

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y ESTRÉS DEL PERSONAL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL SUB REGIONAL ANDAHUAYLAS – APURIMAC, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**AUTORES:**

**YANETH VIVIANA GAMARRA PEDRAZA  
MARLENI ROSMERY MAYHUIRE INTUSCA  
HAYDEE ANGELICA ROLDAN TENORIO**

**CALLAO - 2022  
PERÚ**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

- Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ. PRESIDENTE
- Dr. CESAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- Dra. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA . VOCAL

### **ASESORA: DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ**

Nº de Libro: 06

Nº de Acta: 111-2022

Fecha de Aprobación de tesis: 02 DE DICIEMBRE DEL 2022

Resolución de sustentación de Consejo Universitario

Nº 099-2021-CU



## **DEDICATORIA**

*Dedico de manera especial a mis hijos, y familia. Por darme la fuerza para seguir adelante y lograr mis objetivos; a Dios por protegerme, darme salud y cuidarme.*

*Yaneth Viviana*

*Dedico este trabajo a mis hijos y a mi familia de manera especial por ser mi apoyo para seguir adelante y por quienes lucho para poder superarme; gracias Dios por llevarme por este camino y darme salud para continuar.*

*Marleni*

*Dedico de manera muy especial a mi Papá mi angelito que me cuida y está presente en mi corazón día a día . A mi mamá y a mis hermanos por todo el amor incondicional que me ofrecen.*

*Haydeé Angelica.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a cada una de las personas que pasaron por nuestras vidas, a nuestros queridos padres, hermanos y demás personas que nos apoyaron de manera directa o indirecta, también agradecemos a la institución que nos dio la oportunidad de seguir avanzando, nuestro agradecimiento a nuestros señores tutores y asesores por su sapiencia y enorme paciencia para lograr el objetivo que ahora alcanzamos. Por último, de rodillas agradecemos a nuestro Dios que cada día nos ilumina y nos bendice con salud, vida y alegría, gracias Dios mío por tanto y perdón por no ser tan agradecidos.*

## Índice

Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráfico .....	xi
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.3. Objetivos de la Investigación .....	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Delimitantes de la investigación .....	21
II. MARCO TEORICO .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.2. Base teórica .....	25
2.3. Marco Conceptual.....	26
2.4. Definición de términos .....	30
III. VARIABLES E HIPOTESIS.....	31
3.1. Hipótesis .....	31
3.2. Definición conceptual de los variables.....	31
IV. DISEÑO METODOLOGICO.....	36
4.1. Diseño metodológico .....	36
4.2. Método de investigación. ....	36
4.3. Población y muestra .....	36

4.4. Lugar de estudio .....	37
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	37
4.6. Análisis y procesamiento de datos .....	38
V. RESULTADOS .....	39
5.1. Resultados Descriptivos .....	39
5.2. Resultados inferenciales.....	52
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
6.1. Contrastación de la hipótesis.....	58
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	62
6.3. Responsabilidad ética.....	62
CONCLUSIONES:.....	66
RECOMENDACIONES .....	67
Bibliografía.....	68
ANEXOS.....	73

## Índice de tablas

TABLA N° 5.1.1. ....	39
TIEMPO DE SERVICIO EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	39
TABLA N° 5.1.2. ....	40
VÍNCULO LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022 .....	40
TABLA N° 5.1.3. ....	41
VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	41
TABLA N° 5.1.4. ....	42
VARIABLE ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	42
TABLA N° 5.1.5. ....	43
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	43
TABLA N° 5.1.6. ....	44
DIMENSIÓN ACTITUDES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	44
TABLA N° 5.1.7. ....	45
DIMENSIÓN TRATO EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	45
TABLA N° 5.1.8. ....	46
DIMENSIÓN DESGASTE EMOCIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	46
TABLA N° 5.1.9. ....	47
DIMENSIÓN INSATISFACCIÓN POR RETRIBUCIÓN EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	47
TABLA N° 5.1.10. ....	48
DIMENSIÓN INSATISFACCIÓN POR EJERCICIO PROFESIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022. ....	48
TABLA 5.1.11. ....	49

DIMENSIÓN FALTA DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.....	49
TABLA 5.1.12. ....	50
DIMENSIÓN EXCESO DE DEMANDA EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.....	50
TABLA 5.1.13. ....	51
DIMENSIÓN DEMERITO PROFESIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.....	51
TABLA 5.2.1. ....	52
RELACIONES INTERPERSONALES Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.....	52
TABLA 5.2.2. ....	53
COMUNICACIÓN Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.....	53
TABLA 5.2.3. ....	54
ACTITUDES Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.....	54
TABLA 5.2.4. ....	55
TRATO Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.....	55

## Índice de gráfico

Gráfico 5.1.1.....	39
Tiempo de servicio en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022. ....	39
Gráfico 5.1.2.....	40
Vínculo laboral en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022. ....	40
Gráfico N° 5.1.3. ....	41
Variable relaciones interpersonales en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	41
Gráfico N° 5.1.4. ....	42
Variable estrés en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	42
Gráfico N° 5.1.5. ....	43
Dimensión comunicación del personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	43
Gráfico N° 5.1.6. ....	44
Dimensión actitudes del personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	44
Gráfico N° 5.1.7. ....	45
Dimensión trato en el personal profesional de enfermería en el s Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	45
Gráfico N° 5.1.8.....	46
Dimensión desgaste emocional en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	46
Gráfico N° 5.1.9.....	47
Dimensión insatisfacción por retribución en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	47
Gráfico N° 5.1.10.....	48
Dimensión insatisfacción por ejercicio profesional en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	48
Gráfico 5.1.11.....	49
Dimensión falta de motivación en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	49
Gráfico 5.1.12.....	50
Dimensión exceso de demanda en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022. ....	50
Gráfico 5.1.13.....	51
Dimensión demerito profesional en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.....	51
Gráfico 5.2.1.....	52
Relaciones interpersonales y el estrés en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022. ....	52
Gráfico 5.2.2.....	53

comunicación y el estrés en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital de Andahuaylas, 2022. ....	53
Gráfico 5.2.3.....	54
Actitudes y el estrés en el personal profesional de en enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.....	54
Gráfico 5.2.4.....	55
Trato y el estrés en el personal profesional de en enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.....	55

## Resumen

El desarrollo del estudio presento como objetivo el poder determinar el nivel relacional entre las variables empatía y estrés en el personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital regional de Apurímac, durante el año 2022. Método de investigación: Se trabajó con un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un diseño no experimental, con el apoyo de una muestra de profesionales con un total de 30 individuos, a través del uso de dos cuestionarios, uno para las relaciones interpersonales y otro para la variable estrés se usó el cuestionario de Estrés Laboral (2012) de Hernández y col. Resultados: variable relaciones interpersonales: nivel regular (36.7%), variable estrés: 40.0% (12) bajo estrés, el 53.3% (16) estrés moderado y el 6.7% (2) estrés alto, hipótesis general ( $\rho = -0,566$  y  $p = 0,001$ ) hipótesis específica 1 ( $\rho = -0,530$  y  $p = 0,003$ ), Hipótesis específica 2: ( $\rho = -0,459$  y  $p = 0,011$ ), Hipótesis específica 3: ( $\rho = -0,510$  y  $p = 0,004$ ), Conclusión: Existe relación inversa entre las relaciones interpersonales y el estrés del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

Palabras clave: Relaciones interpersonales. Estrés, Enfermería.

## **Abstract**

The development of the study aimed to determine the relational level between the variables empathy and stress in the nursing staff in the emergency service of a regional hospital in Apurimac, during the year 2022. Research method: We worked with a quantitative approach, a correlational level and a non-experimental design, with the support of a sample of professionals with a total of 30 individuals, through the use of two questionnaires, one for interpersonal relationships and another for the variable stress, the Work Stress questionnaire (2012) by Hernández et al. was used. Results: interpersonal relationships variable: regular level (36.7%), stress variable: 40.0% (12) under stress, 53.3% (16) moderate stress and 6.7% (2) high stress, general hypothesis ( $\rho = -0.566$  and  $p = 0.001$ ) specific hypothesis 1 ( $\rho = -0.530$  and  $p = 0.003$ ), Specific hypothesis 2: ( $\rho = -0.459$  and  $p = 0.011$ ), Specific hypothesis 3: ( $\rho = -0.510$  and  $p = 0.004$ ), Conclusion: There is an inverse relationship between interpersonal relationships and stress of the nursing professional in the emergency department of the Andahuaylas hospital, 2022.

**Keywords:** Interpersonal relationships. Stress, Nursing.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La relación médico-paciente es un elemento esencial en la atención de salud, este se enmarca en aspectos subjetivos que van a generar el nivel de éxito en la atención en los servicios de salud, donde no solo es necesario el conocimiento técnico del profesional, también influyen aspectos humanos que el paciente percibe y constata cuando se encuentra en un servicio de salud (1). En este sentido el profesional debe ser representado por un servicio de calidad en donde se desarrolló con enfoque humanísticos que le permita ejercer un trato empático con el paciente, además de sus habilidades técnicas y conocimientos como profesional de enfermería(2)

Actualmente y a la luz de los avances tecnológicos en el área de salud, es frecuente en la atención de exámenes de gabinete y de laboratorio que otorgan un diagnóstico más preciso de la patología, a ello se suma la cada vez mayor demanda de salud por parte de la población lo cual ha propiciado un resquebrajamiento de la relación médico-paciente haciendo que la medicina sea cada vez más impersonal y tecnológica, con una representación muchas veces mercantilista de la salud. Solo queda ya en el recuerdo el médico de cabecera o el médico que conocía al paciente y su familia además de los problemas intrínsecos y extrínsecos de la enfermedad de su paciente, la salud era un bien que se establecía basado en la confianza del médico familiar dando paso a una medicina cada vez más deshumanizada.

La realidad de este trato impersonal y deshumanizado se hace evidente en los centros asistenciales del primer mundo donde es reemplazado por la tecnología, mientras que en países de desarrollo del área de Latinoamérica la realidad es más sombría, donde en muchos casos la demanda colapso los servicios de salud y la atención es de escasos minutos, con largas horas de espera con la posibilidad de que se genera un maltrato al paciente más aún si este es de bajos

recursos económicos, tiene otro tipo de lenguaje o cultura, donde a veces existe discriminación por estos rasgos, es por ello y otras situaciones que la tasa de insatisfacción en estas instituciones es alta más aun en el ámbito público, lo que también causa que los pacientes se resistan a las recomendaciones y tratamientos por la desconfianza que le causa este tipo de servicios. Según OMS los profesionales de la salud tienen un riesgo elevado de presentar estrés y se han encontrado que la prevalencia en el personal de salud es muy elevada con respecto a otras profesiones, llegando a afectar hasta el 70% de ellos.

El profesional de salud debe estar altamente comprometido con la atención que otorga en los servicios de salud, los cuidados que otorgan los profesionales de salud en el campo clínico siempre exigen la toma de decisiones clínicas que deben ser correcta, adecuada, temprana, con valores donde el profesional tenga un compromiso en las decisiones que tome viendo el lado humano del paciente y la mejora de su dolencia. (3)

En un estudio cubano se detalla que parte de la esencia del personal de enfermera es la interrelación que se genera con el paciente, lo que permite que se desarrolle un mejor plan de atención, con una personalización más adecuado y agradable (4) esta relación terapéutica es una acción que está dentro de la ética, en donde se respeta los valores y se considera al paciente como tal, siendo el comportamiento del personal un desarrollo ético y moral (5)

Por otro lado, el servicio de emergencias es un servicio de características únicas en comparación al resto de servicios de un complejo hospitalario, este servicio es el responsable de otorgar atención y cuidados inmediatos a personas que producto de su patología o evento traumático tienen comprometido su integridad física o su vida misma, la atención muchas veces caótica, siempre o en determinada hora del día la demanda de atención es mayor a la oferta ello genera aparte de la afectación negativa en los pacientes y familiares una sobrexposición a sentimientos negativos como sufrimiento, dolor, angustia, miedo, tristeza, llanto, angustia, aprensión, insatisfacción que tiene un costo emocional enorme en el personal de salud, la importancia de no poder resolver los casos y la insatisfacción de pacientes y familiares afectan de manera clara al

personal de salud, en este microclima del servicio de emergencia el personal de enfermería debe actuar demostrando la mayor efectividad en las atenciones no olvidando el trato humano que debe dar, actuando de manera oportuna pronta y adecuada, no olvidando los protocolos de seguridad, sin embargo esto no es la realidad que vive el personal de salud, con normalidad el personal de salud se encuentra “quemado”, sin empatía y con trato impersonal, lo cual es percibido por los pacientes y familiares donde observan a un personal apurado, poco comunicativo pero sobre todo no mostrando empatía ante el sufrimiento del paciente, muchas veces cometiendo errores procedimentales o de tratamiento, ello va generar una mayor preocupación en los familiares del paciente y angustia en el paciente por el trato recibido; para el paciente y familia es importante una profesional empático, genuinamente preocupado por el estado de salud de la persona, cuyo trato y palabras otorguen tranquilidad, demostrando una alta calidad de atención que le de seguridad al paciente que esta en el lugar indicado para resolver sus problemas de salud (6). Cabe en este sentido que el profesional e enfermería debe ser altamente empático, con un alto nivel técnico y trato humano, ello será cualidades importantes que debe tener todo profesional asistencial (7)

En un mundo globalizado, altamente comunicado el trabajo del profesional de enfermería implica nuevos retos en la atención en los servicios de emergencia, siendo que la aparición de una emergencia en el servicio implica una alta presión en la inmediatez en la atención con la responsabilidad que ello implica establece en los trabajadores de salud un estrés de dimensión importante y permanente, lo cual puede provocar una falta de control de la situación ya sea imaginaria o real (8), en este sentido desarrollar facultades para lograr buenas interrelación dentro de un servicio de salud es esencial patrones como la empatía, la lógica y la ética, permitirán llevar una buena armonía en el servicio, necesario más aun en este mundo globalizado de alta demanda, siendo ello necesario para un mejor control de problemas como el estrés (9).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, existe grandes posibilidades que por el tipo de servicio el profesional de enfermería presente estrés laboral, en donde su incidencia llega al 70% en comparación de otras profesiones (10).

