

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Estrés laboral y calidad del cuidado por el profesional de enfermería en el  
Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Enfermería en Oncología

**Autor:**

Leila Esperanza Rojas Lucar

Citnee Alizon Briceño Flores

**Asesor:**

Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

Lima, 25 de febrero del 2026

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Yanela Karoly Ricalde Castillo, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO PEDIÁTRICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2025”** de las autoras Rojas Lucas Leila Esperanza y Briceño Flores Citnee Alizon tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de febrero del año 2026.



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

**Estrés laboral y calidad del cuidado por el profesional de  
enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de  
Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad  
profesional de enfermería: Enfermería en Oncología



Dra. Luz Castillo Zamora

Dictaminador

Lima, 25 de febrero del 2026

## Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema .....	2
Formulación del Problema .....	4
Objetivos de la Investigación .....	5
Justificación.....	5
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	7
Antecedentes de la Investigación .....	7
Marco Conceptual .....	11
Bases Teóricas .....	14
Definición de Términos.....	15
Metodología .....	16
Descripción del Lugar de Ejecución.....	16
Tipo y Diseño de Investigación.....	16
Técnica e instrumentos de Recolección de Datos .....	20
Proceso de Recolección de Datos.....	21
Procesamiento y Análisis de Datos .....	21
Consideraciones Éticas .....	21
Administración del Proyecto de Investigación .....	23
Referencias Bibliográficas .....	25
Apéndices.....	32

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio pediátrico en un hospital de Lima en el año 2025. Asimismo, la investigación adoptará un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, correlacional y transversal; la población estará constituido por 60 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de pediatría del hospital en estudio; siendo la población de una cantidad pequeña se utilizará el método no probabilístico y censal. Se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de datos; y como instrumento dos cuestionarios: el "Nurse Stress Scale" (NSS) para medir el estrés laboral, y un cuestionario de calidad del cuidado basado en la escala de Likert, que evalúa la percepción de la calidad del cuidado brindado; los datos serán analizados utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales para explorar la relación entre las variables. Además, se garantizará el cumplimiento de los principios éticos, asegurando el consentimiento informado de los participantes y la confidencialidad de sus respuestas, que se utilizarán exclusivamente con fines académicos y científicos.”

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de cuidado, enfermería

## Planteamiento del Problema

### Identificación del Problema

El estrés es un desafío de salud global que afecta gran parte de la fuerza laboral mundial, se calcula que el 15% de las personas adultas que laboran sufren de algún trastorno mental siendo el estrés laboral el más frecuente (Organización mundial de la salud [OMS], 2024). Asimismo, la Organización panamericana de la salud (OPS, 2025) identifica al estrés laboral como una dificultad significativo para trabajadores en americana latina.

En los profesionales de enfermería, el estrés laboral es una preocupación constante debido a los múltiples desafíos propios de la profesión que enfrentan cada día (Hernández, 2025). Estos desafíos incluyen sobre carga laboral y ausencia de recursos para realizar sus tareas lo que puede provocar problemas de su salud y una atención deficiente a los usuarios (Vásquez, 2020). Además las repercusiones del estrés laboral tienen in impacto significado, ocasionado el incremento de frecuencias por enfermedad lo que resalta la necesidad de abordar este problema de manera prioritaria (Santos, 2023).

En enfermeras oncológicas la naturaleza de su labor que implica el cuidado a paciente con enfermedades terminales y el manejo del sufrimiento, puede incrementar la carga emocional, lo que combinado con la sobrecarga laboral puede desencadenar agotamiento profesional (Gordillo, 2023).

En relación con la atención sanitaria, la OMS (2025) precisa la calidad del cuidado como el nivel en que las instituciones de salud logran resultados deseados, basándose en las competencias y habilidades de los profesionales, esto implica que la atención no solo debe ser adecuada, sino también efectiva, utilizando el conocimiento actualizado y la experiencia de los

colaboradores para cumplir con las necesidades y perspectivas de los usuarios, logrando así impactos positivos en su salud.

Esta calidad es esencial en la atención sanitaria, esencialmente en enfermería, que es la esencia del cuidado, el cual implica dar la respuesta precisa a las necesidades y expectativas del paciente, utilizando el capital humano, suministros y el nivel de desarrollo científico actual, con el propósito de obtener un alto porcentaje de satisfacción para el beneficiario y alcanzar un nivel óptimo de calidad (Hidalgo & Altamira, 2020).

La enfermería desempeña una función crucial y fundamental dentro del equipo de salud, siendo el grupo de profesionales más numeroso y el que tiene mayor visibilidad, recibiendo la atención y enfoque de los demás; esto puede generar desaprobación y confusión en el paciente, quien es el que reconoce la calidad del cuidado y, como resultado, puede llevar a la inconformidad y la desaprobación para ser asistido. Afianzar la calidad requiere que los licenciados en enfermería mediten constantemente sobre los valores, objetivos, conocimientos, actitudes, talentos y normas que guían la bondad interna de su práctica (Condori, 2022)

La calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros está estrechamente vinculada con el estrés laboral. Este tipo de estrés es una respuesta natural ante la presión de cumplir con una tarea, y en el caso de los enfermeros, involucra un alto nivel de dedicación y exigencias, especialmente cuando se enfrentan al cuidado de pacientes en estado crítico; las cargas de responsabilidad y las demandas que conlleva este trabajo pueden resultar agotadoras para el personal de enfermería, lo que puede afectar su bienestar mental, físico y emocional; como resultado, esto puede influir negativamente en la calidad del servicio que reciben los pacientes (Espinoza, 2023).

El propósito del presente estudio es explorar cómo el estrés relacionado con el trabajo influye en la calidad del servicio de salud, buscando entender de qué manera los factores estresantes en el ámbito laboral impactan en el rendimiento de los profesionales de enfermería, lo que podría repercutir en la atención que reciben los pacientes.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima, 2025?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima?

¿Cuál es el nivel de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión Ambiente físico y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión Ambiente psicológico y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión del ambiente social y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima, 2025

### ***Objetivos Específicos***

Identificar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima.

Identificar es el nivel de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima

Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión Ambiente físico y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima.

Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión Ambiente psicológico y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima.

Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión del ambiente social y la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

La base teórica de este estudio se encuentra en la exigencia de estudiar más a fondo cómo el estrés laboral incide en la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros,

apoyándose en teorías y enfoques previos que indican que un entorno laboral cargado de estrés puede influir negativamente en la eficacia y empatía de los profesionales.

