

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



**Estrés laboral y cuidado del profesional de enfermería en una situación de
emergencia. hospital la Caleta, Chimbote 2025.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA MENCIÓN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

Lic. Enf. Díaz Ortiz, Lisbeth Victoria.

DNI. N°43354237

Código Orcid: 0009-0001-7246-6817

ASESORA:

Dra. Falla Juárez, Luz Fenítida

DNI. N° 32980676

Código Orcid: 0009-0005-0250-5480

Nuevo Chimbote – Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

DRA. Falla Juárez, Luz Fenítida

DNI. N° 32980676

Código ORCID. 0009-0005-0250-5480

ASESORA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE
TRABAJO ACADÉMICO - PROYECTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

Dra., Rosas Guzmán, Inés Concepción

DNI: 17867221

Código ORCID: 0000-0002-3543-1279

PRESIDENTA

Dra. Falla Juárez, Luz Fenitida

DNI: 32980676

Código ORCID: 00009-0005-0250-5840

INTEGRANTE

Dra. Morgan de Chancafe, Isabel

DNI: 32799966

Código ORCID: 0009-0008-2934-6255

SECRETARIA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO - PROSEPE

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el
Aula E-2, siendo las 11.00 horas del
día 19-06-2026, dando cumplimiento a la Resolución N°
143-2026-UNS-F.C., se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra. Inés
Rosas Guzmán, teniendo como miembros a Dra. Isabel Morgan
de Chaucafe (secretario) (a), y Dra. Luz Falla Juárez (integrante),
para la sustentación de TRABAJO ACADÉMICO a fin de optar el título de:
Segunda especialidad profesional en enfermería
Mención Emergencias y Desastres
realizado por la (el) egresada (o): Díaz Ortiz, Libeth Victoria

quien sustentó el Trabajo Académico intitulado:

Estén laboral y Cuidado del profesional de
enfermería en una situación de emergencia.
Hospital la Caleta, Chimbote 2025

Terminada la sustentación, el (la) egresada (o) respondió a las preguntas formuladas por los
miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y
sustentación de este trabajo, y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como
Excelente, asignándole un calificativo de 20 puntos,
según artículo 111° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del
Santa, vigente (Resolución N° 337-2024-CU-R-UNS)

Siendo las 12.00 horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando
los miembros del Jurado en señal de conformidad.


Nombre: Dra. Inés Rosas Guzmán
Presidente


Nombre: Dra. Isabel Morgan de Chaucafe
Secretario


Nombre: Dra. Luz Falla Juárez
Integrante

Distribución: Integrantes J.E (), Egresada () y archivo (02).





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de sus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	LISBETH VICTORIA DÍAZ ORTIZ
Título del ejercicio:	Tesis
Título de la entrega:	Estrés laboral y cuidado del profesional de enfermería en una ...
Nombre del archivo:	TRABAJO_ACADEMICO_LISBETH_DIAZ-1.docx
Tamaño del archivo:	338K
Total páginas:	37
Total de palabras:	8,689
Total de caracteres:	52,194
Fecha de entrega:	17-may-2026 10:39p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2957458719



Estrés laboral y cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia. hospital la Caleta, Chimbote 2025

ÍNDICE DE ORIGINALIDAD

23%	22%	3%	16%
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	revistaenfermeria.imss.gob.mx Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad de Málaga Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	1%
11	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Mi más profundo agradecimiento a mis queridos padres **VICTOR Y ELISA**, quienes me han inculcado la siempre a estudiar y trabajar para llegar a superarme cada día más. Este trabajo Académico, es el testimonio de su apoyo constante y un recordatorio de que todo sacrificio al final tiene una gran recompensa.

A mis niños Korín y Diego, por su paciencia y apoyo en la elaboración de este trabajo académico, mientras desarrollábamos las tareas escolares yo con mi computadora y este trabajo. Acompañándome con sus risas, curiosidad, ha sido la inspiración detrás de cada esfuerzo, este trabajo Académico es el testimonio de todo lo que hago, es pensando en ustedes.

LISBETH VICTORIA

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, por su amor y su bondad hacia mí no tienen fin, siempre está

conmigo, lo siento a cada instante ante todos mis logros.

Este trabajo académico ha sido una gran bendición en todo sentido, muy
agradecida porque después de tantos años logramos realizarlo y así poder
crecer profesionalmente.

A mi familia por su acompañamiento permanente y apoyo incondicional en
cada decisión y proyecto.

Mi más profundo agradecimiento a mi asesora Dra. Luz Falla Juárez y Dra.
Isabel Morgan Zavaleta docentes de la Universidad Nacional del Santa. Por su
dedicación y paciencia infinita en el desarrollo y culminación del Trabajo
Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad en Emergencia y
Desastres.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	14
1.2. ANTECEDENTES.....	19
1.3. MARCO TEÓRICO.....	24
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
1.5. OBJETIVO.....	28
II. CUERPO.....	30
2.1. METODOLOGÍA.....	30
2.2. RESULTADOS.....	34
2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	35
III. CONCLUSIONES.....	44
IV. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	48
V. ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.	Estrés laboral del profesional de enfermería en el área de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2025.....	34
TABLA 2.	Cuidado del profesional de enfermería en el área de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2025.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01.....	59
ANEXO N° 02.....	60
ANEXO N° 03.....	61

RESUMEN

El presente trabajo académico tiene por objetivo analizar el estrés laboral y el cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia Hospital La Caleta, Chimbote 2025. Los pacientes en este servicio ingresan en estado crítico altamente dependientes, y el personal de salud tienen como objetivo principal salvarle la vida y evitar secuelas invalidantes; para ello se necesita que el cuidado de enfermería sea de calidad, manejando aspectos en la atención emocional y psicológica, buscando la estabilización de los pacientes con resolución inmediata y así contribuir en su recuperación.

Este estudio es descriptivo, corte transversal; como instrumentos de recolección de datos, se usaron dos encuestas la del estrés laboral y la del cuidado de enfermería. Los resultados obtenidos fueron analizados y contrastados con otras investigaciones relacionados al tema y literatura científica. Se concluye, que el estrés está presente en los licenciados de enfermería expresándose con reacciones físicas y emocionales; y con respecto al cuidado del profesional de enfermería fue regular.

Palabras Claves: Estrés, cuidado de enfermería, emergencia.

ABSTRACT

This academic work aims to analyze work-related stress and the care provided by nursing professionals in an emergency situation at La Caleta Hospital, Chimbote, 2025. Patients admitted to this service are critically ill and highly dependent, and the primary objective of the healthcare staff is to save their lives and prevent disabling sequelae. To achieve this, high-quality nursing care is essential, addressing aspects of emotional and psychological support, aiming for immediate patient stabilization, and thus contributing to their recovery.

This descriptive, cross-sectional study used two surveys as data collection instruments: one on work-related stress and the other on nursing care. The results were analyzed and compared with other research on the topic and scientific literature. The study concludes that stress is present among registered nurses, manifesting as physical and emotional reactions; and that the quality of care provided by nursing professionals was found to be adequate.