Asimismo, más de tres millones de personas pertenecientes al ámbito laboral presentan insatisfacción con su trabajo, presentando estrés (11) En el Perú los profesionales de la salud en un estudio presentaron estrés en un 20% de un total de más de 700 personas, de los cuales 300 eran médicos, 400 personal de enfermería(12). De igual manera, en otro estudio se encontró en un hospital de Andahuaylas durante el año 2020, que el 92% presentó un nivel de estrés leve, y alto en un 7%, más aún en el servicio de emergencia, lo cual se asoció a un alto nivel de carga laboral en el servicio (13), lo que también afecta a las relaciones interpersonales que se genera entre los pacientes o con sus mismos colegas.

Otro aspecto importante de la interrelación de enfermería es la empatía y el efecto en el estrés que estudios han demostrado que una interrelación con un aspecto emocional tiene una influencia negativa sobre el estrés es decir a mayor involucramiento de las emociones se ha encontrado mayor nivel de estrés, en cambio en el aspecto cognitivo es diferente, según estudios de Zazulak (2017) existe evidencia que al relacionarse a un nivel cognitivo tiene un efecto protector sobre el estrés (14) (15), es por lo tanto que llevar una buena interrelación en el trabajo con los compañeros, con el paciente y con el servicio en general, generando mejores condiciones para un mejor control del estrés.

En este sentido el presente estudio tendrá por objetivo relacionar las relaciones interpersonales y el estrés en un ambiente de alta demanda y de atención urgente como es el servicio de emergencias de un centro hospitalario de nivel 2-1, para lo cual vamos a realizar la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

#### **1.4. Justificación**

Las relaciones terapéuticas son un elemento esencial en la labor del personal profesional de enfermería, sobre todo por su naturaleza de su labor que tiene contacto permanente con el paciente, de la misma manera el estrés es un factor que influye de manera negativa que afecta el trabajo del personal de enfermería como a la persona en sí. En este sentido el presente trabajo tendrá valor teórico ya que en este trabajo se ha sintetizado conocimientos y avances relacionados a ambas variables y que podrán ser fuente de consulta de futuras investigaciones. La labor del profesional de enfermería tiene principios humanísticos, donde el desarrollo de buenas interrelaciones personales son necesarias, el presente estudio trata sobre dos factores y su relación entre ambos, en este sentido el presente trabajo será útil en dar respuesta a elementos críticos que se encontraron en el presente trabajo con lo cual podremos planificar alternativas de solución que resuelvan aspectos que son necesarios para una mejor atención con calidad y humanidad en este sentido tendrá una utilidad práctica y social ya que ello mejorara la salud de los pacientes y de la sociedad. Como punto final la presente investigación utilizo instrumentos y métodos que fueron validados para la presente investigación y que además han demostrado su utilidad en alcanzar los objetivos por lo que este trabajo tendrá una utilidad

metodológica ya que futuras investigaciones podrán hacer uso metodológico basados en la presente investigación

## **1.5. Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1. Delimitante teórico.**

La presente investigación tendrá una delimitación referida a la revisión filosófica de cada una de las variables, el presente estudio se realizó en el Hospital Sub regional de Andahuaylas, donde al igual que en otros nosocomios no cuenta con material bibliográfico, biblioteca, o suscripción a revistas indexadas o un banco de tesis lo cual limito el análisis teórico de la presente investigación.

### **1.5.2. Delimitante temporal.**

El presente trabajo es transversal es decir que los datos se tomaron en un solo tiempo, además este trabajo se realizó entre el 01 de agosto de 2022 al 31 de octubre de 2022 tiempo de duración del taller de desarrollo del proyecto de investigación.

### **1.5.3. Delimitante espacial**

El trabajo se realizó en el servicio de emergencias del Nosocomio Andahuaylas, que queda ubicada en el distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**MONGES L. Y COL., (2018), Argentina,** trabajo que tiene como **objetivo** de Determinar la relación entre los signos de estrés de los enfermeros y sus relaciones interpersonales con el equipo de salud. **Estudio no experimental**, de correlación cruzada, muestra 50 voluntarios, técnica de encuesta y dos cuestionarios como instrumentos. **Resultados:** En general, la mayoría de las enfermeras que trabajan en un ambiente de trabajo íntimo, el 26% del turno de la mañana y el 30% de las enfermeras profesionales, fueron las enfermeras con menor ausentismo en comparación con sus colegas. En **conclusión**, el estrés está asociado al desarrollo de las relaciones. (16)

**TAPIA M. (2021), Ecuador,** en su trabajo de investigación que tiene como objetivo de brindar un análisis de Riesgos Emocionales por COVID-19 y Relaciones Interpersonales entre Enfermeras del Hospital Humberto del Pozo. **Métodos:** Diseño transversal no experimental de nivel descriptivo con una población conformada por 60 enfermeras. Para la recolección de datos, se aplicaron el Perfil Breve de Riesgo Emocional (PRE-C) COVID-19 y el Cuestionario de Habilidades Interpersonales. Los **resultados** mostraron que el 45% mostró riesgo emocional moderado, por otro lado, en las relaciones se evidenció que el 53% mostró una actitud positiva. Se concluyó que entre las variables hay asociaciones directas entre variables. (17)

**HUANCA M. (2019), Bolivia,** en su trabajo de investigación que tuvo el objetivo de identificar los factores asociados al estrés del personal de enfermería. **Metodología:** Como resultado de un estudio descriptivo con una muestra de 60 enfermeros y mediante un cuestionario, los factores encontrados en el estudio con mayor porcentaje de estrés del personal de enfermería fueron la sobrecarga de trabajo con un 75%, el 67% de enfermeros tomando múltiples pedidos al mismo tiempo. tiempo, seguido de Sí 59% no entiende el manejo y operación de

equipos, otros factores de horas extras 50% retraso 1 hora para trabajar desde casa, seguido de 34% más de 1 hora de tiempo de trabajo, los últimos tres meses dijeron que sí no sufrir ningún tipo de presión de horas extras 50% (18)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**PEREZ M., (2022)**, Perú, en su trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería, investigación no experimental, descriptiva correlacional, sobre una muestra de 40 profesionales de enfermería, como técnica es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados: El valor obtenido fue 113, que equivale a un nivel sobresaliente. Se halló correlación entre nivel de estrés y el desempeño. Conclusiones: se halló que existe una asociación significativa entre las variables de estudio (19)

**PÉREZ N., (2020)**, Perú, en su que tiene como objetivo identificar la relación entre las relaciones interpersonales y su esencia en el uso de la comunicación de enfermería en un servicio de emergencia, para ello procedió con una metodología descriptiva y correlacional con la participación de 40 profesionales de enfermería y el uso de cuestionarios. El 60% presento interrelaciones a nivel bueno además de mantener una buena comunicación con el paciente y colegas, por lo que se concluye que las variables se relación de manera significativa siendo importante el desarrollo de buenas relaciones interpersonales para un mejor manejo de las habilidades de enfermería (20)

**REYNOZA S. (2020)**, Perú, en su trabajo tiene como objetivo identificar el nivel de relación entre las variables estrés y relaciones interpersonales. Material y métodos: estudio de naturaleza cuantitativa, correlacional, con una muestra de 46 personas y el uso de cuestionarios, de donde se obtuvo que el 28% presento un nivel leve de estrés, por otro lado, el más del 70% presentó buenas relaciones, se concluyó que entre las variables de estudio la relación fue inversa donde el estrés fue causado por la preocupación o muerte del paciente (21)

**REVOLLEDO A., (2019), Perú,** en su trabajo tuvo el fin de evidenciar el nivel asociativo entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Estudio de tipo descriptivo-correlacional, corte transversal, diseño no experimental, población 162 y muestra 86. Se tuvo como resultados que 45 (52,2%) y en sus dimensiones: comunicación, inadecuado en 53 (61,6%); Actitud 43 (50%) inadecuado y en el trato inadecuado 49 (57%), y en los niveles de satisfacción, en el nivel medio 64 (74,4%) se concluyó que hubo una correlación directa entre las variables (22)

**BARBOZA B. (2019), Perú,** en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue el poder determinar la relación entre el estrés de trabajo y los factores laborales asociados, con un estudio descriptivo correlacional con una muestra de 45 personas y el uso de cuestionarios. Se obtuvo en los resultados que el 77% tiene un estrés medio, asimismo el 56% presento los factores estresores en un nivel medio igualmente. Se concluyó que entre las variables estrés y factores estresores hay una relación significativa (23)

**LÓPEZ L (2017), Perú,** en su trabajo de investigación que tiene como objetivo general de determinar como las relaciones interpersonales se relacionan con el rendimiento de trabajo. Se trabajó con una metodología descriptiva correlacional, en donde la muestra fueron 40 personas y el uso de cuestionarios. Como resultados se encontró que las relaciones interpersonales fueron regulares en un 45% y el rendimiento del personal se desarrolló en un nivel medio. Por lo que se concluyó que hubo una relación directa entre los fenómenos de estudio con un 0.750 de correlación (24)

**Ramírez A. Y COL., (2018), Perú,** en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo identificar como el estrés se asocia con las relaciones interpersonales de enfermería. Con un método descriptivo correlacional, con una muestra de 46 enfermeras. Se halló como **resultados** que el 54.3% presenta un estrés medio, por otro lado, el 56.5% presenta relacione interpersonales en un nivel positivo. Por lo que se concluye que entre las variables la relación es estadísticamente significativa (25)

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1.1. Teoría del proceso de enfermería de Ida Jean Orlando Pelletier**

Esta teoría se desarrolla en función de la relación del paciente con la enfermera, la cual el autor la considera como una relación recíproca donde la enfermera cumple con las necesidades del paciente, en donde se resalta la importancia de la participación del mismo paciente. Dicha esta acción se denomina como el proceso de enfermería, donde se requiere de acciones inmediatas, porque él no atender al paciente en el momento con sus necesidades, puede generar angustias e insatisfacción, evidentemente la comunicación es la clave de esta interrelación, que debe ir enfocada en la comprensión de las necesidades del paciente (26).

### **2.2.1.2. Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau**

El desarrollo de esta teoría se enfoca también en la relación que se da entre el paciente y la enfermera, en donde es un proceso significativo que analiza las experiencias psicológicas y biológicas del paciente, asimismo la teorista refiere que este proceso se da en cuatro fases (4):

**Orientación:** Es donde el paciente siente la necesidad de buscar apoyo, en donde el personal de enfermería ayuda al paciente a reconocer su problema y comprenderlo para lograr definir el tipo de ayuda que necesita.

**Identificación:** es donde el paciente sabe quién es la personas o personas que le brindan apoyo con su problema de salud, es donde el personal ayuda a reconocer la sensaciones y expresiones que se presentan en la enfermedad y las acciones necesarias para sobrellevar dicha situación, en donde el profesional refuerza los mecanismos positivos que proporcione una satisfacción con el proceso.