### ***Justificación Metodológica***

Desde la perspectiva metodológica, el presente estudio adopta un enfoque cuantitativo que facilita la medición objetiva del efecto del estrés laboral sobre la calidad del cuidado, estos métodos permiten obtener datos precisos y cuantificables, lo que facilita un análisis estadístico riguroso de la relación entre las variables, esencial para lograr resultados consistentes y extrapolables. Los instrumentos para el presente estudio incluyen encuestas estructuradas y cuestionarios validados, los que se aplicarán a los enfermeros para medir el nivel de estrés laboral y percibir la calidad del cuidado brindado.

### ***Justificación Práctica y Social***

La relevancia práctica y social sobre el estrés laboral y la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio pediátrico de un hospital público de Lima, se centra en la necesidad de optimizar las condiciones de trabajo del personal de enfermería, ya que un entorno con menos estrés puede impactar positivamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Al identificar los factores que generan estrés y cómo afectan el rendimiento de los profesionales, la presente investigación pretende ofrecer bases sólidas para crear estrategias de intervención que favorezcan el bienestar de los enfermeros.

### **Línea de Investigación**

La línea de investigación es Cuidado humano y gestión del cuidado.

## **Desarrollo de las Perspectivas Teóricas**

### **Antecedentes de la Investigación**

#### *Antecedentes Internacionales*

Gavino (2024) realizó un estudio en Ecuador, con el propósito de medir el grado de estrés y calidad de atención en una institución sanitaria del Ecuador; donde el propósito fue establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado enfermero; la metodología del estudio cuantitativa de corte transversal, con una muestra de 50 enfermeros y 61 pacientes.

Los hallazgos del estudio revelan una alta relación entre el estrés laboral en los enfermeros y la calidad de atención brindada al usuario, el estrés observado varió entre niveles moderados y altos, y el estudio indica que este estrés afecta de manera negativa la calidad del servicio, dando énfasis a la educación al paciente, la cual se evidenció deficiente o nula a la existencia de niveles altos de estrés, aunque el estrés repercute en la calidad de atención no siempre es indicador de una atención deficiente, debido a que los pacientes valoraron positivamente la atención brindada por estos profesionales; se concluyó que estadísticamente hay una relación fuerte entre el estrés en profesionales enfermeros y la calidad de atención al usuario en un hospital del Ecuador.

Cano (2023) llevaron a cabo un estudio en Colombia, con el objetivo de identificar si el estrés laboral repercute en la percepción subjetiva de bienestar psicológico del personal de salud de un hospital de Colombia; la metodología empleada fue cuantitativa, no experimental, transversal; la población de estudio estuvo conformada por profesionales de la salud; los resultados evidenciaron que el bienestar psicológico en niveles bajos estaba relacionado con un alto estrés laboral, así mismo la investigación enfatiza que los hombres mostraron un bienestar psicológico más alto en comparación con las mujeres; por lo cual concluyen que es importante

promover el bienestar psicológico y emplear estrategias para gestionar el estrés laboral en los entornos de trabajo especialmente en hospitales, tomando en cuenta los aspectos culturales y sociales.

Falón y Sáez (2023) ejecutaron una investigación en Argentina sobre el estrés laboral en el profesional de enfermería en una institución sanitaria de Montería. El objetivo fue establecer los estresores laborales que impactan a los profesionales de enfermería que laboran en los diversos servicios del hospital; el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 22 profesionales de enfermería; referente a los resultados se encontró que el servicio de urgencias evidenció un nivel de estrés medio, siendo la causa principal el ausentismo del personal, así mismo se encontró que el factor que contribuye al estrés es la sobrecarga laboral, las situaciones de muerte y sufrimiento, la inexperticia y dotación inadecuada de personal ; se concluye que el uso del instrumento The Nursing Stress Scale evidenció los principales factores estresantes de los enfermeros.

Jiménez y Fonseca (2023) desarrollaron un estudio en Ecuador sobre el impacto del estrés laboral en licenciados en enfermería que brindan cuidado asistencial; el objetivo fue analizar el impacto que ejerce el estrés laboral en los profesionales de enfermería; este estudio fue descriptivo, transversal y no experimental, con una muestra de 50 profesionales de enfermería.

Los hallazgos evidenciaron que el estresor frecuente fue el desacuerdo entre profesionales por el cuidado y tratamiento del paciente, también se observó el dolor y padecimiento de los pacientes frente a procedimientos dolorosos incrementando el estrés en los licenciados en enfermería, por último se destacó que el ausentismo y como consecuencia el tener que cubrir turnos no programados generaba niveles de estrés de moderados; por lo que se concluye que el impacto del

estrés laboral en los enfermeros no fue muy significativo, con un nivel moderado de estrés, principalmente relacionado con desacuerdos sobre el tratamiento de pacientes, las áreas con mayor estrés fueron Quirófano, Emergencias, Neonatología y Cirugía Hospitalización.

Por lo cual se sugiere aplicar la encuesta a personal de tiempo completo en contacto directo con pacientes y crear estrategias de apoyo específicas para abordar las tensiones laborales en estas áreas críticas, mejorando así el bienestar y la calidad laboral.

### ***Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales***

García et al. (2023) desarrolló una investigación en Trujillo, sobre el estrés y la calidad de cuidado que brindan los licenciados de enfermería en un hospital de Trujillo; el propósito de este estudio fue identificar la conexión entre el estrés laboral y la calidad de la atención proporcionada al paciente; se utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 60 integrantes del personal de enfermería; los hallazgos indicaron que el profesional de enfermería experimentó niveles moderados de estrés, además, se encontró una relación positiva entre el estrés y la calidad del cuidado brindado; en consecuencia, se concluye que el estrés de los enfermeros influye de manera significativa en la calidad de la atención.

Espinoza (2023) realizó un estudio en Huánuco, sobre el estrés laboral y la calidad de atención de los enfermeros de un establecimiento de salud de Huánuco. El objetivo fue establecer la relación del estrés laboral y la calidad de atención. El estudio fue cuantitativo, transversal, correlacional, con una muestra de 30 profesionales de enfermería; los resultados indicaron que el 43.3% de los enfermeros experimentaron estrés medio y muestra una baja eficiencia, mientras que el 30% presentó estrés bajo y es eficiente en la calidad de atención, así mismo se observó que el estrés afecta la eficiencia, particularmente en aspectos como la

puntualidad, el trato humano, la claridad en la información y los cuidados estandarizados; por lo que se concluye que existe relación entre el estrés laboral con la calidad de atención de los enfermeros de un establecimiento de salud de Huánuco.