Keywords: Stress, nursing care, emergency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como una respuesta negativa tanto física como emocional, que se produce cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Los empleados de todo el mundo sufren niveles altos de estrés, están poco comprometidos con su trabajo y cada vez se pelean más con sus jefes, el 41% de los empleados encuestados en 2023 manifestaron que experimentaron mucho estrés en el trabajo, los cuales pueden deberse a factores internos, como el propio trabajo y el bajo compromiso, sumados a factores externos, como la inflación que pueden estar elevando los niveles de estrés. (Gallup, 2025).

Según informe de la OMS, el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona, generalmente cuando están estresadas por el trabajo, pueden estar más angustiadas e irritables, incapaces de relajarse o concentrarse con dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo menos comprometidos, cansados, deprimidos e intranquilos, con dificultades para dormir y propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza. Por lo tanto, el estrés laboral amenaza el buen funcionamiento y cumplimiento de los resultados de la organización. Al ser este uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, el estrés afecta la motivación, seguridad y la

productividad entre otros factores, pudiendo estos problemas generarse tanto dentro como fuera del ámbito laboral. (OMS,2025).

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) señala que la presencia de estrés no siempre es de origen asistencial, sino que existen otros aspectos laborales que pueden ser perjudiciales y estar relacionados con características del Sistema de Salud y su organización. Un desajuste entre el trabajador, el puesto de trabajo y la propia institución, producen una infravaloración e insatisfacción personal del profesional ante el trabajo que desarrolla, es así, como los profesionales de enfermería deben asumir la responsabilidad de identificar problemas y cuestiones que se plantean en su entorno laboral y ofrecer soluciones al respecto. (CIE, 2014) (Cevallos, 2015).

Según la OMS, en enfermería, este estrés es especialmente relevante por la carga emocional de cuidar pacientes, largas jornadas y falta de recursos, generando síntomas como irritabilidad, problemas de concentración y errores, e incluso llevando a un deterioro de la salud del profesional. (OMS,2019).

El trabajo de un enfermero de emergencias consiste, de forma resumida, en atender a las personas de forma rápida, segura y eficaz, realizando a los pacientes un triaje inicial, aplicando así un proceso de recepción, acogida y clasificación. Tras el triaje inicial, los profesionales de enfermería tienen una serie de competencias a su cargo, realizar

actividades como controlar las constantes vitales, obtención de muestras de sangre, canalizar vías (periféricas, centrales de inserción periférica e intraóseas), o colocar sondas (vesicales y nasogástricas). (Gonzalez, 2016).

Los licenciados en enfermería que trabajan en este servicio, se encuentran expuestos a varios factores generadores de estrés, entre los que destacan: prestar ayuda y atención a otras personas, tener una elevada carga de trabajo y una gran responsabilidad dentro del turno, turnos de larga duración, riesgos laborales, escasez de personal para atender de forma óptima. (Cordero, 2015).

Día a día, las personas acuden a los servicios de emergencias de forma constante. Lo que expone a los profesionales a intensas exigencias, debido a que los pacientes esperan recibir la mejor atención y con la mayor rapidez posible. Si estas exigencias no se cumplen, algunas personas pueden reaccionar de forma agresiva y violenta, lo que genera un estrés aún mayor en los profesionales de la salud, además de alterar negativamente la organización del trabajo. A esto se suma la posibilidad de contraer enfermedades contagiosas por contacto con sangre u otros fluidos biológicos, exposición a agentes químicos o problemas músculo esqueléticos (Cordero,2015) (Miret, 2010).

El trabajar en los servicios de emergencias implica tener que atender personas en situaciones de gravedad; el profesional de enfermería debe tomar decisiones de manera rápida y sin posibilidad de consulta previa. Además, de una elevada carga de trabajo generando cansancio emocional, y un incremento aún mayor de los niveles de estrés. Esto se acentúa, en las jornadas de larga duración. Sin embargo, muchas veces se observa situaciones que escapan de las manos de los profesionales las cuales tienen que afrontar y atenderlas generando una gran responsabilidad, siendo necesaria una elevada concentración para que todo se desarrolle correctamente. (Cordero,2015)

Cabe destacar que la edad y la antigüedad en el servicio influyen en estos factores, siendo el personal joven y con menor experiencia los que presentan mayor riesgo de padecerlos. (Fagoaga, 2000).

La situación en el Perú es altamente alarmante ya que el índice de estrés enfermero se encuentra entre un 30% a 40% de este grupo de trabajadores de la salud, todo esto se produce por una larga exposición a situaciones de mucha presión debido a las grandes responsabilidades y elevada carga laboral, en ámbito de salud que como es de conocimiento público los hospitales a nivel nacional presentan serias deficiencias y limitaciones, estas situaciones impactan de manera negativa causando diversas afecciones físicas o mentales (Sarmiento,2019).

El estrés laboral es una enfermedad muy común en los profesionales de salud, sobre todo en el profesional de enfermería, debido a las altas demandas y exigencias que se viven en los distintos ambientes hospitalarios del mundo. El ambiente donde labora el personal de enfermería, causa demasiadas condiciones estresantes, las que muchas veces generan bajo rendimiento en sus actividades diarias, déficit de atención y conflictos entre el personal con el que trabaja, constituyendo una problemática cada vez más alarmante. Es por esto el motivo del trabajo de investigación ya que es importante aumentar los conocimientos sobre el tema, sobre qué es, qué lo causa, qué personal de salud pueden verse más expuestas a él y como pueden afrontarlo, en busca de alternativas de solución. (Castro, 2021)

Asímismo, 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 (Castro, 2021). La calidad del cuidado de enfermería disminuye por múltiples factores: acumulación de actividades con los pacientes, alta demanda del servicio y el déficit de personal. (Condori, 2024).

Los servicios de salud, se consideran de calidad cuando carecen de deficiencias y además satisfacen las necesidades de los pacientes, incluyendo los aspectos de costo-beneficio. La salud tiene implicancias diferentes respecto a otro tipo de empresas de servicio y más aún con los

cuidados de Enfermería, los cuales se basan en la interacción íntima entre el paciente y la Enfermera siendo esta especial, única e interpersonal (Pallares, 1996)

Los pacientes han reportado una atención insuficiente durante su hospitalización, lo cual ha resultado en una disminución en la calidad del servicio proporcionado por el personal de enfermería. El elevado número de quejas sobre la atención por parte de los profesionales de enfermería impacta negativamente en la experiencia tanto del paciente como de sus familias. Esta situación se atribuye a varios factores, tales como la falta de información, empatía, comunicación efectiva y un trato inadecuado. El Ministerio de Salud (MINSA) busca atender las inquietudes de los usuarios y garantizar una atención de calidad que incluya competencia técnica y una adecuada interacción con el equipo de salud. Esto se encuentra alineado con lo establecido en la legislación pertinente, destacando aspectos como tiempos de espera mínimas, un trato amable, respeto por la privacidad, así como facilidad para acceder a los servicios requeridos (Condori, 2024).

1.2. ANTECEDENTES:

Para este trabajo académico se encontraron los siguientes estudios:

A nivel internacional tenemos los siguientes estudios:

En Ecuador, Orozco M. (2022). En su estudio: “Estrés laboral personal de enfermería del servicio de emergencias relacionados con el Covid-19 del

hospital IESS de Quito Sur, Enero - Agosto 2021". Objetivo: evaluar el nivel de estrés al que está expuesto el personal de enfermería del servicio de emergencias. Resultados: El 93.54% refirió que la carga laboral y la magnitud del flujo de pacientes se han incrementado con el COVID-19. El 50.34% presenta un alto cansancio emocional. Conclusión: el nivel de estrés al que está expuesto el personal de enfermería es alto, agravándose la situación en el área de emergencias de las unidades asistenciales.