**Explotación:** Es donde más se aprovecha la interrelación entre el paciente y la enfermera consiguiendo los mejores beneficios posibles.

**Resolución:** es la fase en donde el paciente abandona sus objetivos anteriores y reconoce nuevos horizontes se identifica con la enfermera, pero y se independiza de ella.

#### **2.2.1.3. Modelo de estrés laboral de Karasek (2017)**

En el caso de Karasek y el modelo de Karasek y Theorel, se trata de un equilibrio entre la demanda y el nivel de control de incentivos para producir un determinado nivel de estrés en un momento dado, y también mencionan la necesidad de más individuos. debe estar en estado de estrés, después de cierto tiempo hay un proceso de recuperación, lo que puede hacer que se acumule, provocando estrés crónico si no se presenta y persiste por mucho tiempo (27)

#### **2.2.1.4. Modelo de recompensa al esfuerzo de Cervantes y Rico (2008)**

Otro patrón es el desequilibrio esfuerzo-recompensa, que según Cervantes y Rizzo ilustra la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo físico y mental y la recompensa. Este modelo muestra cómo la falta de reciprocidad costo-beneficio conduce a respuestas emocionales y de estrés asociadas con esta falta (28)

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **2.3.1.1. Relaciones interpersonales**

Este tipo de relaciones son un proceso de interacción que es esencial en el desarrollo del ser humano de sus capacidades, ya que el ser humano no solamente puede comunicarse sino también tiene la necesidad de hacerlo como parte de su interacción con su entorno, esto como parte de su necesidad de obtener conocimiento y supervivencia (29)

Asimismo, la interrelación es na interacción que se da de manera recíproca, que se da entre dos individuos, además de ello son procesos que están regularizados por el desarrollo social y l interacción de las instituciones y sus leyes (30).

De igual forma existe diversas interpretaciones de lo que es una relación interpersonal, pero a más adecuada son la interacción que se da entre dos personas siendo parte esencial de los procesos sociales, laborales, entre otras actividades humanas, además de ser un medio primordial para cumplir con las necesidades dentro de una institución (31)

También se dice que las relaciones interpersonales son procesos de la interacción humana que se da en todo espacio sociocultural, en donde se convive con otros individuos, que permite un conocimiento y autoconocimiento de la persona y de otros (32)

#### **2.3.1.2. Dimensiones de las relaciones interpersonales**

**Comunicación:** es un proceso que se da entre la enfermera y el paciente el cual es un desafío que requiere medidas de multiculturalidad, por lo que se puede encontrar barreras lingüísticas, tabúes, problemas de respeto entre otros, por lo que requiere que la enfermera tenga una buena comunicación con el paciente para evitar los problemas y conocer un poco más sobre las necesidades del paciente (33).

**Actitudes:** Es el desarrollo de las conductas de la enfermera, su forma de actuar en la atención y cuidado que se le brinda al paciente, en donde se debe establecer una relación adecuada, asimismo este elemento es un estado mental que se logra con la experiencia, con ciertos sujetos u objetos, como es el caso de la enfermera con el paciente y con el ambiente del servicio en el cual desarrolla sus labores (34).

**Trato:** Es como la enfermera trata al paciente, como se dirige al paciente y como atiende sus necesidades, la forma que lo hace, la cual es una interacción que está desarrollada bajo tres elementos

amabilidad, cortesía y modales, lo cual está ligado tanto a los afectos, emociones, además de aspectos como la justicia, la modestia y desarrollo de buenas costumbres (35).

## **2.3.2. Estrés**

### **2.3.2.1. Definición**

Moreno y col., (2013) establece que es la aparición de factores de riesgo de tipo psicosocial, este riesgo psicosocial es tan importante que pueden influir de manera evidente la salud psicológica del trabajador y por ende tener influencia negativa en las labores de la organización a mediano y a largo plazo (36), asimismo Garcia y col., (2013) indican que se trata de una falta de equilibrio entre la capacidad de respuesta y la demanda incrementada (37), así mismo Pascal y col., (2012) definen al estrés como un contexto que tienen síntomas sociales, físicos y sobre todo psicológicos, que se caracterizan por que el individuo no puede establecer una relación entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos (38). el estrés es uno de los problemas más frecuentes entre la población laboral, ocasiona repercusiones de la esfera mental que pueden tener consecuencias en el ambiente de trabajo (39).

Es la respuesta a variados factores que la Organización Mundial de la Salud los reconoce, ello es sostenido por un tipo de trabajo monótono o que es desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo también son influyentes, la falta de participación o control en la toma de decisiones, escasa promoción laboral, los sistemas de evaluación soporíferos, no tener un papel establecido en las labores, el estar bajo una supervisión inconveniente o tener malas relaciones con los compañeros, y otros factores que pueden generar estrés (39). El estrés se define como un estado de emergencia que se activa en el organismo en respuesta a una situación amenazante para la salud e integridad del individuo, lo cual se presenta por diversos factores biológicos como psicológicos, dentro de la presión del trabajo(40). Lo anterior genera una pérdida de control o del equilibrio y ello afecta el trabajo que genera problemas como la falta de motivación de los trabajadores, ansiedad, desequilibrio de la homeostasis, lo que

debilita la recuperación del cuerpo y su capacidad biológica de adaptación. Asimismo, el estrés afecta el desempeño del trabajador puesto que este afecta su salud y con ello a la respuesta del cuerpo tanto a nivel cognitivo como físico, provocando una falta de atención en el trabajo, problemas en el ritmo laboral, ausentismo, y otros. Este fenómeno que es de estos tiempos es estudiado para tratar de evitar que este afecte el rendimiento laboral y evite problemas en la sociedad (40). De esta manera se tiene seis dimensiones para evaluar el estrés laboral los cuales son:

- **Desgaste emocional**, se refiere a la dimensión emocional del estrés derivado del trabajo que realiza el personal de salud mientras permanece en el centro de salud u centro hospitalario (41).
- **Insatisfacción por la retribución recibida**, es el nivel satisfactorio del trabajador como respuesta a una retribución económica por las labores que realiza, lo que incluye su perspectiva de crecimiento dentro de la organización (41).
- **Insatisfacción del ejercicio profesional**; se desarrolla con las condiciones brindadas en el trabajo, hace referencia al nivel de insatisfacción que tiene el trabajador basado en lo que se le exige y los recursos que le brindan para ello(41).
- **Falta de motivación** es un aspecto que el trabajador percibe de su organización, de los beneficios, y apoyo que se le brinda para el desarrollo(41).
- **Exceso de demandas laborales**, expresa o se relaciona a la evaluación o percepción que el trabajador de salud tiene sobre el volumen de la demanda laboral como exageradas o excesivas (41)
- **Demérito profesional**, se refiere a la percepción que el trabajador tiene sobre sus labores y el reconocimiento que se le brinda por ello, donde los cambios pueden no ser los esperados, ni la retribución por ello (41)

#### **2.4. Definición de términos**

**Empatía afectiva:** capacidad de sentir las emociones de otras personas, representando encontrarnos en la misma situación. (42)

**Apatía:** es un estado de la persona en donde la emoción y la motivación son bajas, en donde se desarrolla un estado de indiferencias con su entorno(43)

**Asertividad:** es un estado en donde la persona ejerce una acción o la palabra en un momento donde más se necesita y de manera efectiva para la solución de un problema(43)

**Empatía cognitiva:** Habilidad para entender e identificar la emoción de una persona (10)

**Relaciones interpersonales:** interacción entre dos individuos que planean intercambiar información, además de compartir experiencias, en un procesos bidireccional (43)

**Persona empática:** Es aquella persona que tiene por característica identificarse o comprender las emociones y sentimientos de otra persona, de comprender principalmente por la situación que está pasando el otro individuo(43)

**Simpatía:** Es un tipo de sentimiento que permiten identificarse con otros individuos o con sus causas (43)

### III. VARIABLES E HIPOTESIS

#### 3.1. Hipótesis

##### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

##### **Hipótesis Específicas**

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022

#### 3.2. Definición conceptual de los variables

Variable X: Relaciones interpersonales

##### **Definición conceptual**

Este tipo de relaciones son un proceso de interacción que es esencial en el desarrollo del ser humano de sus capacidades, ya que el ser humano no solamente puede comunicarse sino también tiene la necesidad de hacerlo como parte de su interacción con su

entorno, esto como parte de su necesidad de obtener conocimiento y supervivencia (29).

Variable Y: Estrés laboral

**Definición conceptual.**

Es un procesos psicológico y somático que se origina en el organismo en respuesta a una situación de peligro, de la experimentación de situaciones sociales y psicológicas que ponen o amenazan con poner en riesgo la integridad del individuo, proceso que tiene la capacidad de afectar al organismo a mediano y largo plazo tanto a nivel físico como mental. Moreno (2013)

### 3.2.1. Operacionalización de variables

Variable X	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos
Relaciones interpersonales	Este tipo de relaciones son un proceso de interacción que es esencial en el desarrollo del ser humano de sus capacidades, ya que el ser humano no solamente puede comunicarse sino también tiene la necesidad de hacerlo como parte de su interacción con su entorno, esto como parte de su necesidad de obtener conocimiento y supervivencia (29).	Variable que va ser medida en base a 18 ítems, divididos en tres dimensiones: dimensión comunicación con 6 ítems, actitudes con 6 ítems, y dimensión trato en base a 6 ítems, todas ellas en escala Likert	Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Escala: ordinal Nivel: politómica (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre  Malo (18 – 42) Regular (43 – 66) Bueno (67 – 90)
			Actitudes	Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	
			Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	

Variable Y	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala e índices
Estrés	Son el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Moreno (2013)	Para medir el estrés se utilizará un instrumento de 40 ítems, en base a 6 dimensiones: desgaste emocional, mide con once reactivos, Insatisfacción por la retribución recibida, comprende seis reactivos, Insatisfacción del ejercicio profesional con cinco reactivos, falta de motivación para el desempeño, con seis Reactivos, exceso de demandas laborales, agrupa los seis reactivos, demérito profesional, con cuatro reactivos, todos en escala Likert.	Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Indiferencia Insatisfacción Enojo Tensión Agotamiento Evasión	<p>Escala: ordinal  Nivel: politómica  0= nunca  1= casi nunca  2= a veces  3= frecuentemente</p> <p>0 a 28= Bajo estrés  29 a 85= Moderado estrés  86 a 114= Alto estrés</p>

			Insatisfacción por retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	
			Insatisfacción del ejercicio profesional	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. Exceso de esfuerzo y responsabilidad. Impotencia ante la falta de resultados.	
			Falta de motivación	Nivel de falta de motivación	
			Exceso de demanda	Exceso de actividades que se realizan. Tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades	
			Demerito profesional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados.	

## IV. DISEÑO METODOLOGICO

### 4.1. Diseño metodológico

El desarrollo del estudio se basó en un tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, lo que indica que el proceso de análisis de las variables es a través de datos cuantificable y la estadística para la comprensión de los patrones de comportamiento y a comprobación de las hipótesis, con el fin de aportar información valiosa sobre el problema de estudio (44)

En el caso del diseño se procedió con el no experimental de corte transversal además de correlacional, es decir es un estudio en donde la manipulación de variables no es viable, ya que solo se basa en la observación del problema en un contexto natural y cotidiano, asimismo se analizó el nivel de relación entre las variables (44).

### 4.2. Método de investigación.

El método desarrollado en el estudio es el hipotético deductivo el cual parte de un contexto general de una hipótesis, para obtener y comprobar una verdad específica o el origen de la problemática (45)

### 4.3. Población y muestra

En el caso de la población se contó con un grupo de 30 trabajadores del área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-Apurímac durante el año 2022.

Poblacion muestral: siendo un caso particular con una muestra pequeña, se considera que la población es muestral, es decir toda la población se toma como muestra de estudio (46).

#### **Criterios de inclusión**

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el año 2022

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el año 2022 que completen las respuestas del instrumento

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en el año 2022 que firman el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que no aceptaron formar parte del presente estudio.

Otros profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas en otro año diferente al 2022.

Personal profesional de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas que se encuentran en periodo vacacional.