Morán y Pari (2021) desarrollaron un estudio en Concepción, Junín, sobre la relación del estrés y la calidad de atención en un instituto de enfermedades neoplásicas de Junín; fue de tipo cuantitativo y correlacional, con una muestra de 50 profesionales de enfermería;. Se encontró una correlación positiva moderada entre el estrés laboral y la calidad de atención ofrecida por los enfermeros, así mismo el 38% de los profesionales reportaron un nivel de estrés medio, mientras que el 62% indicó un nivel alto, respecto a los pacientes, el 18% mencionaron que recibieron una calidad de atención media, mientras que el 82% valoraron la calidad de atención como alta; por lo cual se concluyó que existe una relación significativa entre las variables.

Chacón (2020) realizó un estudio en Tacna, para medir la influencia del estrés laboral y la calidad de atención de un institución sanitaria de Ilo; el enfoque de la investigación fue cuantitativo y el diseño descriptivo, con una muestra de 50 profesionales de enfermería. Los resultados evidenciaron que el 66% de las licenciadas en enfermería reportan un nivel moderado de estrés laboral, seguido por el 20% que experimenta un estrés alto, y solo el 14% presenta un nivel bajo de estrés, respecto a la calidad del cuidado al paciente, el 46% de las enfermeras consideran que brindan una calidad regular, mientras que el 36% lo hace con una calidad buena o eficiente, y el 18% señala una calidad mala o deficiente; se llegó a la conclusión que existe una relación entre las variables.

## **Marco Conceptual**

### ***Estrés Laboral***

Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal (Buitrago, 2021).

**Causas.** Las principales causas del estrés laboral incluyen la sobrecarga de tareas, la falta de apoyo organizacional, la desorganización en los procesos, un ambiente laboral negativo, jornadas laborales prolongadas, insuficiencia de personal y condiciones físicas desfavorables; también influyen la mala comunicación, la falta de confianza, las altas expectativas laborales, la violencia, el acoso y problemas personales relacionados con la familia, estos factores generan una respuesta fisiológica en los empleados, impactando su bienestar emocional y su rendimiento en el trabajo (Buitrago, 2021).

**Síntomas.** El estrés laboral afecta varias áreas del bienestar, como la emoción, generando ansiedad, irritabilidad, frustración y agotamiento, y la cognición, con dificultades para concentrarse, olvidar tareas y una capacidad reducida para resolver problemas; en el plano conductual, puede llevar a una disminución en la productividad, errores frecuentes, mayor consumo de sustancias y alteraciones en las relaciones interpersonales; a nivel físico, el estrés ocasiona dolores musculares, molestias en la espalda, fatiga, palpitaciones, trastornos del sueño, y aumenta el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares y obesidad (Cares, 2022).

**Consecuencias.** El estrés causado por situaciones laborales afecta tanto al bienestar físico como emocional, originando afecciones como problemas cardíacos, dolores de cabeza, trastornos musculares, depresión, ansiedad y dificultades para dormir, además, está relacionado con el

síndrome de burnout, que afecta tanto la salud mental como física, lo que lleva a un mayor ausentismo y problemas de salud; en áreas como la salud, la educación y el sector bancario, este estrés está vinculado a trastornos cardiovasculares, problemas neurológicos y adicciones, lo que disminuye la calidad de vida de los empleados (Buitrago, 2021).

### **Dimensiones del Estrés Laboral.**

**Dimensión Psicológica.** Aborda las características mentales del personal, influenciadas por metas y comportamientos en diversos contextos, donde se involucran tanto aspectos cognitivos como afectivos, y cómo el funcionamiento mental está ligado al bienestar físico, así mismo enfatiza que el desempeño profesional está relacionado con la alta demanda de atención, dificultades laborales, cambios tecnológicos imprevistos, decisiones complejas, y grandes responsabilidades, por lo que estos factores como la falta de liderazgo, reconocimiento, incentivos, motivación, capacitación y una remuneración desigual impactan negativamente en el rendimiento (Cusihuallpa, 2023).

**Dimensión Social.** Está relacionada con la biología humana y la necesidad de interactuar y socializar, lo que permite construir experiencias y participar en grupos, desempeñando roles a lo largo de la vida; el individuo nace en una sociedad con costumbres y comportamientos que influyen su identidad y favorecen su autorrealización, por lo que la dimensión social se enfoca en la jornada laboral, el ambiente de trabajo, la organización y las tareas realizadas, destacando factores como la rotación de turnos, horas excesivas, salarios bajos, falta de seguridad laboral, conflictos y burocracia (Cusihuallpa, 2023).

**Dimensión Ambiente Físico.** Esta dimensión se refiere al entorno físico del lugar de trabajo, incluyendo aspectos como las condiciones laborales, la infraestructura, la iluminación, la ventilación, los estímulos visuales, los conflictos laborales y los posibles riesgos presentes, estos

factores pueden influir en el estado de ánimo del enfermero, lo que a su vez puede impactar en su rendimiento laboral (Cusihuallpa, 2023).

### ***Calidad del Cuidado***

La calidad del cuidado implica una serie de acciones y procedimientos orientados a alcanzar la excelencia en los servicios de salud, buscando siempre la satisfacción del paciente; en la enfermería, esta calidad está estrechamente asociada con la responsabilidad profesional en términos de cuidado ético, y el cumplimiento de leyes y normas que rigen la profesión (Ruiz, 2020).

#### **Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería.**

***Arte del Cuidado.*** Es la destreza de los enfermeros para proporcionar atención a los usuarios, combinando conocimientos técnicos y habilidades clínicas para lograr una comprensión profunda de los requerimientos corporales y emocionales del paciente. El arte del cuidado enfermero se expresa a través de la empatía, una comunicación eficaz, la habilidad para establecer una relación terapéutica y el respeto por cada individuo (Cepeda, 2022).

***Calidad Técnica del Cuidado.*** Es la realización correcta, eficaz y confiable de los procedimientos y destrezas profesionales de enfermería, siguiendo estrictamente los lineamientos y parámetros clínicos en enfermería. Esto asegura que cada acción se lleve a cabo de manera adecuada, eficiente y conforme a las mejores prácticas (Lopez & Abramonte, 2023).