En Corea del Sur Kim (2021). Realizó el estudio "Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos". Con el objetivo de "examinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos". Los resultados fueron: el 70% reportaron altos niveles de estrés laboral, el 30% de calidad del cuidado, Conclusión: indicaron que el estrés laboral impacta negativamente en la calidad del cuidado de enfermería.

En Ecuador, Gorozabel, G. (2021). En su investigación: "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" Objetivo: Analizar el estrés laboral en los profesionales de la salud y la influencia que tiene para la calidad de atención en la sala de emergencias. Resultado: El nivel de estrés de una cuarta parte de los profesionales es muy alto, la cuarta parte manifiestan mala calidad de los cuidados. Conclusión: Existe una correlación lineal entre las variables, donde el estrés laboral si incide en la calidad de

atención de salud; lo que debe ser considerado como base para nuevos estudios e investigaciones relacionadas.

A nivel nacional tenemos los siguientes estudios:

En Cajamarca, Ishpilco, L. (2023). En su estudio titulado “Nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente. Cajamarca 2023. Tiene como objetivo: determinar la relación entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería. Resultados: en la dimensión ambiente físico 97.5% de los profesionales de enfermería tuvo un nivel medio de estrés, en ambiente psicológico 79% nivel medio; y en ambiente social: 71.6% nivel bajo de estrés. En promedio 81.5% alcanzó nivel medio de estrés, 12.3% nivel bajo de estrés. En factores asociados, 59,3% presentó nivel medio de estrés, en factores personales 49,4% nivel bajo; factores laborales 67.9% presentó nivel medio de estrés y factores organizacionales 86.4 % nivel medio de estrés. En conclusión, existe relación significativa entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia.

En Apurímac, Rodas E., Baca V., Serna A. (2022). Realizó un estudio: “Estrés laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas”. Resultados: el 43.1% presentan estrés laboral en un nivel medio, el 32.3% nivel alto y el 24.6% nivel bajo. Con respecto a la calidad del cuidado el 49.2% presentan un nivel medio, 32.3% nivel alto y el 18.5% nivel bajo. Conclusión: existe una relación

inversa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado, es decir a mayor estrés laboral menor será la calidad del cuidado.

En Lima, Cortés, (2021). En su estudio “Calidad de atención de enfermería y su relación con el estrés laboral en un hospital de emergencia especializado de enfermería III Angamos Miraflores”. Con el objetivo de determinar la calidad de la atención de enfermería y su relación con el estrés laboral. Los resultados arrojaron que el 55% menciona que la calidad de cuidado tiene un nivel normal, el 41,67% expreso que era buena y el 3,33% era mala. Respecto a la segunda variable, el 65% de los licenciados presenta un nivel de estrés laboral normal, el 31,67% nivel alto y el 3,33% nivel bajo. Se concluyó que existe correlación entre la calidad de la atención y el estrés laboral.

En Lambayeque, De la Cruz B., Pérez S. (2020). Realizaron su estudio titulado “Estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de Emergencia hospital público Lambayeque 2020”. Los resultados más representativos evidenciaron que el personal de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, ya que algunos de ellos se sienten agotados emocionalmente, muestran fatiga al finalizar sus turnos laborales, desmotivación, frustración por las largas jornadas de trabajo, también se evaluó la calidad del cuidado de enfermería, presentado un nivel alto, esto es porque los profesionales de enfermería brindan una atención adecuada al paciente, muestran amabilidad, escuchan sus necesidades y, sobre todo, se caracterizan por

tener la experiencia necesaria para atender a los pacientes que están a su cargo. En conclusión, se ve afectado el cuidado de enfermería por el estrés laboral, el cual está relacionado con la calidad del cuidado del personal de enfermería, indicando que, a mayor puntuación de estrés, menor es la calidad del cuidado.

A nivel local tenemos los siguientes estudios:

En Nuevo Chimbote, Alvinco, R. & Morales, N. (2024). En su investigación “Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024. Tuvo por objetivo conocer la relación entre estrés laboral y desempeño del profesional. Sus resultados fueron: el 76.7% del profesional de enfermería presenta alto desempeño profesional y el 66,7% presenta bajo estrés laboral. Por lo tanto, no existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería del servicio de emergencia, el tener alto estrés no se constituye en riesgo para el menor desempeño profesional de enfermería.

En Nuevo Chimbote, Medina, A. & Paredes, Z. (2023). realizaron un estudio “Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de Salud Mental comunitario”, obteniendo como resultado: El 65.9% de profesionales de enfermería brinda un cuidado deficiente; el 34.1% tienen un nivel medio de estrés laboral y el 65.9% tiene un nivel alto de estrés. Concluyendo que existe una relación significativa entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del Centro de Salud comunitaria”.

En Nuevo Chimbote, Díaz, E. & Verastegui, Y. (2022). Realizó su estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote”. tuvo como objetivo conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería del área Covid-19. Los resultados obtenidos fueron: 45% de los profesionales de enfermería tuvieron un nivel de Burnout medio, el 32.5% un nivel de Burnout bajo y un 22.5% un nivel de Burnout alto. El 47.5% de los profesionales presentaron un desempeño laboral regular, el 42.5% fue eficiente, y el 10% nivel de desempeño fue deficiente.

1.3. MARCO TEÓRICO:

CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA

Definición de Cuidado Humanizado

El cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar; conocimiento, acciones y consecuencias. Se considera como intersubjetivo; responde a procesos de salud enfermedad, interacción persona medio ambiente, conocimientos de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento de sí mismo y limitaciones en la relación de cuidado. (Orregos, S. 2001)

El termino calidad, es el criterio técnico científico para lo profesionales de salud y el grado de satisfacción para los pacientes. Es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, es por ello que la calidad del cuidado de enfermería, se basa en actividades enfocadas a garantizar el

autocuidado de la persona que le permita conservar la salud y la vida, recuperarse y afrontar las consecuencias de la enfermedad. (Bazán, D. y otros 2001)

El cuidado humanizado es una forma de brindar atención y cuidado a las personas centrándose en su dignidad, respeto y bienestar integral. Permite una relación de empatía y comprensión entre el profesional y el paciente, teniendo en cuenta sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Busca que el paciente se sienta valorado como persona, promoviendo su autonomía y participación en las decisiones relacionadas con su salud. Implica también considerar creencias y valores del paciente, brindando cuidados individualizados. (Rodríguez, A. 2015).

La dimensión "Cualidades del hacer de enfermería" implica las características que debe poseer el enfermero para brindar un cuidado humano y de calidad. asimismo, se centra en las cualidades personales y profesionales necesarias para establecer una relación terapéutica efectiva con el paciente y proporcionar un cuidado integral. Es decir, Ser amable y compasivo con los pacientes, ser capaz de ponerse en el lugar de otro, generar confianza, Respetar la dignidad y autonomía, dichas cualidades son esenciales para establecer una relación terapéutica efectiva. (Guerrero, R & Meneses, M. 2015).

El inicio de la comunicación enfermero(a)-paciente, es fundamental para establecer una relación terapéutica efectiva y brindar un cuidado de calidad.