#### **4.4. Lugar de estudio**

El lugar de estudio se ubicó en Andahuaylas en el Hospital Subregional, el cual se ubica dentro de la región de Apurímac y la provincia de Andahuaylas. En donde el estudio se desarrolló a inicios del mes de junio del 2022 y a finales del mes de agosto del mismo año.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

La recolección de datos se realizó en base a dos cuestionarios una para cada variable un cuestionario para las relaciones interpersonales, de la autora Muñoz (47), es un instrumento de 18 ítems divididos en 3 dimensiones comunicación con 6 ítems, actitudes con 6 ítems, y dimensión trato en base a 6 ítems, obteniéndose una fiabilidad de 0,926 (47). Para la variable estrés se aplicó el cuestionario de Estrés Laboral (2012) de Hernández, A; Ortega, R; Reidl, L. el instrumento consta de 38 ítems con una escala de respuesta de tipo Likert, dividido en 6 dimensiones, el primero desgaste emocional con once reactivos, el segundo insatisfacción por la retribución recibida con seis reactivos, tercero insatisfacción del ejercicio profesional con cinco reactivos, el cuarto falta de motivación con seis reactivos, quinto exceso de demandas laborales con seis reactivos y sexto demerito profesional con cuatro

reactivos, obteniéndose una fiabilidad de 0,979 en la presente investigación.

Nivel de fiabilidad de la variable relaciones interpersonales (sobre 18 ítems)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

Nivel de fiabilidad de la variable estrés (sobre 38 ítems)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	38

**4.6. Análisis y procesamiento de datos**

La base de datos que se encuentran en formato Excel serán llevados o trasladados al programa SPSS versión 24, en este programa primero se establecerá la distribución relativa y absoluta de frecuencias luego estas serán presentados en cuadros de tablas y figuras, asimismo se va verificar si la distribución es normal para luego realizar la prueba de hipótesis donde se utilizara el Coeficiente Rho de Spearman el cual nos va determinar el tipo de correlación que existe entre ambas variables, la fuerza de su correlación y si esta es de tipo negativa o positiva, con lo cual decidiremos si aceptamos la hipótesis nula o la hipótesis alterna.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados Descriptivos

Tabla N° 5.1.1.

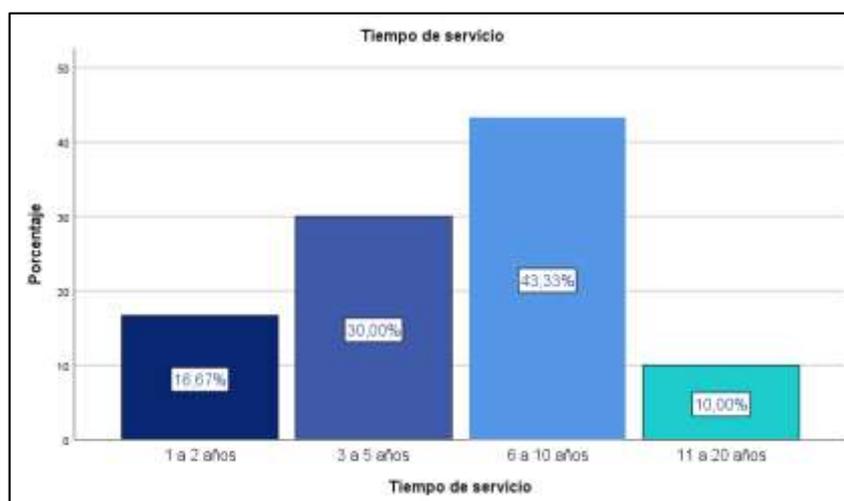
#### TIEMPO DE SERVICIO EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2 años	5	16,7	16,7	16,7
	3 a 5 años	9	30,0	30,0	46,7
	6 a 10 años	13	43,3	43,3	90,0
	11 a 20 años	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Gráfico 5.1.1.

#### Tiempo de servicio en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 5.1.1, con respecto al tiempo de servicio más frecuente es el de 6 a 10 años con un 43,33% (13), seguido de 3 a 5 años con un 30% (9), de 1 a 2 años con 16,67% (5) y de 11 a 20 años con un 10% (3).

**Tabla N° 5.1.2.**

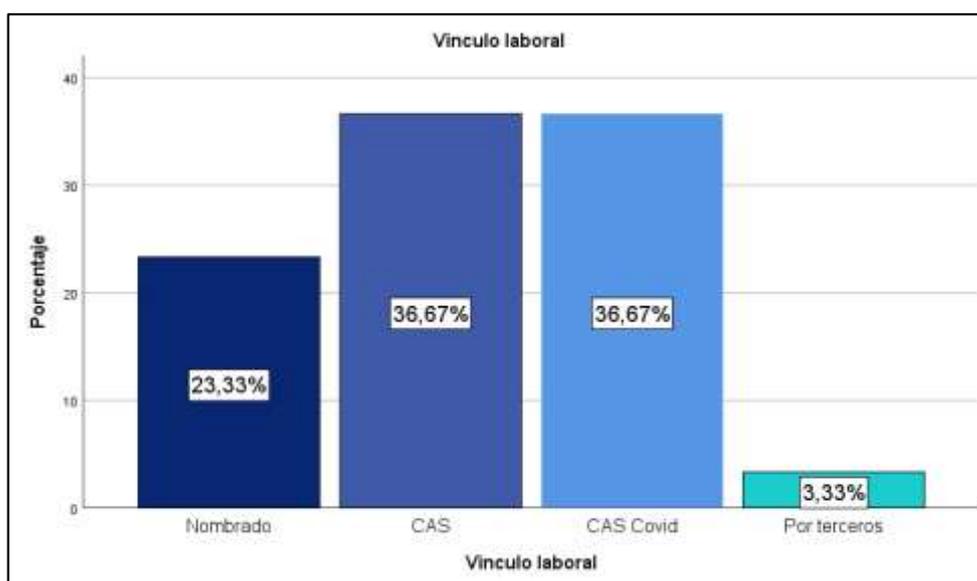
**VÍNCULO LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS,  
2022**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	7	23,3
	CAS	11	36,7
	CAS Covid	11	36,7
	Por terceros	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.1.2.**

**Vínculo laboral en el personal profesional de enfermería en el servicio de  
emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y grafico N° 5.1.2 el tipo de contrato más frecuente es el de CAS y CAS Covid con un 36,67% (11) cada uno, seguido de Nombrado con un 23,33% (7), y por terceros con un 3,33% (1).

**Tabla N° 5.1.3.**

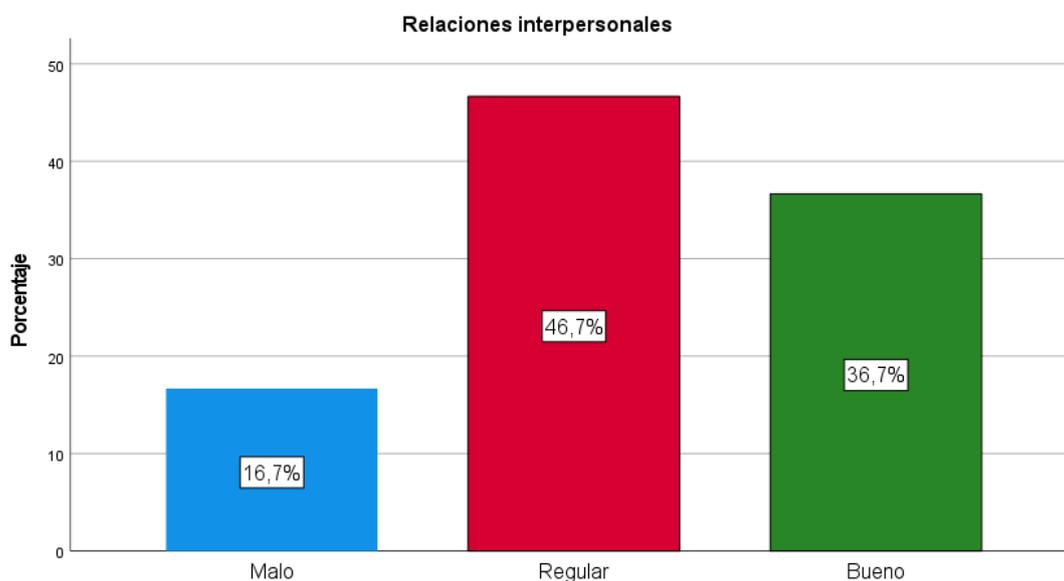
**VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
válido	Malo	5	16,7
	Regular	14	46,7
	Bueno	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.3.**

**Variable relaciones interpersonales en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y grafico N° 5.1.3, el 16.7% (5) de los encuestados presentan relaciones interpersonales en un nivel malo, el 46.7% (14) un nivel regular y el 36.7% (11) un nivel óptimo.

**Tabla N° 5.1.4.**

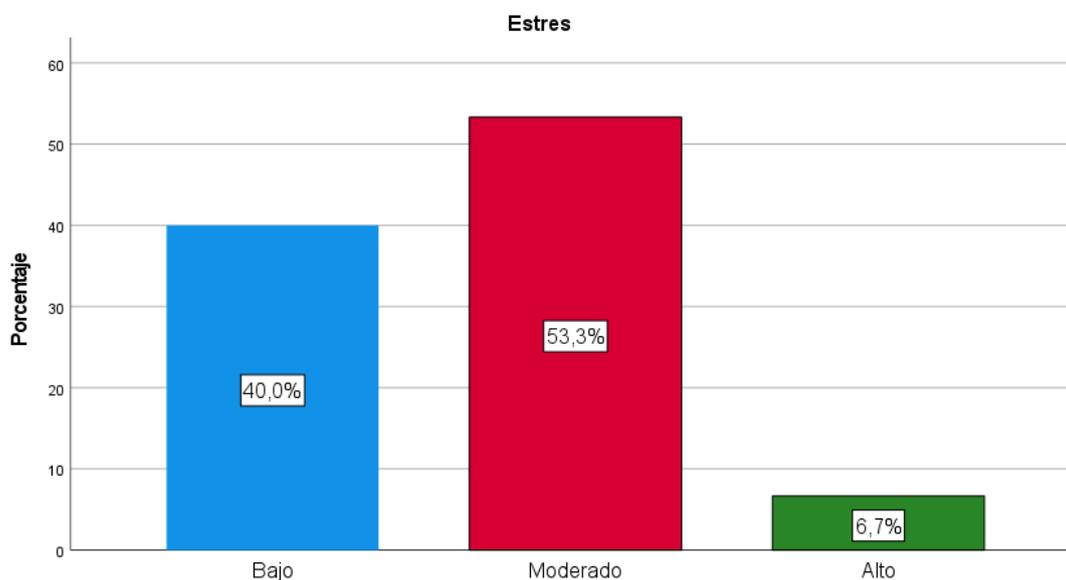
**VARIABLE ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS,  
2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	12	40,0
	Moderado	16	53,3
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.4.**

**Variable estrés en el personal profesional de enfermería en el Servicio de  
Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

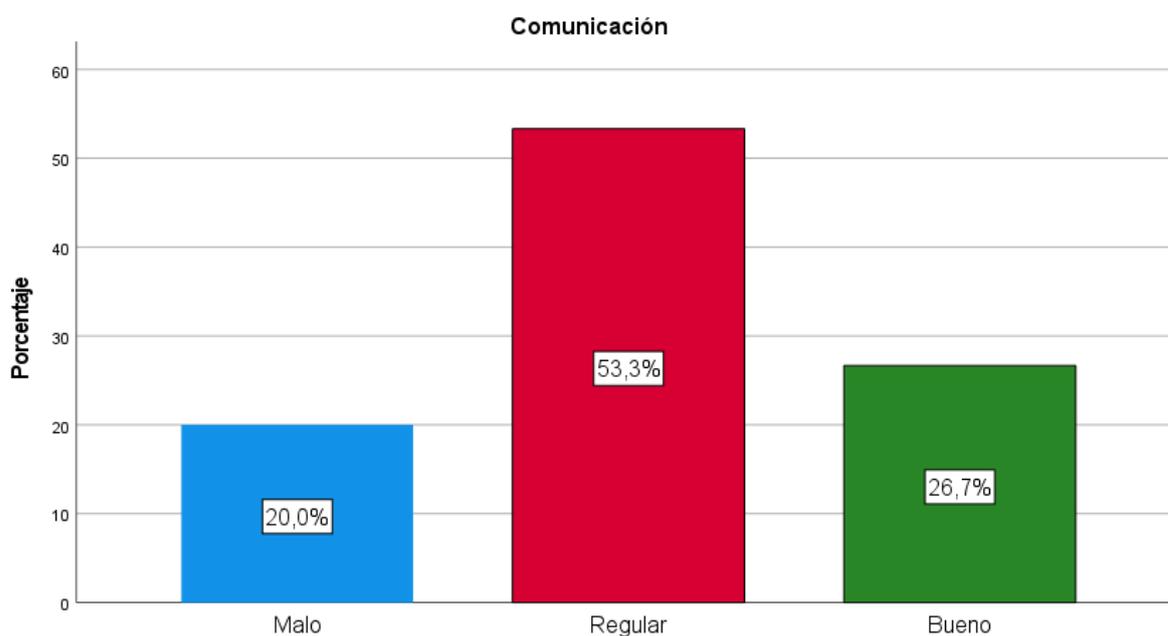
Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.4, el 40.0% (12) de los encuestados tiene bajo estrés, el 53.3% (16) un estrés moderado y el 6.7% (2) un estrés alto.