***Disponibilidad del Cuidado.*** Es la habilidad y disposición de los profesionales de enfermería para estar disponibles y responder a las necesidades de los pacientes de manera oportuna y adecuada, estando preparados para ofrecer atención y apoyo en cualquier momento, ya sea durante emergencias, en situaciones programadas o en cualquier ocasión en la que los pacientes requieran asistencia (Rojas, 2020).

***Resultados del Cuidado Enfermero.*** Son los efectos medibles y parámetros observables de las medidas y actividades llevadas a cabo por el equipo de enfermería en beneficio de los pacientes. Estos resultados muestran el impacto de la atención proporcionada, reflejando cómo influye en el bienestar y la calidad de vida del paciente en relación con su salud (Luengo, 2022).

## **Bases Teóricas**

### ***Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson***

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson destaca la importancia de la relación empática entre enfermero y paciente, lo que mejora la calidad del cuidado, en el contexto del estrés laboral en el servicio pediátrico, esta teoría explica cómo el estrés puede reducir la empatía y la escucha activa, afectando la calidad de atención brindada; el agotamiento emocional de los enfermeros dificulta su capacidad para ofrecer cuidados humanizados y efectivos, lo que influye negativamente en el bienestar de los pacientes (Riegel , 2021).

### ***Teoría de la Adaptación de Callista Roy***

La Teoría de la Adaptación de Callista Roy destaca cómo los enfermeros deben ayudar a los pacientes a adaptarse a los cambios en su salud, en el contexto del estrés laboral, esta teoría explica cómo los niveles elevados de estrés afectan la capacidad del personal para adaptarse a las demandas emocionales y físicas del trabajo, impactando negativamente en la calidad del cuidado; una mejor adaptación del enfermero frente al estrés mejora tanto su bienestar como la atención proporcionada a los pacientes (Bonfill, 2020).

## **Definición de Términos**

### ***Estrés Laboral***

El estrés laboral se refiere a la respuesta emocional, física y mental que experimentan los empleados cuando las demandas de su trabajo superan sus capacidades o recursos para afrontarlas, afectando su bienestar y rendimiento laboral (Patlan, 2019).

### ***Calidad del Cuidado***

La calidad del cuidado se refiere a la efectividad con la que los profesionales de salud brindan atención, asegurando que se cumplan estándares éticos, técnicos y emocionales que promuevan (Matta, 2022).

## **Metodología**

### **Descripción del Lugar de Ejecución**

El presente estudio se llevará a cabo en un hospital público de la ciudad de Lima, institución especializada en el manejo integral de pacientes oncológicos y reconocida por ofrecer servicios de alta calidad en diversas especialidades médicas. Específicamente, la investigación se centrará en el Servicio de Pediatría del hospital, el cual se dedica al tratamiento integral de niños con cáncer. Dicho servicio brinda atención médica especializada, así como soporte emocional y acompañamiento a los usuarios y sus familias. El equipo de profesionales que conforma este servicio incluye médicos, enfermeras, psicólogos y otros especialistas altamente capacitados, todos ellos comprometidos con un cuidado humanizado y de excelencia.

Así mismo la investigación se ejecutará de octubre a diciembre del año 2025.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

La población estará constituida por 60 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de pediatría de un hospital público de Lima.

#### ***Muestra***

Debido a que el tamaño de la población es pequeño y perfectamente manejable se utilizará el método censal y no se aplicará ninguna técnica de muestreo, el total de la muestra será de 60 profesionales de enfermería.

### **Tipo y Diseño de Investigación**

La investigación empleará un enfoque cuantitativo, dado que los datos obtenidos serán transformados a cifras y luego analizados y descritos utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales (Sánchez & Murillo, 2021). En cuanto a su intervención, será de diseño no

experimental, ya que no se manipularán las variables por parte del investigador, (Ordoñez-Pacheco, 2025). Se considera prospectiva porque se trabajará con datos actuales para medir las variables. Es de corte transversal en su diseño temporal, ya que las mediciones se llevarán a cabo en un solo punto en el tiempo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023). Finalmente, la investigación será de tipo analítico, ya que las variables se observarán, describirán y analizarán sin intervención directa (Rodríguez & Pérez, 2017).

## **Formulación de Hipótesis**

### ***Hipótesis general***

Ha: Existe relación significativa entre el Estrés laboral y calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico en un hospital público de Lima, 2025.

H0: No existe relación significativa entre el Estrés laboral y calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico en un hospital público de Lima, 2025.

## **Identificación de Variables**

En el presente estudio se considera dos variables principales.

Variable 1: Estrés Laboral en el profesional de enfermería

Variable 2: Calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería.

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA DE MEDICION	
1:  ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se define como la reacción que el individuo presenta ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades (Buitrago, 2021).	El estrés laboral es la reacción de una persona ante situaciones que desafían su capacidad para afrontarlas, especialmente cuando no tiene apoyo de superiores o pares; suele intensificarse en situaciones difíciles de resolver, como la presión o las altas exigencias laborales (Patlan, 2019).	Ambiente físico	✓	Nivel de ruido en Pediatría.	Ordinal
				✓	Personal Insuficiente.	
				✓	Tiempo limitado.	
				✓	Demasiadas tareas.	
			Ambiente psicológico	✓	Nivel de estrés percibido	
				✓	Satisfacción laboral.	
				✓	Disponibilidad de recursos psicológicos	
				✓	Cultura organizacional	
				✓	Oportunidades de desarrollo profesional	
				✓	Reconocimiento y valoración del trabajo	
Ambiente Social	✓	Carga de trabajo				
	✓	Clima Organizacional				
2:  CALIDAD	Es la medida en que los servicios de salud	La calidad de la atención se evalúa en función	Arte del cuidado	✓ ✓ ✓ ✓	Cortesía Comprensión Paciencia Respeto Claridad	

DEL CUIDADO	contribuyen a mejorar la probabilidad de alcanzar los resultados de salud esperado (Ruiz, 2020).	de la accesibilidad de los servicios, la continuidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Para esto, se empleará un instrumento basado en la escala de Likert, cuyo propósito es medir la calidad de la atención brindada (Matta, 2022)	✓	Amabilidad	Ordinal		
			✓	Escuchar			
			✓	Privacidad			
			Calidad técnica del cuidado			✓	Habilidades
			experiencia.			✓	Conocimientos y
						✓	Brindar explicaciones
						✓	Ayuda
						✓	Organización del cuidado
			Disposición para el cuidado.			✓	Asistencia inmediata.
						✓	Conocimiento del caso.
		✓	Solución.				
Continuidad del cuidado.		✓	Asistencia en confort				
		✓	Acompañamiento				
		✓	Valoración del estado de salud.				
Resultado del cuidado		✓	Brindar confort				
		✓	Procura tranquilidad				
		✓	Brindar seguridad				
		✓	Limpieza				
		✓	Brindar orientación				

## Técnica e instrumentos de Recolección de Datos

### *Técnica*

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta estructurada, mediante la aplicación de instrumentos validados.