Una comunicación abierta y efectiva permite al paciente expresar sus preocupaciones, preguntas y necesidades, y a los enfermeros comprender y abordar adecuadamente estas dudas. Por todo esto antes mencionado, una comunicación clara y transparente promueve la confianza y la colaboración entre el paciente, lo que contribuye a un cuidado más efectivo y satisfactorio. (García, J. & Ruiz, J. 2014)

La dimensión de disposición para la atención se refiere a la actitud y voluntad del enfermero para brindar una atención oportuna, efectiva y de calidad. Asimismo, implica estar disponible y preparado para atender las necesidades físicas, emocionales, y actuar de manera adecuada y eficiente a sus requerimientos. Por esto el profesional debe mostrar interés por el bienestar, por el tiempo necesario y dedicado para brindar una atención adecuada, reconocer y respetar la individualidad, ser amable y cortés en el trato, responder de manera rápida y eficiente, asumir la responsabilidad de brindar una atención de calidad y ser auténtico y genuino en la atención (Zúñiga R. 2017).

TEORÍAS DE ENFERMERIA

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. (Beristain, I. & otros, 2022).

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 (Fernández, A. 2015).

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El presente trabajo académico se origina de la preocupación de lo que sucede cuando un paciente es hospitalizado en el área de emergencia y el cuidado de enfermería que recibe por parte del profesional de enfermería. La tarea del licenciado de enfermería debe ser muy empático, sobre todo lo relacionado a la parte humana, pues el paciente presenta dolores y complicaciones, generando inseguridad y temor; y no siempre la calidad de cuidado que brinda la enfermera es la más apropiada por falta de recursos.

La enfermera del servicio de emergencia es responsable del cuidado del paciente hospitalizado, por lo tanto, es importante que, al momento de

brindar cuidados e información, ésta debe ser integral y oportuna, asimismo tener una actitud empática hacia el usuario para disminuir la ansiedad que presenta y al mismo tiempo aumentar su satisfacción frente a la atención recibida (Soltner & otros, 2011). De aquí surge la necesidad de describir la importancia de la calidad del cuidado en pacientes ingresados en el servicio de emergencia, por lo antes mencionado se lleva a cabo el presente trabajo académico.

El propósito del estudio es exponer cómo es el cuidado que brinda el licenciado de enfermería, al paciente durante su estancia en el servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, ya que se vuelve vulnerable y propicio a sufrir todo tipo de complicaciones que ponen en riesgo su vida.

El presente trabajo académico se efectuó con la finalidad de realizar intervenciones de enfermería pertinentes, válidas y seguras para los pacientes en el área de emergencia; de este modo se contribuirá a la mejora de la calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería, dirigidos a brindar una atención humanizada en nuestra realidad; como ya se va dando en otros países desarrollados.

Por lo anterior expuesto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo es el estrés laboral y el cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia Hospital La Caleta, Chimbote 2025?

1.5. OBJETIVO:

Analizar el estrés laboral y el cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia Hospital La Caleta, Chimbote 2025.

1.6. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Identificar el estrés laboral del profesional enfermería en el área de emergencia del Hospital La Caleta.
- ✓ Identificar la calidad del cuidado del profesional enfermería en el área de emergencia del Hospital La Caleta.

II. CUERPO

2.1. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

El presente trabajo académico concierne a un estudio cuantitativo, porque analiza variables observables y medibles. El diseño es descriptivo, porque permitirá conocer las principales características de las variables en estudio. Y es de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en un tiempo determinado.

Área de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, área de atención crítica que se caracteriza por el alto flujo de pacientes, permanente exposición a escenarios clínicos complejos que demandan asistencia continua, durante los meses que duró el estudio setiembre – noviembre del 2025.

Población

La población estuvo conformada por el total de los licenciados de enfermería que laboraron en el servicio de Emergencia durante el estudio. Puesto que el número de licenciados fue accesible y reducido, se empleó un muestreo censal, considerando el total de la población disponible, cumpliendo con los criterios establecidos $N= 23$.

Criterios de inclusión

- Licenciados de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia.
- Licenciados enfermería con especialidad.
- Enfermeros que laboran en el servicio más de 6 meses en el servicio.
- Licenciados que acepten participar de manera voluntaria y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Licenciados de enfermería, con menos de 6 meses de servicio en emergencia.
- Licenciados, que no acepten participar y formar parte del estudio.

Procedimiento y técnicas de recolección de datos:

Para el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, por ser la más adecuada para recoger información directa y estandarizada.

Instrumento

Se emplearon dos cuestionarios:

El de estrés laboral, denominado "Cuestionario de Evaluación del Estrés" publicado en Colombia en el 2010. Rediseñado y validado por Soto, en Perú.

El cuestionario consta de 26 ítems dividido en 4 dimensiones:

- Reacciones físicas (5 ítems)

- Reacciones emocionales (10 ítems).
- Reacciones cognitivas (7 ítems)
- Reacciones conductuales (4 ítems).

Cada respuesta correcta tuvo un puntaje previamente establecido, permitiendo la obtención de un puntaje total que posteriormente fue categorizado por niveles:

- Presenta
- No presenta

En el caso del cuidado, Consta de 32 ítems distribuidos en 3 dimensiones:

- Cualidades del hacer enfermero (7 ítems).
- Apertura a la comunicación enfermero-paciente (8 ítems)
- Predisposición para la atención (17 ítems)

Las respuestas se presentan se la escala Likert:

- Siempre representa 4 puntos
- Casi siempre 3 puntos
- Algunas veces: 2 puntos
- Nunca 1 punto.
- Malo (32-96 puntos).
- Regular (54 – 75 puntos).
- Bueno (76 a 96 puntos).

Validez y confiabilidad del instrumento

Se sometió el instrumento de Estrés laboral a una prueba de validez a través de juicio de expertos, los cuales determinaron que el cuestionario es “aplicable y suficiente” para el estudio. La confiabilidad, fue determinada al aplicar coeficiente de Alfa de Cronbach a una prueba piloto de 15 personas, y obtuvo un resultado del 0.875 y 0.856, el cual indica que es confiable. Por otro lado, el instrumento de “Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería” sometió el instrumento PCHE-3ra Versión, a una prueba piloto con 20 pacientes encontrando un valor de Alpha de Crombach de 0,98, siendo apto para su uso. (Soto & Casio)

Procedimiento

- Se solicitó permiso formal cada jefatura de los servicios del hospital: Emergencia y al Comité de Docencia e Investigación.
- Se leyó el consentimiento informado a cada uno de los participantes, los cuales firmaron aceptando su participación.
- Se aplicaron dos instrumentos en el hospital área de emergencia, garantizando privacidad y confidencialidad.
- Los datos obtenidos fueron codificados y procesados, por estadística descriptiva
- Los resultados fueron ordenados en tablas, para su análisis e interpretación correspondiente.

Consideraciones éticas

Esta investigación se realizó teniendo en cuenta los 4 principios éticos: autonomía, beneficencia, justicia y confidencialidad.

2.2. RESULTADOS

Tabla 1.

Estrés laboral del profesional de enfermería en el área de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2025.