**Tabla N° 5.1.5.**  
**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL**  
**ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Malo	6	20,0
	Regular	16	53,3
	Bueno	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.5.**  
**Dimensión comunicación del personal profesional de enfermería en el**  
**Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

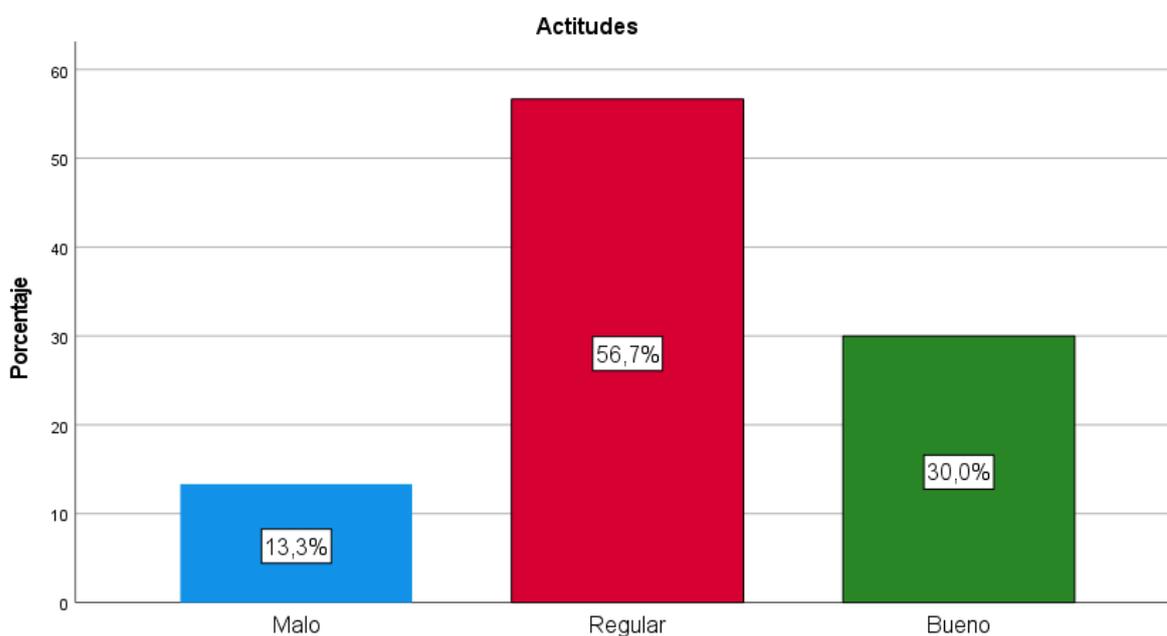
Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.5, el 20.0% (6) de los encuestados presentan una comunicación mala, el 53.3% (16) un nivel regular y el 26.7% (8) un nivel óptimo.

**Tabla N° 5.1.6.**  
**DIMENSIÓN ACTITUDES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL**  
**ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Malo	4	13,3
	Regular	17	56,7
	Bueno	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.6.**  
**Dimensión actitudes del personal profesional de enfermería en el Servicio**  
**de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.6, el 13.3% (4) de los encuestados presentan malas actitudes, el 56.7% (17) un nivel regular y el 30.0% (9) presentan buenas actitudes.

**Tabla N° 5.1.7.**

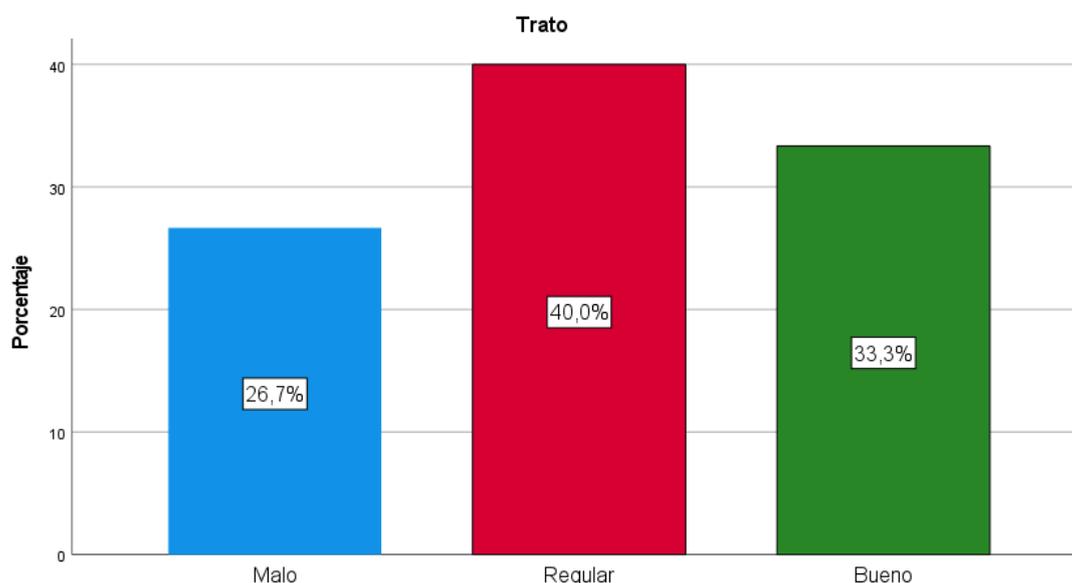
**DIMENSIÓN TRATO EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS,  
2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Malo	8	26,7
	Regular	12	40,0
	Bueno	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.7.**

**Dimensión trato en el personal profesional de enfermería en el s Servicio  
de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y grafico N° 5.1.7, el 26.7% (8) de los encuestados presentan un mal trato, el 40.0% (12) un nivel regular y el 33.3% (10) presentan un buen trato.

**Tabla N° 5.1.8.**

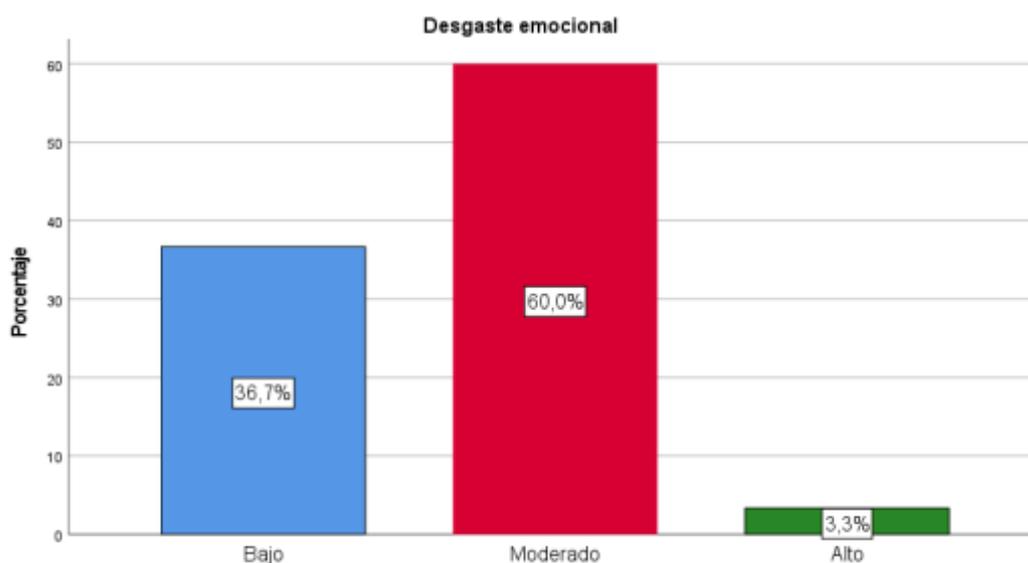
**DIMENSIÓN DESGASTE EMOCIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	11	36,7
	Moderado	18	60,0
	Alto	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico N° 5.1.8.**

**Dimensión desgaste emocional en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

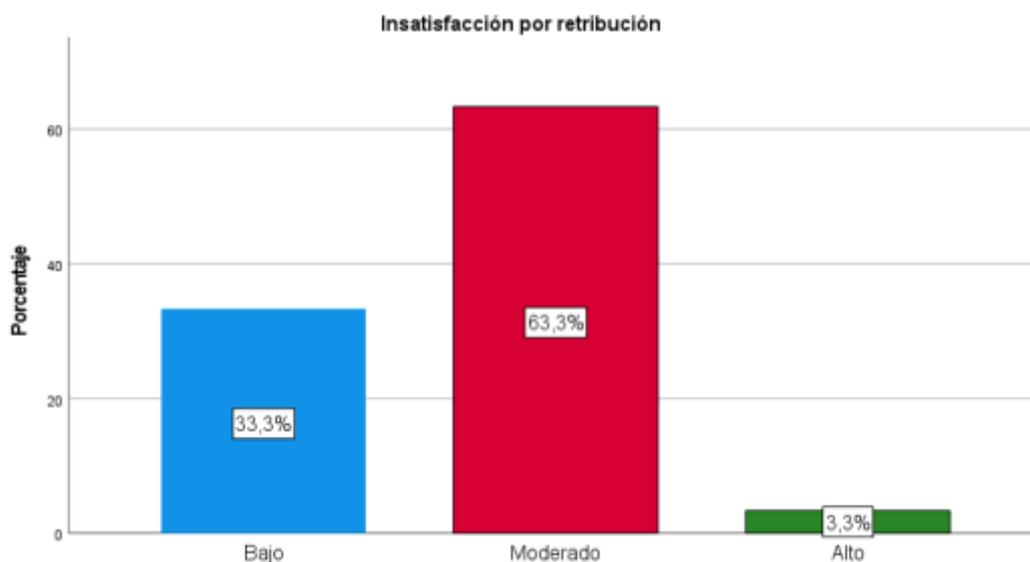
Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.8, el 36.7% (11) de los encuestados presenta un desgaste emocional bajo, el 60.0% (8) un desgaste moderado y el 3.3% (1) un desgaste emocional alto.

**Tabla Nº 5.1.9.**  
**DIMENSIÓN INSATISFACCIÓN POR RETRIBUCIÓN EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	10	33,3
	Moderado	19	63,3
	Alto	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico Nº 5.1.9.**  
**Dimensión insatisfacción por retribución en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y gráfico Nº 5.1.9, el 33.3% (10) de los encuestados presenta una insatisfacción por retribución bajo, el 63.3% (19) una insatisfacción moderada y el 3.3% (1) una insatisfacción por retribución alto.

Tabla N° 5.1.10.

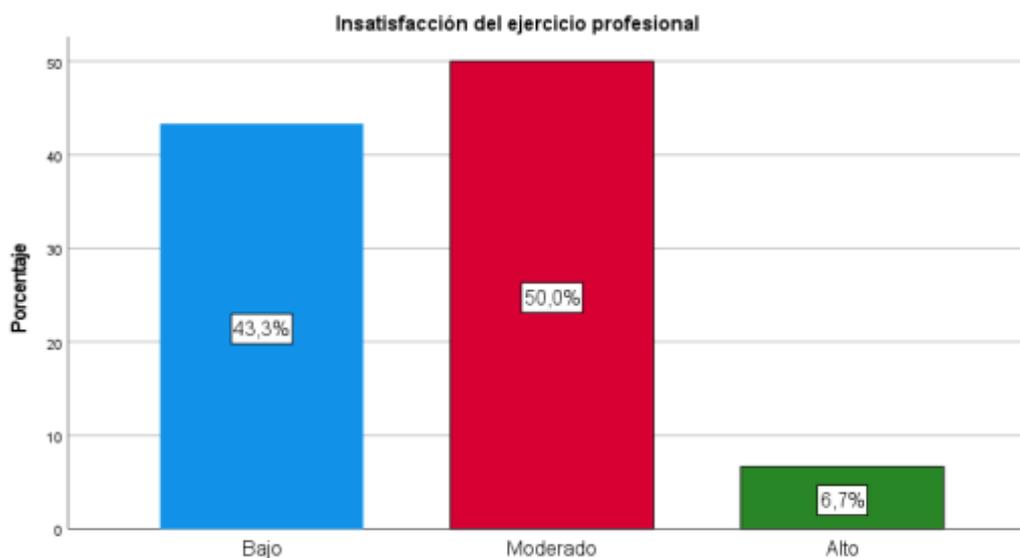
**DIMENSIÓN INSATISFACCIÓN POR EJERCICIO PROFESIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	13	43,3
	Moderado	15	50,0
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Gráfico N° 5.1.10.