### *Instrumento*

Para la variable Estrés Laboral, se utilizará el instrumento Enfermería Nurse Stress Scale (NSS) creado por Escribà y colaboradores en el año 1998, así mismo fue traducido y adaptado a diversos idiomas, siendo uno de ellos el idioma español realizado por Alvarado & Rojas, 2020, cuenta con 34 ítems y la escala de respuesta es tipo Likert que va desde nunca (0) a muy frecuente (3). Las puntuaciones finales oscilan entre 0 a 34 (estrés bajo), de 35 a 68 (estrés medio) y 69 a 102 (estrés alto).

Para evaluar la variable Calidad del Cuidado, se utilizará el instrumento “Cuestionario de calidad del cuidado” el cual fue elaborado por Ortega (2004) y validado por Rojas (2020), el instrumento de calidad de cuidado consta de 26 ítems y la escala de respuesta Likert va de nunca (1) a siempre (4).

**Validez y Confiabilidad.** En cuanto a estrés laboral, el instrumento Nurse Stress Scale (NSS), ha sido ampliamente validado a nivel global. En España, el instrumento fue validado por Escribà et al. (1999), quienes reportaron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,92. En el contexto peruano, se ha reportado un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,879, lo que se determina la confiabilidad estadísticamente significativa y una puntuación de Kaiser Mayer Olkin de 0,744, lo que se determina una validez estadística significativa de los ítems del instrumento según lo reportado en el estudio de Del Rosario et al. (2021).

Respecto al instrumento “Cuestionario de calidad del cuidado”, fue validado por Rojas (2020) mediante juicio de expertos bajo el formato de Aiken reportando un nivel de concordancia positiva mayor a 90%, respecto a la confiabilidad el instrumento presenta un

coeficiente alfa de Cronbach de 0.984, lo que refleja una excelente consistencia interna para medir la variable de calidad de cuidado.

### **Proceso de Recolección de Datos**

Se gestionará la autorización correspondiente ante la Universidad Peruana Unión, así como ante el comité de ética del hospital, mediante la presentación de una carta dirigida al área de Docencia e Investigación solicitando el permiso para llevar a cabo el estudio. Una vez obtenida la aprobación, se procederá a la recolección de datos en el servicio de Pediatría del hospital durante el año 2025. Durante la aplicación de los instrumentos, se informará a los enfermeros sobre los objetivos del estudio y se les solicitará su firma en el consentimiento informado. La recolección de datos se realizará de manera presencial, dentro de los horarios de trabajo, garantizando en todo momento la confidencialidad, el anonimato y el uso exclusivo de la información para fines científicos.

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

Se emplearán estadísticas descriptivas para organizar y resumir los datos, utilizando medidas de tendencia central y dispersión. La relación entre las variables se evaluará con la prueba de correlación de Pearson si los datos son paramétricos y siguen una distribución normal, o con la prueba de Spearman si no lo son. Los resultados se analizarán para confirmar las hipótesis y extraer conclusiones basadas en la evidencia.

### **Consideraciones Éticas**

En el presente estudio sobre “Estrés laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio pediátrico de un hospital público de Lima, 2025”, se respetarán estrictamente las normas establecidas en el código de ética de la Universidad Peruana Unión, así como los datos fundamentales de la bioética en la investigación. (Universidad Peruana unión, s.f. Comité de Ética).

Las consideraciones éticas de esta investigación incluyen la obtención del consentimiento informado de todos los participantes, garantizando su confidencialidad y derecho a la privacidad. Las personas involucradas tendrán la libertad de no acceder al estudio sin sufrir ninguna consecuencia negativa.

Asimismo, se gestionarán los permisos requeridos ante las entidades participantes para garantizar que el estudio se desarrolle bajo su conocimiento y autorización formal. La información proporcionada por los involucrados será tratada con estricta reserva y utilizada exclusivamente con propósitos académicos y de investigación, cuidando que la identidad de los participantes permanezca anónima (Cruz, 2024).

De igual manera, el proceso investigativo se ejecutará con un alto compromiso ético y profesional, fundamentado en los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia y justicia. Todo ello con el fin de asegurar que cada procedimiento se ajuste a las normas éticas y disposiciones legales vigentes (Beauchamp & Childress, 2019).

### **Limitaciones del Proyecto**

Las limitaciones del presente proyecto incluyen el poco control de las variables externas, como factores personales o laborales ajenos al estudio. Finalmente, al ser un estudio transversal, los resultados solo reflejan la situación en un momento específico.

## Administración del Proyecto de Investigación

### Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	MESES/2025						
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Búsqueda de Información pertinente.	x	x	x				
Realización del plan de investigación		x	x	x			
Entrega y aprobación del proyecto investigación			x	x			
Codificación de ítems y paloteo de las encuestas manual				x	x		
Aplicación de paquete estadístico Spss versión 21					x	x	
Elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.					x	x	
Elaboración del proyecto					x	x	
Presentación del proyecto al jurado					x	x	
Aprobación del proyecto de investigación					x	x	
Sustentación del informe de tesis							x

**Presupuesto**

<b>RECURSO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Asesor estadístico	<b>01 persona</b>	<b>10 días</b>	<b>s/.600</b>
Pasajes, Transporte, Viáticos y Asignaciones	<b>02 persona</b>	<b>3/ día</b>	<b>s/.50.00</b>
Movilidad local			
Racionamiento			
Subtotal			<b>s/.65000</b>

<b>CLASIFICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Material de consumo:			
Millares de pape bond A4	<b>01</b>	<b>s/.30.00</b>	<b>s/.30.00</b>
USB	<b>01</b>	<b>s/.28.00</b>	<b>s/.28.00</b>
Lapiceros (Azul y Rojo)	<b>15</b>	<b>s/.1.00</b>	<b>s/.15.00</b>
Cuaderno	<b>01</b>	<b>s/.5.00</b>	<b>s/.5.00</b>
Resaltadores	<b>01</b>	<b>s/.2.00</b>	<b>s/.2.00</b>
Correctores	<b>01</b>	<b>s/.2.00</b>	<b>s/.2.00</b>
Subtotal		<b>S/ 72.00</b>	<b>S/ 82.00</b>
Total			<b>S/ 732.00</b>