Niveles	Reacciones físicas		Reacciones emocionales		Reacciones cognitivas		Reacciones conductuales		Estrés	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Presenta	20	87.0	20	87.0	7	30.4	6	26.1	17	73.9
No Presenta	3	13.0	3	13.0	16	69.6	17	73.9	6	26.1
Total	23	100.0	23	100.0	23	100.0	23	100.0	23	100.0

Fuente: Cuestionario sobre evaluación de estrés del profesional de Enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta 2025.

Tabla 2

Cuidado del profesional de enfermería en el área de Emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2025.

Niveles	Cualidades		Apertura de comunicaci ón		Disposición de atención		Cuidado del profesional	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	23	100.0	23	100.0	23	100.0	23	100.0
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	23	100.0	23	100.0	23	100.0	23	100.0

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de cuidado humanizado del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta 2025.

2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 1: Se observa en relación al estrés, el 73.9% de los Lic. de Enfermería presentan estrés y el 26.1% no presenta. Asimismo, dentro de sus variables se destaca la presencia de reacciones físicas y emocionales producto del estrés, lo cual es reflejado por el 87% de los licenciados. Con

respecto a las reacciones cognitivas solo el 30.4% presenta estas manifestaciones y en reacciones conductuales el 26.1%.

Los resultados son similares a lo reportado por Alvinco, R. y Morales, N. 2024 en su estudio realizado en Nuevo Chimbote, Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de un hospital público, los resultados fueron; el 40,6% de los licenciados en enfermería presentaron nivel medio de estrés laboral, seguido del 31,3% nivel alto y el 28,1% nivel bajo.

Asimismo, un estudio realizado en el Callao por, Rodas, E. & Baca, V. (2022), donde se realizó una encuesta a 65 enfermeros del área del enfermero de emergencia, con el fin de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado, y los resultados fueron el 43.1% de los encuestados presentaron un nivel de estrés laboral mediano, un 32.3% nivel alto de estrés y nivel bajo presentó el 24.6%.

En Chimbote, Zamora (2022) en su estudio intitulado “Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III Chimbote” concluye que el 63,3% evidenciaron estrés laboral de nivel alto, el 20,0% de nivel moderado y el 16,7% de nivel bajo.

Como se observa en el estudio y en los demás anteriormente mencionados a nivel nacional y local se puede observar presencia de estrés, alto, medio o bajo. Esto se debería que, en el servicio de emergencia, el profesional de enfermería cumple un rol fundamental importante en la atención inmediata de pacientes, participa desde el inicio en el triaje, la estabilización y tratamiento definitivo. Para lo cual, se exige un dominio de protocolos de reanimación, manejo avanzado de vía aérea, administración correcta de medicamentos, cuidado de lesiones, entre otras competencias más. También es necesario tener capacidad para trabajar bajo presión, tomar decisiones rápidas y acertadas, mantener una coordinación y comunicación constante con médicos y el resto del equipo de salud, para garantizar una atención integral, oportuna y de calidad. (Alcázar, 2023).

Los servicios de urgencias, especialmente los que tienen relación constante y directa con pacientes y familiares, son ámbitos generadores de estrés laboral, pues soportan gran presión asistencial y funciones con un alto grado de responsabilidad, intensas exigencias de los pacientes, excesivas y recargadas horas de trabajo, falta de descanso y situaciones graves que se presentan día a día durante los turnos, que lamentablemente terminan afectando a la salud física y emocional de los profesionales de la salud. (Miret y Martines, 2010).

Asimismo, en el estudio se puede observar algunas reacciones físicas, emocionales en un 87%, cognitivas y conductuales 30,4% y un 26%, respectivamente debido a que, el estrés laboral se conoce como el conjunto de reacciones que producen las condiciones de trabajo sobre el bienestar de la persona, las cuales se manifiestan a través de procesos fisiológicos y psicológicos. Estas respuestas pueden resultar beneficiosas o perjudiciales: al ser positivas, contribuyen al desarrollo y crecimiento del profesional; pero al ser negativas, impactan de manera desfavorable en la salud y en la calidad de vida laboral. (Albán et al., 2024).

Estrés laboral en enfermería: sufren un alto índice de estrés laboral, siendo esta una profesión de visión holística, compleja e integral, la cual implica una gran responsabilidad por el contacto directo y continuo con pacientes que presentan una situación grave de salud” (Carrillo et al., 2020).

Ya que el paciente requiere de estos profesionales una respuesta rápida y satisfactoria y el personal de salud intenta proporcionarla de la manera más organizada y eficiente posible. En este escenario los licenciados de urgencias y emergencia se encuentran en un marco de acción complejo, cada vez más demandas y con medios proporcionalmente insuficientes para atenderlas. (Sesma y Miro, 2010)

La tabla 2: Se observa que, el cuidado del profesional de enfermería, presenta un cuidado regular con el 100% de licenciados. Esto mismo se cumple en el caso de las dimensiones, donde cualidades, apertura de comunicación y disposición de atención se mantienen en una tendencia regular con el 100%.

Asimismo, nuestros resultados difieren con un estudio realizado en el Callao, durante el 2022, por Rodas, E. En su estudio Estrés Laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, se realizó una encuesta a 65 enfermeros del área de emergencia, para determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado, el 49.2% de los licenciados mostró un nivel medio en la calidad de cuidados, seguido de un 32.3% en un nivel alto y solo el 18.5% nivel bajo.

Cortez en el año 2021 en Lima, realizó el estudio Calidad de la Atención de Enfermería y su Relación con el Estrés Laboral en un Hospital de Emergencia III Angamos Miraflores. se estableció una 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% nivel malo.

Chacón, en el año 2020, desarrolló un estudio con el objetivo 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. La muestra fue de 50 enfermeros(as). 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.

Como podemos observar en nuestro estudio el 100% de licenciados en enfermería, presenta un nivel regular en la calidad de cuidado de enfermería; con respecto a los estudios mencionados anteriormente se observó que en más de la mitad de su población estudiada presenta un nivel regular de cuidado de enfermería. Sin embargo, la calidad de atención en salud es como un derecho ciudadano, como eje central de la atención es la satisfacción del usuario (Lanata, C. y otros 2002)

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).

La enfermería, abarca la atención de personas de todas las edades, sean familias, grupos o comunidades, a través de una continuidad de cuidados, definida como un proceso de apoyo que tiene como pilar fundamental la comunicación. (OMS, 2005)

La continuidad de cuidados consiste en una comunicación efectiva, un compromiso y empatía para compartir el estado de salud de la persona, así como la situación actual, los signos vitales, el estado de conciencia, los antecedentes relacionados con la situación actual, la evolución durante la jornada laboral, los síntomas y signos de alarma, los estudios y procedimientos realizados, el tratamiento farmacológico actual, los cuidados o trámites administrativos pendientes, entre otros. (Guevara, L. & Arroyo, L. 2015)

No obstante, algunos inconvenientes dificultan el cuidado de enfermería. Los factores que influyen se relacionan con el perfil del profesional de enfermería, su vocación y ética; la distribución del personal y la asignación que ejerce el jefe de turno, el ambiente laboral y la falta de asertividad entre los profesionales de enfermería.