**Dimensión insatisfacción por ejercicio profesional en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

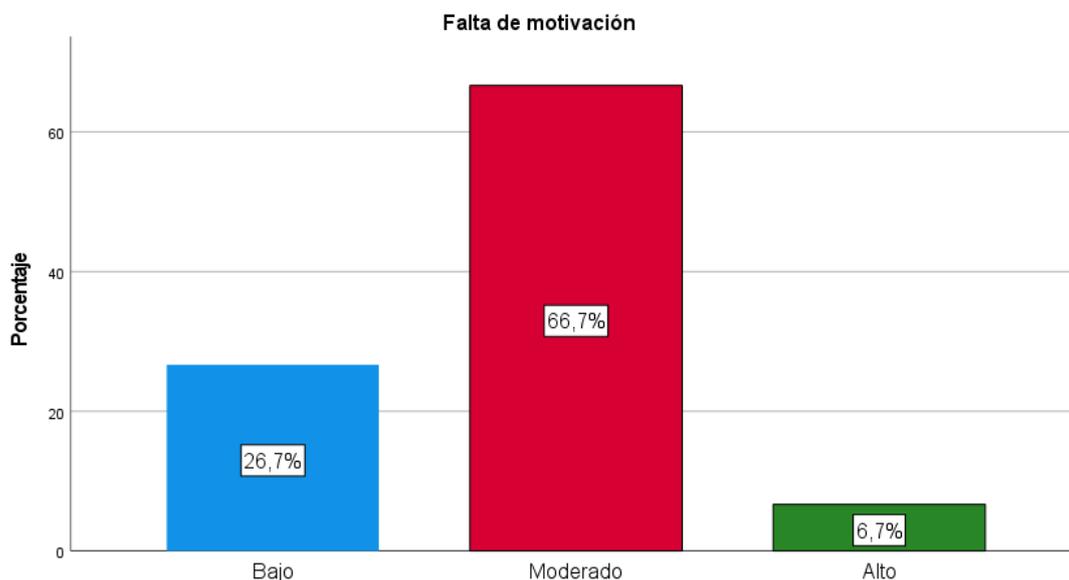
Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.10, el 43.3% (13) de los encuestados presenta una insatisfacción del ejercicio profesional bajo, el 50.0% (15) una insatisfacción moderada y el 6.7% (2) una insatisfacción del ejercicio profesional alto.

**Tabla 5.1.11.**  
**DIMENSIÓN FALTA DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	8	26,7
	Moderado	20	66,7
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.1.11.**  
**Dimensión falta de motivación en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.11, el 26.7% (8) de los encuestados presenta una falta de motivación bajo, el 66.7% (20) una falta de motivación moderada y el 6.7% (2) una falta de motivación alto.

Tabla 5.1.12.

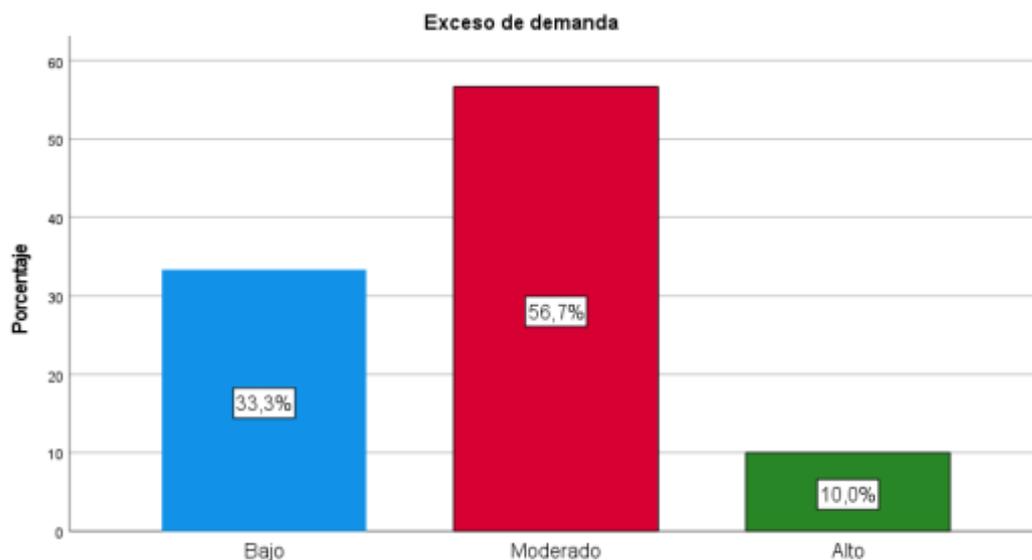
**DIMENSIÓN EXCESO DE DEMANDA EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	Bajo	10	33,3
	Moderado	17	56,7
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Gráfico 5.1.32.

**Dimensión exceso de demanda en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.12, el 33.3% (10) de los encuestados presenta un exceso de demanda bajo, el 56.7% (17) un exceso de demanda moderado y el 10.0% (3) un exceso de demanda alto.

**Tabla 5.1.13.**

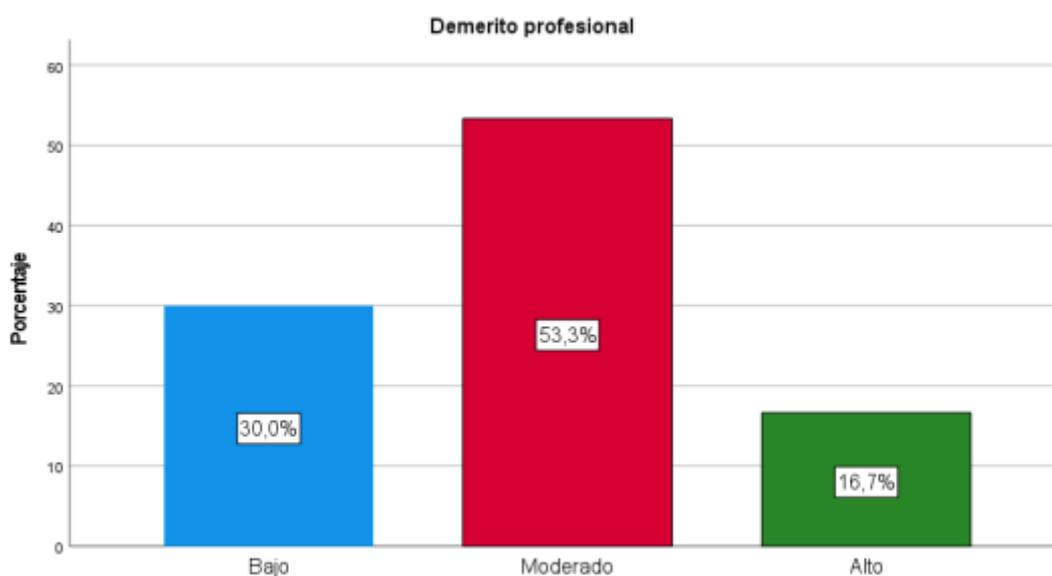
**DIMENSIÓN DEMERITO PROFESIONAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ANDAHUAYLAS, 2022.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	30,0
	Moderado	16	53,3
	Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.1.13.**

**Dimensión demerito profesional en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 5.1.13, el 30.0% (9) de los encuestados presenta un demerito profesional bajo, el 53.3% (16) un demerito profesional moderado y el 16.7% (5) un demerito profesional alto.

## 5.2. Resultados inferenciales

Tabla 5.2.1.

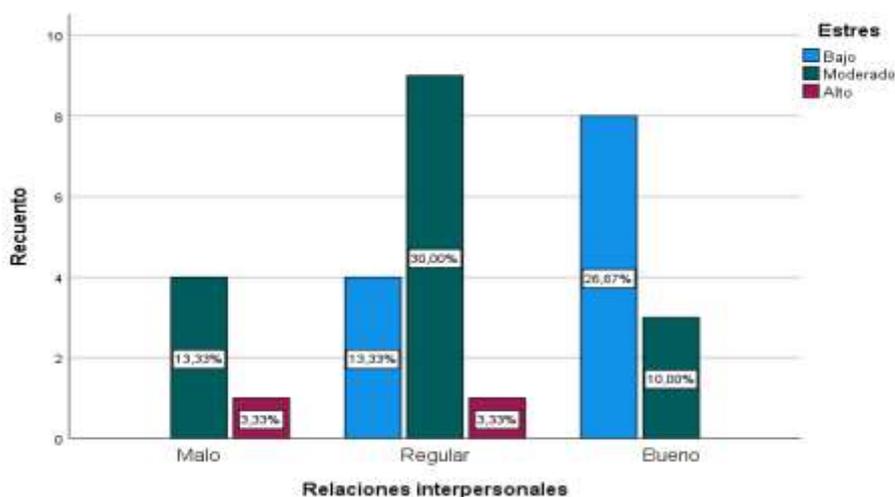
### RELACIONES INTERPERSONALES Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.

			Estrés			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Relaciones interpersonales	Malo	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
	Regular	Recuento	4	9	1	14
		% del total	13,3%	30,0%	3,3%	46,7%
	Bueno	Recuento	8	3	0	11
		% del total	26,7%	10,0%	0,0%	36,7%
Total	Recuento	12	16	2	30	
	% del total	40,0%	53,3%	6,7%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

Gráfico 5.2.1.

### Relaciones interpersonales y el estrés en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 5.2.1 entre las relaciones interpersonales y el estrés, podemos establecer que el nivel regular de las relaciones interpersonales se relaciona con el 30.0% de estrés de nivel moderado, con el 13.3% de estrés de nivel bajo y con el 3.3% de estrés de nivel alto, de la misma manera un nivel bueno de relaciones interpersonales se relaciona con el 26.7% de estrés de nivel bajo y 10% de estrés de nivel moderado.

**Tabla 5.2.2.**

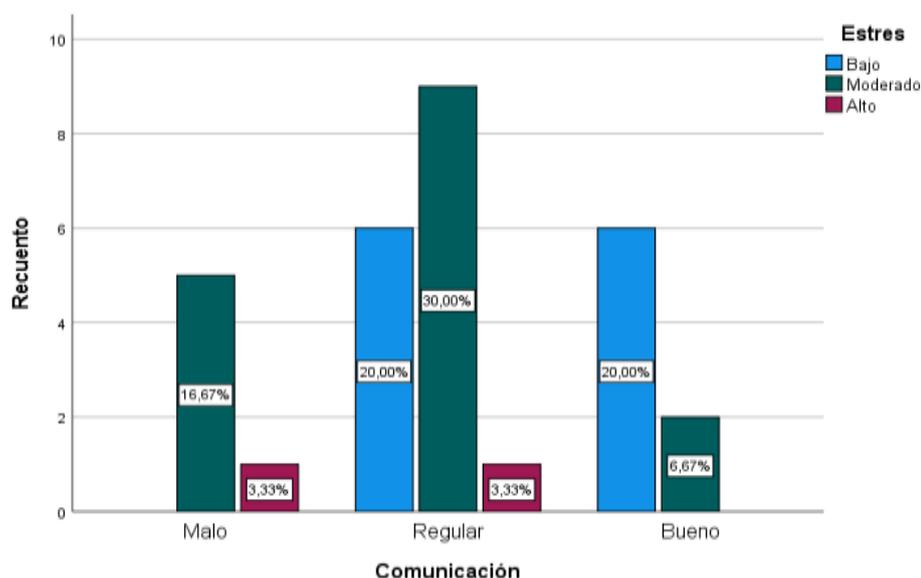
**COMUNICACIÓN Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.**

			Estrés			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Comunicación	Malo	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%
	Regular	Recuento	6	9	1	16
		% del total	20,0%	30,0%	3,3%	53,3%
	Bueno	Recuento	6	2	0	8
		% del total	20,0%	6,7%	0,0%	26,7%
Total	Recuento	12	16	2	30	
	% del total	40,0%	53,3%	6,7%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.2.2.**

**comunicación y el estrés en el personal profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital de Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 5.2.2 entre la comunicación y el estrés, podemos establecer que el nivel regular de la comunicación se relaciona con el 30.0% de estrés de nivel moderado, con el 20.0% de estrés de nivel bajo y con el 3.3% de estrés de nivel alto, de la misma manera un nivel bueno de comunicación se relaciona con el 20.0% de estrés de nivel bajo y 6.7% de estrés de nivel moderado.