### Referencias Bibliográficas

- Alvarado Córdova, R., & Rojas Díaz, J. D. (2020). *Estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio Institucional UCH.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059.  
<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Bonfill Accensi, E., Lleixa Fortuño, M., Sáez Vay, F., & Romaguera Genís, S. (2020). *Estrés en los cuidados: Una mirada desde el modelo de Roy*.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010mat](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010mat)
- Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021). *Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*.  
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Cano-García, M., Ruiz-Blandòn, D. A., Vergara-Velez, I., Chaverra-Gil, L. C., Cano-García, M., Ruiz-Blandòn, D. A., Vergara-Velez, I., & Chaverra-Gil, L. C. (2023). *Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de medellín, colombia*. *Ciencia y enfermería*, 29. <https://doi.org/10.29393/CE29-31IEMV50031>
- Cares, J., Cid, M. J., Delgado, G., García, C., & Luengo, C. (2022). Estrés laboral y percepción de síntomas de enfermedad cardiovascular en trabajadores de la Región

del Ñuble, Chile. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S3020-11602021000400407](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000400407)

Cepeda-Trujillo, L. M., Mosquera-Aguirre, J. M., Rojas-Atehortua, D. Y., & Perdomo-Romero, A. Y. (2022). Afrontamiento y adaptación del adulto con cáncer: El arte del cuidado de enfermería. *Aquichan*.

<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/15061/6765>

Chacón Sayán, R. R. (2020). *Influencia del estrés laboral en la calidad del cuidado de enfermería, Hospital II Essalud Ilo*.

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3e326f93-65b9-4c8b-a8c0-8876cfe97f16/content>

Condori Barreto, J., Uchazara Llanque, M. D., & Guevara-Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33-39.

<https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>

Cruz Perez, M. (2024). Estrés laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en la UCI de un hospital en Callao, Lima – 2024. Universidad Privada Norbert Wiener.

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/12099>

Cusihuallpa Caillahui, C. D. (2023). *Nivel de estrés y calidad de la atención del profesional de enfermería en tiempos de pandemia, San Carlos, Lima 2022*.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/64e5f550-46af-4ba7-807e-4075b13b1b32/content>

Del Rosario Retuerto, F. R., Cuba Capcha, S. J., & Sinti Chasnamote, D. (2021). Estrés del personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en hospitales de Lima Norte.

*Revista Científica Ágora*, 8(2), 27–32. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.215>

Espinoza Ortega, K. P. (2023). *Estrés laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería del centro de salud Potracancha, Huánuco.*

Falón Moreno, O. D., y Sáez Aguirre, D. A. (2023). *Estresores laborales en el profesional de enfermería de los servicios asistenciales de una hospital de Montería.*

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/f0d23e3f-06ff-4a30-9a29-6b2b59a80f38/content>

García Narvaez, M. L., Ramírez Lau, S. C., & Verástegui Gálvez, E. P. (2023). *Estrés y calidad de cuidado del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital EsSalud, Trujillo, 2023.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123429/Garcia\\_NML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123429/Garcia_NML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gavino Pozo, B. (2024). *Relación entre Niveles de Estrés y Calidad de la Atención al Paciente, durante el año 2023, en el.* <https://doi.org/10.34070>

Gordillo Montero, J. C. (2023). Estrés laboral en profesionales de la salud que brindan atención a pacientes oncológicos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.921>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 10(18), 92-95. <https://doi.org/10.22201/FESC.20072236E.2019.10.18.6>

Hidalgo Mares, B., & Altamira Camacho, R. (2020). ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual en Costa Rica*, 40.

<https://doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>

Jiménez Hurtado, W., & Fonseca Lizeth, N. (2023). Impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios. *INSPILIP*,

7(ESPECIAL), 18-28. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v7iespecial.492>

- León Dionicio, L. Y., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 620–633.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
- López Isidro, N. D., & Abramonte Contreras, P. S. (2023). *Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital II-2 de Tingo María*.
- Luengo Martínez, C., Paravic Klijn, T., & Burgos Moreno, M. (2022). Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index Enfermería*, 30, 29-29.
- Matta Zamudio, L. S. (2022). *Vista de Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro*.  
<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>
- Más Pons, R., & Escribà Agüir, V. (1998). La versión castellana de la escala The Nursing Stress Scale: Proceso de adaptación transcultural. *Revista Española de Salud Pública*, 72(6), 529–538. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271998000600006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006)
- Morán Huaman, C., & Pari Centeno, N. (2021). *Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades neoplásicas centro concepción, Junín 2020-2021*.  
<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5afb1c0a-2956-4fe5-95c2-a39b93a17930/content>

- Ordoñez-Pacheco, Á. F. (2025). Metodología de la Investigación Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. *Sociedad & Tecnología*, 8(2), 335-357. <https://doi.org/10.51247/ST.V8I2.484>
- Organización mundial de la salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización panamericana de la salud. (2025). *Protección y promoción de la salud mental en la Región de las Américas*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/64578>
- Patlan Perez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Preciado Serrano, M. de L., Ambriz Ramos, A., Enríquez Hernández, C. B., & Hernández Chávez, G. (2016). *Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería*. 5.
- Riegel, F., Crossetti, M. da G. O., & Siqueira, D. S. (2021). Contributions of Jean Watson's theory to holistic critical thinking of nurses. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(4), 2072-2076. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0065>
- Rojas Díaz, N. V. (2020). *Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*.
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., Duran-Badillo, T., Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1-9. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VI14.174>
- Santos Flores, I., Santos Flores, J. M., Solorzano Morales, B. E., Pacheco Pérez, L. A., Collazo Muñoz, I. E., Vega Grimaldo, M. Á., Santos Flores, I., Santos Flores, J. M., Solorzano Morales, B. E., Pacheco Pérez, L. A., Collazo Muñoz, I. E., & Vega

Grimaldo, M. Á. (2023). Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería en atención a pacientes con COVID-19. *Sanus*, 8, e331-e331.