La calidad de cuidado de enfermería es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general, es el cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que incluye funciones físicas, sociales, psicológicas y espirituales, con un alto

grado de eficiencia y excelencia, que brinda enfermería con sus cuidados. La atención del usuario hospitalizado, demanda calidad; no se puede aceptar márgenes de error ya que ocasiona perjuicio, elevando la morbilidad y a veces genera muerte, pérdida de ingresos y por consiguiente aumento de los costos de los problemas sanitarios para las personas y sociedad. (Ortiz, A. 2001)

Para el paciente un cuidado de calidad incluye tener información, acceso a servicios sin importar su situación económica, condición social, religiosa, estado civil, tener derecho a decidir, privacidad en el cuidado, derecho a la confidencialidad a un buen trato humano (cortés, considerado, respetuoso), a instalaciones adecuadas, a opinar y sugerir cambios o mejoras, si es necesario, (Salmon, P. 2002)

La enfermera (o), es aquel personal de salud que brinda un cuidado mediante una visión holística con calidad humana, a través de acciones, aptitudes y comportamientos que permitan promover, mantener y/o recuperar la salud del paciente hospitalizado. Es decir, brindarle un trato cortés, saludarlo al iniciar el turno, administrar el tratamiento a la hora indicada, registrar el medicamento administrado, manteniendo siempre una interrelación con el personal, paciente y familia en forma permanente durante la estancia del paciente.

El profesional de enfermería debe poseer una conducta de empática, amable, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo y así la calidad de cuidado, se puede definir como el grado de eficacia o excelencia con que se brinda los cuidados.

III. CONCLUSIONES

Al terminar de analizar los resultados obtenidos en el presente trabajo académico, se detallan las siguientes conclusiones:

- EL 73.9% de los Lic. de Enfermería presentaron estrés y el 26.1% (3) no presenta estrés. Asimismo, dentro de sus variables se destaca la presencia de reacciones físicas y emocionales producto del estrés, lo cual es reflejado por el 87% de los licenciados. Con respecto a las reacciones cognitivas solo el 30.4% presenta estas manifestaciones y en reacciones conductuales el 26.1%.
- El cuidado del profesional de enfermería, presenta un cuidado regular con el 100% (23) de los licenciados. Esto mismo se cumple en el caso de las dimensiones, cualidades, apertura de comunicación y disposición de atención se mantienen en una tendencia regular con el 100%.

RECOMENDACIONES

- A la institución de salud, SE RECOMIENDA diseñar e implementar programas integrales de motivación, capacitación y evaluación psicosocial orientados a la reducción del estrés laboral en los profesionales de enfermería y en todo el personal del servicio de Emergencia. Dichos programas deben incorporar estrategias de bienestar organizacional, tales como actividades recreativas y de integración grupal, el reconocimiento de fechas significativas para el personal y la formación continua en técnicas actualizadas de manejo del estrés, contribuyendo así a un clima laboral saludable y sostenible.

- A la jefatura administrativa del servicio, SE RECOMIENDA establecer mecanismos de evaluación continua que permitan reconocer el grado de complejidad de los pacientes atendidos, con la finalidad de garantizar una dotación adecuada de personal de enfermería y asegurar las condiciones necesarias para brindar una atención de calidad, oportuna y segura.

- A la jefatura de enfermería, SE RECOMIENDA implementar un sistema de rotación interna planificada que permita al personal desempeñarse en los distintos servicios del establecimiento de salud. Esta medida favorece la adquisición de experiencias diversas, el desarrollo de competencias clínicas integrales y, en consecuencia, la mejora continua de la calidad del cuidado brindado al paciente.

- A la institución y jefatura de enfermería, SE RECOMIENDA implementar talleres de capacitación orientados a la identificación y manejo de los estresores laborales en sus tres dimensiones principales: físicos, relacionados con la sobrecarga de trabajo y los turnos extendidos; psicológicos, vinculados al afrontamiento del sufrimiento y la muerte de los pacientes; y sociales, referidos a las relaciones interpersonales con pacientes, familiares y compañeros de trabajo. El objetivo de dichas capacitaciones debe ser dotar al personal de enfermería de estrategias de afrontamiento activo y de regulación emocional que les permitan mantener su bienestar y su desempeño profesional.
- A los profesionales de enfermería, SE RECOMIENDA reflexionar permanentemente sobre el sentido humanístico de su labor, reconociendo que el cuidado integral constituye el fundamento y propósito central de la profesión. Se exhorta a evitar la mecanización de la práctica clínica y a mantener una actitud empática y motivadora frente al paciente, la familia y la comunidad, mediante la observación atenta, la escucha activa, el acompañamiento emocional y el respeto por la dignidad de cada persona atendida, comprendiendo que estas acciones son indispensables para una atención de calidad.
- A la jefatura de enfermería y al área de Salud Ocupacional, SE RECOMIENDA establecer un protocolo de evaluación del nivel de estrés laboral para todo el personal de enfermería, especialmente previo y posterior al período vacacional, con el propósito de identificar a aquellos

profesionales que presenten niveles elevados de estrés y brindarles intervención terapéutica oportuna que favorezca su recuperación y el mantenimiento de su salud mental.

- Al psicólogo responsable del servicio, SE RECOMIENDA la aplicación periódica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) u otro instrumento validado para la detección del síndrome de agotamiento profesional en los licenciados en enfermería del servicio de Emergencia, con la finalidad de identificar de manera temprana los casos de riesgo e implementar acciones preventivas y de intervención psicológica de manera oportuna.

- A los futuros investigadores, SE RECOMIENDA profundizar en el estudio de la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería, explorando nuevas variables, contextos y poblaciones que permitan ampliar el conocimiento científico en esta área. Asimismo, se alienta a proponer y validar estrategias de intervención innovadoras, basadas en la evidencia y adaptadas a la realidad del sistema de salud nacional, que contribuyan a la mejora del bienestar profesional y de la calidad de atención brindada al paciente.

IV. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Albán, E., Pinta, A., Albán, E. y Chicaiza, D. (2024). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. *Revista Científica De Salud BIOSANA*, 4(4), 1–12. Citado el 17 de Setiembre del 2025. Disponible en: <https://doi.org/10.62305/biosana.v4i4.172>.
- Alcázar, A. (2024). Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. *Ciencia Latina Rev Cient Multidiscip*7(6):5034-5050. [Consultado el 18 de julio de 2025]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9058.
- Alvinco, R. Morales, N. (2024). “Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote”. Citado el 20 de setiembre del 2025. Disponible en: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4827>.
- Bazan, D y otros (2001) “Calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del usuario del Programa de Diabetes Mellitus” Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Chocope Perú.
- Beristain, I. Álvarez, A. Huerta, MI. Casique, L. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*;7: e212. Consultado el 16 de julio de 2025. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942022000100102&lng=es.
- Bernaldo de Quiros, A & Encinas, F. (2007). Evaluación del estrés laboral y buirnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *Internacional Journal of Clinic Psychology*, 7(2) 323-335.

- Carrillo, C. Ríos, M. Escudero, L. y Martínez, M. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50). Citado el 18 de octubre. 304-324. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>.
- Castro, D. Chamorro, Y. Rosado, L. & Miranda, E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Rev. Criterios*. [Internet]. 2021;28(1):196-218. Citado el 23 de agosto del 2025. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>.
- Ccasani M. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Citado el 29 de Setiembre del 2025. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic T, & Burgos M. 2015 Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermera/os en unidades críticas. *Rev. Latino-Am Enfermagem* [revista en la internet]. 2015 [consultado el 10 de octubre del 2025. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf.
- Condori, J. Uchazara, M, & Guevara, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación, Revista Científica de Enfermería*. [Internet]. 2(1). Consultado el 23 de

julio del 2025. Disponible en:
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1668>.