**Tabla 5.2.3.**

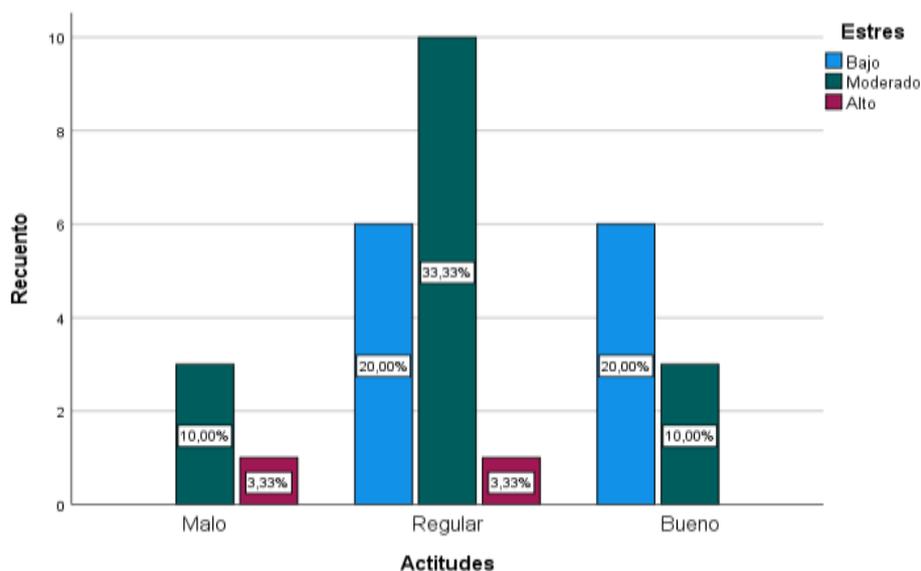
**ACTITUDES Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE EN ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.**

			Estrés			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Actitudes	Malo	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%
	Regular	Recuento	6	10	1	17
		% del total	20,0%	33,3%	3,3%	56,7%
	Bueno	Recuento	6	3	0	9
		% del total	20,0%	10,0%	0,0%	30,0%
Total	Recuento	12	16	2	30	
	% del total	40,0%	53,3%	6,7%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.2.3.**

**Actitudes y el estrés en el personal profesional de en enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 5.2.3. entre las actitudes y el estrés, podemos establecer que el nivel regular de la actitud se relaciona con el 33.3% de estrés de nivel moderado, con el 20.0% de estrés de nivel bajo y con el 3.3% de estrés de nivel alto, de la misma manera un nivel bueno de actitud se relaciona con el 20.0% de estrés de nivel bajo y 10.0% de estrés de nivel moderado.

**Tabla 5.2.4.**

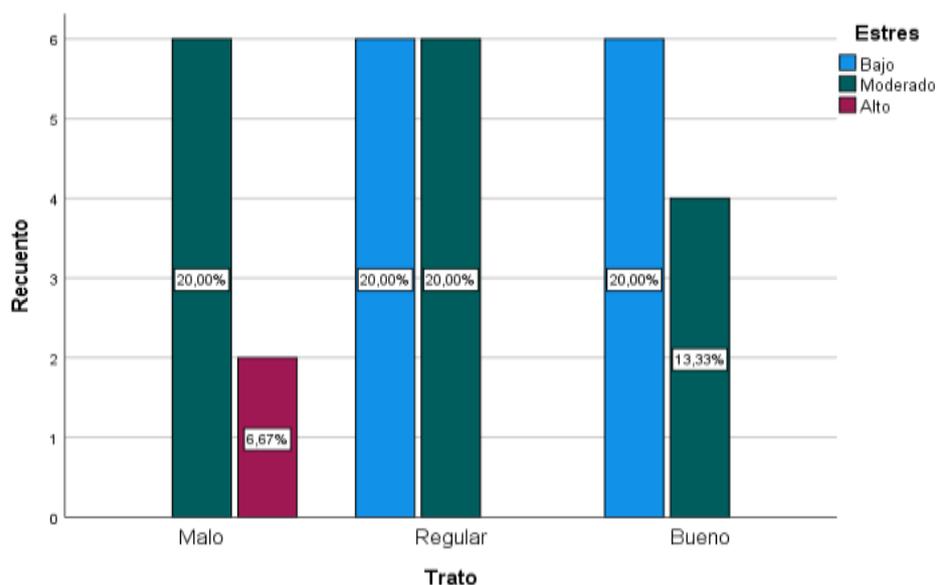
**TRATO Y EL ESTRÉS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE EN ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, 2022.**

Trato			Estrés			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Malo	Recuento		0	6	2	8
	% del total		0,0%	20,0%	6,7%	26,7%
Regular	Recuento		6	6	0	12
	% del total		20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
Bueno	Recuento		6	4	0	10
	% del total		20,0%	13,3%	0,0%	33,3%
Total	Recuento		12	16	2	30
	% del total		40,0%	53,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Gráfico 5.2.4.**

**Trato y el estrés en el personal profesional de en enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.**



Fuente: Cuestionario de relaciones interpersonales y estrés.

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 5.2.4. entre el trato y el estrés, podemos establecer que el nivel regular de trato se relaciona con el 20.0% de estrés de nivel moderado y el 20.0% de estrés de nivel bajo, de la misma manera un nivel bueno de trato se relaciona con el 20.0% de estrés de nivel bajo y 13.3% de estrés de nivel moderado.

### Confiabilidad del Instrumento:

En la presente investigación que tiene el enfoque de tipo cuantitativo, la confiabilidad de un instrumento que fue aplicado, este se manifiesta con estabilidad en los datos recolectados y un nulo riesgo de variación entre los diversos momentos de aplicación y la diversidad de personas evaluadas. (Hernández y co., 2014)

#### Confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Relaciones interpersonales	,926	18
Estrés	,979	38

Fuente: cuestionario de empatía y estrés.

Los valores obtenidos son de 0,926 para la variable relaciones interpersonales, resultado que nos revela que tiene un 92,6% de confiabilidad, de la misma manera en relación a la variable estrés el valor obtenido es de 0,979 que significa que el instrumento utilizado para esta variable tiene una confiabilidad de 97,9%. En este sentido de acuerdo a los valores obtenidos y lo indicado por la interpretación de los valores se establece que ambos instrumentos son aceptables.

## Prueba de normalidad

La prueba de normalidad realizado mediante el Shapiro-Wilk que se realiza en muestras menores de 30, coteja y confronta la función de distribución acumulada, en caso que la diferencia es mayor, esta contradecirá la hipótesis nula en relación a la normalidad de la muestra. Si el valor p con el cual trabajamos es menor se rechaza la hipótesis nula con lo que se determina que la muestra tiene una distribución no normal.

### Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,244	30	,000	,798	30	,000
Estrés	,309	30	,000	,754	30	,000
Comunicación	,272	30	,000	,804	30	,000
Actitudes	,302	30	,000	,785	30	,000
Trato	,216	30	,001	,807	30	,000
Desgaste emocional	,362	30	,000	,710	30	,000
Insatisfacción por retribución	,379	30	,000	,700	30	,000
Insatisfacción del ejercicio profesional	,291	30	,000	,753	30	,000
Falta de motivación	,375	30	,000	,721	30	,000
Exceso de demanda	,312	30	,000	,772	30	,000
Demerito profesional	,278	30	,000	,799	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: cuestionario de relaciones interpersonales y estrés

Las variables relaciones interpersonales y la variable estrés junto con sus dimensiones tienen un valor menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que la población no tiene distribución normal, por lo que en base a este resultado se tiene que usar en las pruebas inferenciales procesos estadísticos que no sean paramétricos para establecer la relación de las variables y la prueba de hipótesis.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de la hipótesis

#### Contrastación de la hipótesis general

Conociendo que los elementos en estudio son categóricos, con una distribución no paramétrica, se procedió con el uso de la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman con el fin de comprobar las hipótesis relacionales de estudio.

#### Planteamiento de hipótesis

**Ho NO** existe relación entre las relaciones interpersonales y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

**Hi** Existe relación entre las relaciones interpersonales y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

			Variable estrés
		Coefficiente de correlación	-,566**
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Sig. (bilateral) N	,001 30

Fuente: cuestionario de relaciones interpersonales y estrés

**Decisión estadística:** se observó que el valor de p es igual a 0.001 lo cual es un valor minoritario a comparación del margen de error de 0.05, además se halló que el valor de r es igual a -0,566 considerada una relación moderada, es por ello que entre los elementos evaluados se presenta una relación inversa, rechazando la hipótesis nula y aprobando la alterna.

### Hipótesis específica 1

**Ho NO** existe relación entre la comunicación y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

**Hi** Existe relación entre la comunicación y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

---

			Variable estrés
Rho de Spearman	Dimensión comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,530**  ,003
		N	30

---

Fuente: cuestionario de relaciones interpersonales y estrés

**Decisión estadística:** se observó que el valor de p es igual a 0.003 lo cual es un valor minoritario a comparación del margen de error de 0.05, además se halló que el valor de r es igual a -0,530 considerada una relación moderada, es por ello que entre los elementos evaluados se presenta una relación inversa, rechazando la hipótesis nula y aprobando la alterna.

### Hipótesis específica 2

**Ho No** Existe relación entre las actitudes y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

**Hi** Existe relación entre las actitudes y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

---

			Variable estrés
Rho de Spearman	Dimensión actitudes	Coeficiente de correlación	-,459**
		Sig. (bilateral)	,011
		N	30

---

Fuente: cuestionario de relaciones interpersonales y estrés

**Decisión estadística:** se observó que el valor de p es igual a 0.011 lo cual es un valor minoritario a comparación del margen de error de 0.05, además se halló que el valor de r es igual a -0,459 considerada una relación moderada, es por ello que entre los elementos evaluados se presenta una relación inversa, rechazando la hipótesis nula y aprobando la alterna.

### Hipótesis específica 3

**Ho No** Existe relación entre el trato y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

**Hi** Existe relación entre el trato y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022.

---

			Variable estrés
Rho de Spearman	Dimensión trato	Coefficiente de correlación	-,510**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	30

---

Fuente: cuestionario de relaciones interpersonales y estrés

**Decisión estadística:** se observó que el valor de p es igual a 0.004 lo cual es un valor minoritario a comparación del margen de error de 0.05, además se halló que el valor de r es igual a -0,510 considerada una relación moderada, es por ello que entre los elementos evaluados se presenta una relación inversa, rechazando la hipótesis nula y aprobando la alterna.

## 6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares

El análisis de los resultados se realiza mediante la comparación de los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes citados en el trabajo, los cuales se contrasta con la información de la base teórica que se sitúa en el marco teórico.

El trabajo de investigación es de diseño no experimental, empleo estadístico correlacional para la comprobación de las hipótesis y rechazar o aceptar la hipótesis nula o alterna.

Comprender la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés tiene implicaciones tanto teóricas como prácticas para el profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, según la tabla 5.2.1 las relaciones interpersonales regulares se relaciona con el estrés moderado (30%) y las relaciones interpersonales en nivel bueno se relaciona con el estrés bajo (26.7%), en la prueba de hipótesis general se observó que el valor  $p=0,001$ , es menor a  $\alpha=0,05$  y el coeficiente de correlación  $r=-0,566$  (es relación moderada), por lo que existe relación de tipo inversa entre las relaciones interpersonales y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022, resultado que es similar al hallado por **REYNOZA S. (2020)**, Perú (21), quien obtuvo que el 28% presento un nivel leve de estrés, por otro lado, el más del 70% presentó buenas relaciones, se concluyó que entre las variables de estudio la relación fue inversa donde el estrés fue causado por la preocupación o muerte del paciente, de la misma manera **Ramírez A. Y COL., (2018)**, Perú (25) halló como **resultados** que el 54.3% presenta un estrés medio, por otro lado, el 56.5% presenta relacione interpersonales en un nivel positivo. Por lo que se concluye que entre las variables la relación es estadísticamente significativa (25), en este sentido Nguyet, T (2019) (6), refiere que el trabajo impersonal y sin calor humano lejos de generar bienestar, provoca mayor ansiedad y miedo, por lo que un aspecto básico en el tratamiento de todo paciente aparte de la aplicación de técnicas y métodos correctos, es el trato humano que es clave en la relación terapéutica que brinda el personal de enfermería, que otorga mejor calidad de atención y comete menos errores en el trabajo.