<https://doi.org/10.36789/REVSANUS.VII.331>

Universidad Peruana Unión. (s.f.), *Comité de Ética*. <https://investigacion.upeu.edu.pe/comite-de-etica/>

Cruz Perez, M. (2024). Estrés laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en la UCI de un hospital en Callao, Lima - 2024. Universidad Privada Norbert Wiener.

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/12099>

Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). *Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa* [Methodological approaches in historical research: quantitative, qualitative and comparative]. *Debates por la Historia*, IX(2), 147-181. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dh/v9n2/2594-2956-dh-9-02-147.pdf>

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Revista EAN*, (82), 179-200.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VII4.174>

Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: Cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, IX(2), 147–181. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dh/v9n2/2594-2956-dh-9-02-147.pdf>

Santos Flores, I., Santos Flores, J. M., Solorzano Morales, B. E., Pacheco Pérez, L. A.,  
Collazo Muñoz, I. E., & Vega Grimaldo, M. Á. (2023). Síndrome de burnout en los  
profesionales de enfermería en atención a pacientes con COVID-19. *SANUS*, 8, e331.  
<https://doi.org/10.36789/REVSANUS.VI1.331>

## Apéndices

### Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

#### INSTRUMENTO THE NURSING STREES SCALE (NSS)

Validada en la versión española por: Escribà et al. (1998)

El presente cuestionario valora el nivel de estrés en el profesional de enfermería desde su propia perspectiva en tal sentido se le pide responda con la mayor veracidad de acuerdo con la siguiente escala:

(0) nunca (1) a veces (2) frecuentemente (3) muy frecuentemente

Instrucciones, a continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

PREGUNTAS	ESCALA			
	0	1	2	3
<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO</b>				
1. Interferencias en la realización de actividades				
2. Equipo y Jornada Inesperado				
3. Hacer muchas actividades que no pertenecen a enfermería				
4. Falta de tiempo para brindar apoyo emocional adecuado al usuario				
5. Carecer de tiempo adecuado para llevar a cabo todas mis actividades de enfermería				
6. Insuficiencia de personal para asegurar la correcta prestación del servicio				
<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>				
7. Implementación de procedimientos de enfermería que generan incomodidad o dolor a los usuarios				
8. Percibir impotencia en un usuario que no muestra mejoría.				
9. Dialogar o prestar atención a un usuario acerca del final de su vida.				
10. Falta de espacio para compartir experiencias y sentimientos con los demás colegas durante la estancia				
11. Fallecimiento de un usuario				
12. No disponer de tiempo o espacio para compartir experiencias y emociones con los colegas durante la estancia				
13. Defunción de un usuario con quien se ha desarrollado un vínculo cercano.				
14. El galeno no está disponible cuando un paciente se encuentra				

en su lecho de muerte				
15. Experimentar la sensación de no estar adecuadamente preparado para ofrecer contención emocional a la familia del paciente				
16. No disponer de espacio para comunicar a mis compañeros del servicio mis emociones negativas hacia los usuarios				
17. Recibir escasa información del galeno sobre la condición clínica de un paciente				
18. No disponer de una respuesta para la consulta hecha por un usuario				
19. Presenciar el dolor de un usuario.				
20. Sentir que la preparación es insuficiente para ofrecer contención emocional al usuario				
21. El galeno indica un tratamiento que parece inadecuado para el usuario				
22. La presencia del galeno está ausente en una situación de urgencia médica				
23. Incertidumbre sobre qué decir al usuario y a su familia respecto a su condición clínica y tratamiento				
24. Desconocer el uso y funcionamiento de un equipo especializado				
<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE SOCIAL</b>				
25. Escuchar comentarios mal intencionados de un galeno				
26. Conflictos con un supervisor				
27. Conflictos con uno o varios galenos				
28. Temor a cometer un error en la atención de enfermería de un usuario				
29. Discrepar del tratamiento propuesto para un usuario				
30. Decidir sobre un usuario cuando el médico no está presente.				
31. Rotar por otros servicios por ausencia del personal				
32. Complicaciones para colaborar con compañeros de otros servicios				
33. Escuchar comentarios críticos de un supervisor				
34. Problemas al trabajar en equipo con colegas del servicio.				

## Instrumento 2: “CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO”

Autor: (Rojas, 2020)

El presente cuestionario valora la calidad del cuidado de enfermería desde su propia perspectiva en tal sentido se le pide responda con la mayor veracidad de acuerdo con la siguiente escala:

(4) siempre (3) frecuentemente (2) a veces (1) nunca

Instrucciones, a continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

<b>Arte del cuidado al atender a los pacientes</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	Mantengo una actitud respetuosa en el trato				
<b>2</b>	Expreso empatía por la actitud del usuario y su situación de salud.				
<b>3</b>	Me identifico con el paciente.				
<b>4</b>	Me enfoco en la salud de mis usuarios, prestando la debida atención				
<b>5</b>	Utilizo términos comprensibles para facilitar la comunicación con mis usuarios				
<b>6</b>	Trato al usuario y a sus seres queridos con amabilidad y cortesía				
<b>7</b>	Estoy atento a lo que los usuarios expresan.				
<b>8</b>	Tengo un trato amable y accesible con el usuario				
<b>9</b>	Ofrezco un ambiente privado y confidencial.				
<b>Calidad técnica del cuidado al atender a los pacientes.</b>					
<b>10</b>	Soy capaz de ejecutar procedimientos como la colocación de vía endovenosa, entre otros				
<b>11</b>	Cuento con la formación y experiencia necesarias para atender a los usuarios a mi cargo				
<b>12</b>	Me tomo el tiempo para informar al usuario sobre los tratamientos y los efectos de los medicamentos				
<b>13</b>	Le enseño cómo realizar las tareas de manera autónoma.				

14	Apoyo al usuario para acicalarse				
15	Planifico la atención de los usuarios que están bajo mi responsabilidad				
<b>Disponibilidad del cuidado al atender a los pacientes.</b>					
16	Voy rápido cuando me pide el usuario				
17	Tengo conocimiento sobre la condición de salud del usuario.				
18	Satisfago las necesidades del usuario.				
<b>Continuidad del cuidado al atender a los pacientes.</b>					
19	Modifico la posición del paciente cuando es necesario.				
20	Acompaño al usuario durante los traslados dentro de la institución sanitaria				
21	Los usuarios que me asignan son los mismos				
22	Evalúo la condición de salud del usuario varias veces a lo largo del turno.				
23	Ejecuto los procedimientos designados para mis usuarios.				
<b>Resultados al atender a los pacientes</b>					
24	Proporciono consuelo a mis usuarios cuando requieren alivio de su dolor				
25	Hago que mis usuarios se sientan tranquilos y relajados.				
26	Hago que mis usuarios se sientan seguros.				
27	Garantizo que mis usuarios se mantengan en condiciones de higiene, frescura y con ropa seca.				
28	Instruyo a mis usuarios sobre las tareas que pueden realizar de manera autónoma				
29	Oriento a mis usuarios sobre lo que deberán hacer después del alta				

### Apéndice B: Validez de los Instrumentos

Validez del instrumento 1: Nursing Stress Scale (NSS) fue previamente validado en el contexto peruano por Alvarado y Rojas,2020; mediante una evaluación de validez de contenido y validez estadística.