Consejo Internacional de Enfermeras. (2002). Definiciones actuales de enfermería. Recuperado de [https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermería/definiciones-actuales-de-enfermería](https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria/definiciones-actuales-de-enfermeria).

Consejo Internacional de Enfermeras. 2014. Las enfermeras una fuerza para el cambio: un recurso vital para la salud. Consultado el 23 del julio. Disponible en:
<http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/5370c85b69a41.pdf>.

Cordero A. (2015). Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura. Extremadura: Universidad de Extremadura. Citado el 20 agosto del 2025. Disponible en:
<https://dehesa.unex.es/server/api/core/bitstreams/6b0dbf17-278d-45bc-bdee-3eb19f3a6593/content>.

Cortes, M. (2021). Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos. Citado el 26 de noviembre del 2025. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73356>.

Dávila P. (2018). 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. Lima:Universidad Peruana Unión;. Citado el 19 de diciembre del

2025. Disponible de:
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>.

De la Cruz, B. (2020). Estrés Laboral Y Calidad De Cuidado Del Personal De Enfermería En Escenarios Pandémicos, Servicio De Emergencia Hospital Público Lambayeque 2020. Citado el 16 de Setiembre del 2025. 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>.

Díaz, E. & Verastegui, Y. (2022). Realizo su estudio titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote”. Citado el 21 de setiembre del 2025. Disponible en: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3928>.

Estudios Medicina. (2019)¿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 16 de junio del 2025. Disponible en: <https://www.estudiosmedicina.com/que-es-el-modelo-de-adaptacion-de-callista-roy-unateoria-innovadora-para-el-cuidado-de-la-salud/>.

Fagoaga, L. & Lucas, J. (2000). El Síndrome de Burnout y la Enfermería de Urgencias. Revista de Enfermería. 12:6-12. Citado el 21 de agosto del 2025. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6612202>.

- Fernández, A. (2015). Teoría de Orem y el Proceso Enfermero en las salas de urgencias. *Enfermería, historia e investigación*;2(2):8-20. Consultado el 27 de junio del 2025. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=908173>.
- Franza, A. & Rodriguez , L. (2005), *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomatica*. Saopaulo: Altas.
- Gallup, 2025. 25 DE JULIO. State of the Global Workplace. Citado el 16 de julio del 2025. Disponible en: <https://www.equoranda.com/wp-content/uploads/2025/05/state-of-the-global-workplace-2025-download-1.pdf>.
- García, J. & Ruiz, J. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Glob Murcia*;13(34):276–92. Citado el 3 de Octubre del 2025. Disponible en:<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n34/administracion4.pdf>.
- González, B. 2016. *Competencias y técnicas de Enfermería en los servicios de Urgencias*. 1ªed. Alcoy:3Ciencias.citado el 13 de noviembre del 2025. Disponible en: <https://3ciencias.com/libros/libro/competencias-tecnicas-enfermeria-los-servicios-urgencias/>.
- González, M. (2014). “Estrés Y Desempeño Laboral”. Consultado el 02 de octubre del 2025. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
- Gorozabel, G. (2021). *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. Citado el 12 de Agosto del 2025. Disponible en:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cb15aee0-d56b-436a-bd4a-7e3c0058b872/content>.

Guerrerov, R & Meneses, M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev. enfermHered*.9(1):127–36. Citado el 10 de agosto. Disponible en: <https://doi.org/10.20453%2Frenh.v9i2.3017>.

H. Rioja, (2025). Emergencias y Cuidados Críticos. Internet. Citado el 16 de octubre del 2025. Disponible en:
<https://hospitalrioja.gob.pe/servicio/emergencia/>.

Huarcaya, R. (2024). Estrés laboral y calidad de cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Público Ate Vitarte. Citado el 10 de Agosto del 2025. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4db57d8-80be-4ee0-a3d5-b903745b828c/content>.

Ishpilco, L. (2023). “Nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente. Cajamarca 2023. Citado el 8 de julio del 2025. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7007/TESSIS%20SUSTENTADA%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Kim, S. Lee, H. Park, J. Choi, K. (2021). Relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado en enfermería en hospitales públicos en Corea del Sur. *J Nurs Qual Care* [Internet].[citado el 26 de julio del 2025;18(1):45-

55. Disponible en: <http://www.jnursqualcare.org/article/estres-calidad-cuidado-enfermeria-corea>.

Medina, A. & Paredes, Z. (2023). realizaron un estudio “Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de Salud Mental comunitario”, Citado el 20 de setiembre del 2025. Disponible en: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4540>.

Ministerio de salud. (2004). Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Lima-Perú. Citado el 25 de junio del 2025.

Miret, C. & Martínez, A. 2010. El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2010;33(Supl.1):193-201. Citado el 20 de agosto del 2025. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200019.

Multiversidad Mundo Sin Fronteras. Cuidados críticos y emergencias médicas.Preparación del enfermero para situaciones de alta complejidad.Citado el 20 de junio de 2025. Disponible en:<https://sinfronteras.edu.mx/licenciatura-enfermeria-escuelas-preparacion-situacionescomplejas/#:~:text=Los>.

Neurológicas, Lima. UCV. Citado el 17 de octubre del 2025. Disponible en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8788/Zuñiga_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nicuesa, M. 2020. Reacciones fisiológicas y cognitivas que produce el estrés. Citado el 02 de octubre del 2025. Disponible en:<https://www.psicologia>

online.com/reacciones-fisiologicas-y-cognitivas-que-produce-el-estres
371.html#anchor_2.

OMS. 2009. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Vol. 1. (Consultado 15 de diciembre de 2025). Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf.

OMS. (2023). “Los riesgos del estrés laboral para la salud”. Citado el 21 de agosto del 2023. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.

OMS. 2025. 27 DE JULIO. EL ESTRÉS LABORAL. citado el 20 de julio del 2025. Disponible en: https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww1.funcionpublica.gov.co%2Fpreguntas-frecuentes%2F-%2Fasset_publisher%2FsqxafjubsrEu%2Fcontent%2Fel-estres-laboral%2F28585938.

Organización Mundial de la Salud. 2019. Salud mental en el lugar de trabajo. [Internet]. Sitio Web OMS. 2019. citado 29 el de julio del 2025. Disponible en https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/.

Organización Mundial de la Salud. Enfermería; 2019. (citado 12 de diciembre de 2025). Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>.

Organización, Trabajo. I del. Estrés en el trabajo : un reto colectivo. 2016.

Available from:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72229/Soto_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Orosco, M. (2022). Estrés Laboral Del Personal De Enfermería Del Servicio De Emergencias Relacionados Con El Covid-19 Del Hospital IESS Del Quito Sur. Citado el 25 de agosto del 2025. Disponible en: <file:///D:/PG%201072%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.

Orregos, S. (2001) "Calidad de Cuidado de Enfermería". Citado el 20 de setiembre del 2025. Disponible en: <http://tone.red.udea/revista/sep2001/calidad%/20del%20cuidado.htm>.

