Libertad para elegir tu propio método o ritmo de trabajo.							
2	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
3	Responsabilidad que tienes asignada.							
4	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
5	Tus posibilidades de promocionar.							
6	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
7	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
8	Condiciones físicas de tu trabajo.							
9	Tus compañeros de trabajo.							
10	Tu superior inmediato.							
11	Tu salario.							
12	Relación entre dirección y trabajadores en la institución.							
13	El modo en que la institución está gestionada.							
14	Tu horario de trabajo.							
15	Tu estabilidad en el empleo.							

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento Informado para la Participación en el Estudio de Investigación

Título del Estudio: Afrontamiento al estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de emergencias de Lima, 2025

Investigador Principal: Delsy Janelle Vargas Sarmiento

Institución: Universidad Norbert Wiener

Introducción:

Se le ha invitado(a) a participar en un estudio de indagación que tiene como objetivo entender de manera más profunda el manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de urgencias en Lima.

Propósito del Estudio:

El propósito de esta investigación es establecer la correlación entre el manejo del estrés y la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en un servicio de ambulancias de urgencias en Lima. Esta información nos permitirá detectar aquellas áreas en las que se requiere potenciar la educación y el respaldo para estos pacientes, con el objetivo de fomentar una buena calidad de vida.

Procedimientos del Estudio:

De optar por colaborar, se solicitará que conteste dos encuestas: una acerca de su entendimiento de las estrategias para manejar el estrés y otra sobre su satisfacción en el trabajo. Estos formularios son anónimos y privados. Su implicación en esta investigación es totalmente voluntaria y requerirá alrededor de 30 minutos.

Riesgos y Beneficios:

Sin peligros corporales directos vinculados con su implicación en esta investigación. No obstante, puede que, al responder a las preguntas relacionadas con el manejo del estrés y la satisfacción en el trabajo, sufra algunas molestias emocionales de carácter temporal. Si esto sucede, no vacile en reportarlo al investigador. A pesar de que no obtenga un beneficio directo por su participación, su aportación será útil para aportar conocimiento acerca de cómo manejar el estrés y la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en un Servicio de ambulancias de urgencias en Lima.

Confidencialidad:

Toda la información recolectada en esta investigación será manejada de forma absolutamente privada. Serán codificadas y examinadas de manera anónima sus respuestas. Los hallazgos de la investigación se expondrán en reportes y revistas científicas, sin embargo, su identidad no estará revelada.

Participación Voluntaria y Derecho Para Retirarse:

Su colaboración en esta indagación es plenamente voluntaria. Es su derecho rechazar la implicación o retirarse así lo prefiera, sin perjudicar su asistencia sanitaria o su vínculo con el hospital.

Contacto:

Si tiene algún cuestionamiento acerca del estudio o de su implicación, no vacile en comunicarse con los investigadores líderes: [Comunicaciones de los investigadores].

Consentimiento:

He examinado y entendido los datos proporcionados en este documento. He podido plantear preguntas y todas mis incertidumbres han sido esclarecidas. Deseo involucrarme de manera voluntaria en esta indagación.

Firma del Participante

Fecha

Firma del Investigador o Representante

Fecha

Anexo 4. Informe del Asesor de Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	6%
2	Universidad Wiener on 2025-08-07 Submitted works	1%
3	Universidad Wiener on 2025-05-17 Submitted works	<1%
4	Universidad Wiener on 2024-10-06 Submitted works	<1%
5	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2024-05-22 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-01-25 Submitted works	<1%
8	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-10-02 Submitted works	<1%