Para la Validez de contenido, cinco profesionales expertos evaluaron los ítems según los criterios de claridad, congruencia, redacción y pertinencia, obteniendo un valor promedio de 86.4%, lo cual se clasifica como validez de contenido buena.

Respecto a la validez de estadística, los autores reportaron un índice KMO=0.802, indicando una adecuada medida de adecuación muestral. Asimismo, la prueba de esfericidad de Barlett resulto significativa ( $X^2 = 1683.853$ ;  $gl = 561$ ;  $p < .001$ ), lo que demuestra la pertinencia del análisis factorial.

En consecuencia, se considera que el instrumento presenta validez suficiente para su aplicación en el contexto de la presente investigación.

Profesionales participantes	Congruencia de ítems	Amplitud de contenido	Redacción de los ítems	Claridad y precisión	Pertinencia	Resultado
Profesional 1	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Profesional 2	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Profesional 3	85%	85%	90%	80%	85%	85%
Profesional 4	90%	90%	85%	85%	85%	87%
Profesional 5	85%	85%	85%	85%	85%	85%
<b>Resultado</b>						<b>86,40%</b>

<b>VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO</b>	<b>DEFICIENTE</b>	0% - 69%
	<b>ACEPTABLE</b>	70% - 80%
	<b>BUENO</b>	80% - 90%
	<b>EXCELENTE</b>	90% - 100%

<b>KMO y prueba de Barlett</b>		
<b>Medida de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin</b>		,806
	Chi-cuadrado aproximado	1863,553
Prueba de esfericidad de Barlett	gl	561
	Sig.	,000

Validez del Instrumento 2: Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería, el cual fue desarrollado y validado por (Rojas, 2020) en población de enfermería de Perú. mediante juicio de expertos, obteniendo una V de Aiken mayor al 0.90, lo que evidencia un alto nivel de concordancia entre los evaluadores respecto a la relevancia, claridad y coherencia de los ítems (Rojas Díaz, 2020). Asimismo, el instrumento presenta validez de contenido al evaluar adecuadamente los componentes esenciales del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario peruano.

ítems	Criterios	N° de Jueces				
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	2	3	4	5
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos es adecuada	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1
5	las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1	1
<b>Total</b>		7	7	7	7	7

Si = 1    No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{35}{35 + 0} \times 100$$

Coefficiente de concordancia (CC) = 100.0

## Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (incluido base de datos)

### Instrumento 1: Instrumento The Nursing Strees Scale (Nss)

La confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,896 para los 34 ítems del instrumento, lo cual indica una excelente consistencia interna, Alvarado & Rojas, 2020.

Este nivel de confiabilidad respalda el uso del instrumento en el presente estudio.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	34

### Instrumento 2: Cuestionario De Calidad Del Cuidado

- **N° de ítems:** 29
- **Prueba piloto aplicada a:** 20 participantes
- **Índice Alfa de Cronbach = 0.984**
- **Interpretación:** El instrumento presenta alta confiabilidad.

**Base de datos piloto:** Cuestionario de Calidad del Cuidado

	Arte del cuidado									Calidad técnica						Disponibilidad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
20	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	Continuidad					Resultados					
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Estadística de fiabilidad

	Alfa de cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Medición general	,984	,984	29
Arte del cuidado	,969	,969	9
Calidad técnica	,942	,945	6
Disponibilidad para atender necesidades	,952	,952	3
Continuidad del cuidado	,987	,987	5
Resultados de la atención	,942	,945	6

### Apéndice D: Consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_ reconocida con DNI N° \_\_\_\_\_, ejercitando mi derecho a decidir, manifiesto de manera voluntaria que he obtenido información acerca del proyecto titulado: **Relación entre el Estrés laboral y la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el Servicio Pediátrica de un hospital público de Lima, 2025.**

Reconociendo la relevancia de mi participación en este estudio, declaro mi conformidad y brindo consentimiento para que se me aplique el cuestionario correspondiente, autorizando además que mis respuestas sean empeladas únicamente con fines académicos y científicos relacionados con esta investigación.

---

FIRMA

### Apéndice E: Matriz de Consistencia

**Título:** “Estrés laboral y calidad del cuidado por el profesional de enfermería en el Servicio Pediátrico de un hospital público de Lima, 2025”

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Hipótesis general</b>	Enfoque: Cuantitativo <b>Diseño:</b> no experimental <b>Tipo:</b> correlacional <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> 60 profesionales del servicio pediátrico <b>Muestra:</b> Tipo censal <b>Muestreo:</b> no probabilístico por conveniencia <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Nursing Stress Scale(NSS), Cuestionario de calidad del cuidado
"¿Cómo se vincula el estrés laboral con la calidad de la atención de enfermería a niños con cáncer en el servicio pediátrico de un hospital público de Lima, 2025?"	Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio pediátrico de un hospital público de Lima, 2025.  <b>Objetivos específicos</b>  Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de oncología pediátrica del Instituto Nacional de Neoplásicas. Determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes pediátricos de un hospital público de Lima, 2025. Identificar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en el servicio pediátricos de un hospital público de Lima, 2025.	<b>Estrés laboral</b>	<b>Hipótesis General</b>  <b>Ha:</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Pediatría de un hospital público de Lima, 2025.  <b>H0:</b> No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Pediatría de un hospital público de Lima, 2025.	
<b>Problemas específicos</b>  "¿Qué grado de estrés experimenta el personal de enfermería?" "¿Cómo percibe el personal de enfermería el estrés en su trabajo?" "¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de estrés laboral y el cuidado de enfermería en pacientes oncológicos pediátricos de un hospital público de Lima?"		<b>Variable 2</b> <b>Calidad del cuidado</b>		