Ortega, C. & Lopez, F. (2024). Burnout o síndrome de estas quemado en los preodacionales sanitarios: revisión y perspectivas. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4(1), 137-160. citado el 28 de octubre del 2025.

Ortega GA, Rojas JJ, Vargas B. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional. Lima (Perú): Universidad Peruana Cayetano Heredia. Consultado el 15 de noviembre del 2025. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6367>.

OTI. 2024. "La universidad en Internet". Citado el 27 de agosto del 2025. Citado en: <https://mexico.unir.net/noticias/ingenieria/estres-laboral/>.

- Pallares, L. (1996). Como Organizar las Actividades de Evaluación de la Calidad. Capítulo 6 en: Guía Práctica para la Evaluación de la Calidad de la Atención de Enfermería. Olalla Ediciones. Madrid. pp. 70-71.
- Pérez, J. (2024). 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. Citado el 23 de julio del 2025). Disponible <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e02fddd8-e604-4c3e-8d63-197897102900/content>.
- Preciado, M. & Ambriz A (2016). Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería. Las Ciencias la Salud. 2016;5(10):9–12. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ramírez_EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ramírez, E. (2020). Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020. Citado el 26 de julio del 2025. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ramírez_EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ramírez P, & Muggenburg C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería;12(3):134–43. Citado el 15 de agosto del 2025. Disponible en from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00134.pdf>.

- Rodas, E. Baca, V. Serna, A. (2022). Estrés laboral y calidad del cuidado en el servicio de emergencia, Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas. Citado el 15 de agosto del 2025. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/d6156285-5e53-4c28-8461-83f9168573c1>.
- Rodríguez, A. (2015). Enfermería ante la deshumanización: Rev Enfermería En Costa Rica;32(1):37–42. Citado el 13 de agosto del 2025. Disponible en: [from: https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf](https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf).
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horiz. Med.[Revista internet]* Lima, 2019. [Citado el 8 de jul de 2025] 19(1) Disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2019000100011.
- Watson, J. (1988). Nursing: Human science and human care - A theory of nursing.New York: National League for Nursing.
- Zamora, Z. (2022). Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote. Universidad Cesar Vallejo. Citado el 10 de octubre del 2025. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85658>.
- Zúñiga R. (2017). Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias.

V. ANEXOS



ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le invita a participar en este estudio de investigación.

Titulado: Estrés laboral y cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia. hospital la Caleta, Chimbote 2025. Investigador: Lic. DÍAZ ORTIZ LISBETH VICTORIA. Que tiene por Objetivo: Analizar el estrés laboral y el cuidado del profesional de enfermería en una situación de emergencia Hospital La Caleta, Chimbote 2025. La información que usted proporcione estará protegida.

Al Firmar el CONSENTIMIENTO Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido ningún tipo de coacción ni he sido influido a participar y que finalmente acepto participar voluntariamente del presente estudio.

.....

Firma del participante

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS EN UN SITUACION DE EMERGENCIA. HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

NO	ITEMS	NUNCA	RARA VEZ	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
REACCIONES FISICAS						
1	Siento que está fatigando en su jornada laboral.					
2	Sufre de dolor de espalda y cuello.					
3	Sufre dolores de cabeza					
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral					
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
REACCIONES EMOCIONALES						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta (o)					
7	Sufre decaimiento continuamente					
8	Sufre de Ansiedad					
9	Sufre de preocupación constante					
10	Siento que se ha vuelto malhumorado					
11	Siento que ha perdido la empatía					
12	En el desempeño diaria se aburre					
13	Se siente desganado					
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15	Siento que es pesimista					
REACCIONES EMOCIONALES						
16	Siento que no puede asumir responsabilidades					
17	Siento que nadie le toma consideración cuando dice algo					
18	Sufre de olvidos constantemente					
19	Tiene dificultad para concentrarse					
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás					
21	Tiene dificultad para resolver problemas					
22	Tiene dificultad para tomar decisiones					
REACCIONES CONDUCTUALES						
23	Sufre de intranquilidad motora (movimientos continuos dedos o piernas al estar sentado)					
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las manos)					
25	Tiene Excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito.					
26	Tiene reacciones agresivas.					

Nunca: 1 Rara vez: 2 A veces: 3 casi siempre: 4 Siempre: 5

No presenta Estrés: De 26 a 77 puntos

Presenta Estrés: De 78 a 130 puntos:

ANEXO 3

GUIA DE OBSERVACION SOBRE CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN UN SITUACION DE EMERGENCIA. HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

Nº	ITEMS	NUNCA	RARA VEZ	A VECES
CUALIDADES DE HACER ENFERMERIA				
1	El Profesional de Enfermería hace sentir como una persona al paciente			
2	El profesional de enfermería trata con amabilidad al paciente			
3	El profesional de enfermería hace sentirse bien atendido al cuando dialogan			
4	El profesional de enfermería hace sentirse tranquilo(a) al paciente cuando están con él			
5	El profesional de enfermería le brinda confianza al paciente			
6	El profesional de enfermería le explica al paciente los cuidados usando un tono de voz pausado			
7	El profesional de enfermería demuestra respeto por sus creencias y valores del paciente.			
APERTURA DE COMUNICACIÓN ENFERMERA(O)- PACIENTE				
8	El profesional de enfermería mira a los ojos del paciente,			
9	El profesional de enfermería dedica tiempo para aclarar sus inquietudes al paciente			
10	El profesional de enfermería facilita el dialogo con el paciente			
11	El profesional de enfermería explica previamente los procedimientos al paciente.			
12	El profesional de enfermería responde con seguridad y claridad a las preguntas del paciente.			
13	El profesional de enfermería indica su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos al paciente.			
14	El profesional de enfermería da indicaciones sobre su atención al paciente cuando él lo requiere o según su situación de salud.			
15	El profesional de enfermería proporciona información suficiente y oportuna para que el paciente pueda tomar decisiones sobre su situación de salud			
DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN				
16	El profesional de enfermería muestra interés por brindarle comodidad durante su tratamiento al paciente.			
17	El profesional de enfermería dedica el tiempo requerido al paciente para su atención.			
18	El profesional de enfermería llama por su nombre al paciente			
19	El profesional de enfermería atiende oportunamente las necesidades básicas del paciente (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)			
20	El profesional de enfermería manifiesta que están pendiente de los pacientes			
21	El profesional de enfermería permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento al paciente			

22	El profesional de enfermería responde oportunamente al llamado del paciente			
23	El profesional de enfermería identifica necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual en el paciente			
24	El profesional de enfermería escucha atentamente al paciente			
25	El profesional de enfermería pregunta y se preocupa por el estado de ánimo del paciente			
26	El profesional de enfermería brinda un cuidado cálido y delicado al paciente			
27	El profesional de enfermería ayuda a manejar el dolor físico del paciente			
28	El profesional de enfermería demuestra que son responsables con la atención del paciente			
29	El profesional de enfermería respeta las decisiones del paciente			
30	El profesional de enfermería indica que cuando requiera algo, el paciente le puede llamar.			
31	El profesional de enfermería respeta la intimidad del paciente			
32	El profesional de enfermería administra a tiempo los medicamentos ordenados por el médico.			

Nunca: 1

A veces: 2

Siempre: 3

Bueno: De 76 – 96 puntos

Regular: De 54 – 75 puntos

Malo: De 32 a 53 puntos