Según la tabla 5.2.2 la comunicación regular se relaciona con el estrés moderado (30%); la comunicación buena se relaciona con el estrés bajo (20%), en la prueba de hipótesis específica 1 se observó que el valor  $p=0,003$ , es menor a  $\alpha=0,05$  y el coeficiente de correlación  $r=-0,530$ , por lo que existe relación entre la comunicación y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022, resultado que es similar al hallado por **REVOLLEDO A.** (22) donde en sus dimensiones: comunicación, inadecuado en 53 (61,6%); Actitud 43 (50%) inadecuado y en el trato inadecuado 49 (57%), y en los niveles de satisfacción, en el nivel medio 64 (74,4%) se concluyó que hubo una correlación directa entre las variables (22) es decir el nivel de comunicación que se desarrolle en el servicio repercute de la manera en la cual el personal afronta el estrés, donde la comunicación es un proceso que se da entre la enfermera y el paciente el cual es un desafío que requiere medidas de multiculturalidad, por lo que se puede encontrar barreras lingüísticas, tabúes, problemas de respeto entre otros, por lo que requiere que la enfermera tenga una buena comunicación con el paciente para evitar los problemas y conocer un poco más sobre las necesidades del paciente (33)

Según la tabla 5.2.3 las actitudes regulares se relaciona con el estrés moderado (33.3%); las actitudes buenas se relaciona con el estrés bajo (20,0%), en la prueba de hipótesis específica 2 se observó que el valor  $p=0,011$ , es menor a  $\alpha=0,05$  y el coeficiente de correlación  $r=-0,459$ , por lo que existe relación inversa entre las actitudes y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022, resultado que es similar al hallado por **PÉREZ N., (2020)**, (20) en donde encontró El 60% presento interrelaciones a nivel bueno además de mantener una buena comunicación con el paciente y colegas, por lo que se concluye que las variables se relación de manera significativa siendo importante el desarrollo de buenas relaciones interpersonales para un mejor manejo de las habilidades de enfermería (20) cabe decir que la actitud de la enfermera es el desarrollo de las conductas de la enfermera, su forma de

actuar en la atención y cuidado que se le brinda al paciente, en donde se debe establecer una relación adecuada, asimismo este elemento es un estado mental que se logra con la experiencia, con ciertos sujetos u objetos, como es el caso de la enfermera con el paciente y con el ambiente del servicio en el cual desarrolla sus labores (34).

Finalmente, se encontro que según la tabla 5.2.4 el trato regular se relaciona con el estrés moderado (20%); el trato bueno se relaciona con el estrés bajo (20%), en la prueba de hipótesis específica 3 se observó que el valor  $p=0,004$ , es menor a  $\alpha=0,005$  y el coeficiente de correlación  $r=-0,510$ , por lo que existe relación entre el trato y el nivel de estrés del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas, 2022, resultado que es similar al hallado por **TAPIA M. (2021)**, Ecuador (17) donde se halló que el 45% mostró riesgo emocional moderado, por otro lado, en las relaciones se evidenció que el 53% mostró una actitud positiva. Se concluyó que entre las variables hay asociaciones directas entre variables (17) lo cual indica como la actitud que la enfermera tiene además del trato que brinde son claves para obtener buenas relaciones que solo aporten a un ambiente adecuado donde el estrés no se desarrolle, cabe decir que el trato es como la enfermera trata al paciente, como se dirige al paciente y como atiende sus necesidades, la forma que lo hace, la cual es una interacción que está desarrollada bajo tres elementos amabilidad, cortesía y modales, lo cual está ligado tanto a los afectos, emociones, además de aspectos como la justicia, la modestia y desarrollo de buenas costumbres (35).

### **6.3. Responsabilidad ética**

Los principios éticos y morales en investigación son normas y leyes que protegen a las personas a sufrir algún perjuicio o menoscabo producto de una investigación, esta investigación cumple con lo establecido, para ello se solicitó la autorización respectiva a la dirección del Hospital Bus regional de Andahuaylas, para realizar la aplicación de los instrumentos de relaciones interpersonales y estrés. Es importante mencionar que la presente investigación no supondrá para el personal profesional de

enfermería del servicio de emergencia del Hospital Andahuaylas ningún riesgo en su salud Mental o Física, ni actual ni futura, tampoco generará un riesgo en la atención a los pacientes o usuarios ni actual ni futura, de la misma manera la presente investigación cumple con la declaración de Helsinki y todas las demás declaraciones relacionadas a esta y las complementarias de bioética.

## CONCLUSIONES:

- Se pudo determinar que las relaciones interpersonales se relacionan de manera inversa con el nivel de estrés en el personal con una intensidad moderada según los valores de ( $r=-0,566$   $p=0,001$ ).
- Se pudo identificar que la comunicación parte de las relaciones interpersonales se relacionan de manera inversa con el nivel de estrés en el personal con una intensidad moderada según los valores de ( $r=-0,530$   $p=0,003$ ).
- Se pudo identificar que las actitudes de la enfermera parte de las relaciones interpersonales se relacionan de manera inversa con el nivel de estrés en el personal con una intensidad moderada según los valores de ( $r=-0,459$   $p=0,011$ ).
- Se pudo identificar que el trato con el paciente parte de las relaciones interpersonales se relaciona de manera inversa con el nivel de estrés en el personal con una intensidad moderada según los valores de ( $r=-0,510$   $p=0,004$ ).

## RECOMENDACIONES

**A la dirección:** establecer normas generales en los recursos humanos que tengan el fin de mejora en las condiciones laborales, aplicando medidas ergonómicas que mejoren las condiciones generales en el lugar de trabajo, estableciendo medidas de mejora del clima organizacional y cultura organizacional con el fin de mejorar el ambiente laboral.

**A Recursos Humanos:** planificar y establecer estrategias que tengan la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales, mediante actividades que mejoren la perspectiva ante el estrés con actividades de Coaching y Talleres, de igual manera establecer programas de actividades deportivas, fitness y actividades relajantes al aire libre con el fin de aminorar el estrés.

**A Recursos Humanos:** Establecer programas de mejora de empatía mediante talleres y otras actividades académicas que tengan el fin de mejorar relaciones interpersonales de la enfermera tanto con el paciente, familias como con los mismo trabajadores o colegas, facilitando en el personal adquirir habilidades para desarrollar una mejor empatía, trato, y humanismo y mejorar asimismo el servicio brindado al paciente.

A los profesionales de enfermería asistir a los talleres o charlas donde se les enseñe a manejar diversas situaciones en la atención del paciente así como una mejor comunión en el trabajo para generar mejores ambientes de trabajo donde el estrés no se una problemática constante.

## Bibliografía

1. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia. 2017 octubre-diciembre; 63(4).
2. Sanchez D, Contreras Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Revista Cubana de Medicina Militar. 2014 octubre-diciembre; 43(4).
3. Alonso M, Alonso B, Armendariz N, Rodriguez L, Esparza S. Sensibilidad ética, valores y estrés de conciencia en estudiantes, profesores y profesionales de enfermería. XVI Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería. 2018.
4. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32(4).
5. Morales-Matute MG, Mesa-Cano IC, Ramírez-Coronel AA, Pesántez-Calle MF. Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. Redalyc. 2021; 1(1).
6. Nguyet T, Viet L, Surachartkumtonkun J. When do-good meets empathy and mindfulness. Journal of Retailing and Consumer Services. 2019 September; 50: p. 22-29.
7. Yansheng Y, Dengyan M, Huaihong Y, Lin C, Guorong W, Jing S, et al. Moderating Effects of Forgiveness on Relationship Between Empathy and Health-Related Quality of Life in Hemodialysis Patients: A Structural Equation Modeling Approach. Journal of Pain and Symptom Management. 2019; 57(02): p. 224-232.
8. Pujadas M, Pérez F, García P. Estrés y control percibido en trabajadores de emergencias. Ansiedad y Estrés. 2020;(26).
9. Trostle J. Interculturalidad en Salud. Chile: Universidad del Desarrollo; 2021.
10. Gaffney J, Harrison A, Tchanturia K. Cognitive and Affective Empathy in Eating Disorders: A Systematic Review and Meta-Analysis. SYSTEMATIC REVIEW ARTICLE. 2019; 10(102): p. 1-15.

11. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*. 2016 Enero;(19).
12. Santiago B, Valer S, Urrunaga D, Benites V. Estrés percibido e intención de migrar al interior del país en médicos y enfermeros que residen en Lima: un análisis exploratorio de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD). *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2017; 34(3): p. 404-413.
13. Huamán E. Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020 [Repositorio] , editor. [Andahuaylas]: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
14. Zazulak J, Sanaee M, Frolic AKN, Tesluk E, Hughes E, Grierson L. The art of medicine: arts-based training in observation and mindfulness for fostering the empathic response in medical residents. *Medical Humanities*. 2017 Abril; 43: p. 192-198.
15. Schwan D. Should physicians be empathetic? Rethinking clinical empathy. *Theor Med Bioeth*. 2018 Octubre; 39: p. 347-360.
16. Monges E, Ribaud A, Tunqui B. Estrés en el Personal de Enfermería y las Relaciones Interpersonales entre Equipo de Salud. ; 2018.
17. Tapia Ruiz M. Riesgo emocional por COVID-19 y relaciones interpersonales en enfermeras. Hospital Humberto del Pozo. Guaranda 2dp. Empatía, componentes de la empatía y declinación empática en estudiantes de nutrición y dietética. , Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba , Ecuador; 2019 Septiembre-diciembre.
18. Huanca Espejo, M. Estrés laboral del personal de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Paz, Tercer Trimestre, 2019 Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2019.
19. Perez Fierro M. Relación entre estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería durante la pandemia covid – 19 en el servicio centro quirúrgico, del Hospital II Essalud-Huanavelica, 2021. ; 2022.

20. Pérez Soto, M. Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2019. ; 2020.
21. Reynoza Valdera, S. Estrés y relaciones interpersonales en los estudiantes de Enfermería de la USS durante las prácticas hospitalarias 2018. ; 2020.
22. Revolledo Ortiz A. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2018. ; 2019 junio.
23. Barboza Becerra, I. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. ; 2019.
24. López Gonzales Y. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. ; 2018.
25. Ramírez Robles A, Saavedra Acero L. "Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del hospital nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2018". ; 2018.
26. Raile Alligood M, Marriner Tomey A. Modelos y teorías en enfermería.. 9th ed.; 2018.
27. Rodriguez C, Rivas H. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional Mexico; 2011.
28. Felix R, Garcia C, Mercado S. El estres en el entorno laboral. Psicología. 2018 enero-abril; 15(64).
29. Miralles LCR. El inicio de las relaciones interpersonales. ; 2018.
30. Instituto Europeo de Psicología Positiva. Relaciones interpersonales. mejor o peor pero ¡relacionémonos! ; 2018.
31. Martínez, R. A. Las relaciones interpersonales en la empresa. Realidad Empresarial. 2017; 1(3).
32. Hanco Gomez, M., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z.; Flores Mamani, E. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción. 2021; 12(3).

33. Alcañiz A. Comunicación efectiva entre enfermeros y pacientes oncológicos adultos en el ámbito hospitalario. ENE. 2017; 15(1).
34. Arévalo Rodríguez E, García Rozada LIPI. Aptitudes y actitudes enfermeros en el abordaje de los patrones funcionales psicosociales de salud en atención primaria. ENE. 2013; 7(2).
35. Campbell M, Mehrkanoon S, Cunnington R. Intentionally not imitating: Insula cortex engaged for topdown control of action mirroring. *Neuropsychologia*. 2018;(111): p. 241-251.
36. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Primera edición ed. Madrid: Universidad autonoma de Madrid; 2010.
37. Garcia S, Mariscala M, Gutierrez J, Ritzel D. Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work support. *Accident Analysis and Prevention*. 2013;(57): p. 114-123.
38. Pasca R, Wagner S. Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace. *Soc Indic Res*. 2012; 109(3): p. 377-393.
39. Mejia C, Chacon J, Leiva O, Garnica L, Chacón S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*. 2020 sep.; 28(3).
40. Obando I, Calero S, Carpio P, Fernández A. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2017; 33(3): p. 342-351.
41. Hernández AOR, Reidl L. Validacion del instrumento de estres laboral para medicos mexicanos. *En-claves del Pensamiento*. 2019 enero-junio; 6(11).
42. chiu C, Yeh Y. In your shoes or mine? Shifting from other to self perspective is vital for emotional empathy. *Emotion*. 2018; 18(01): p. 39-45.
43. DORLAND. Diccionario enciclopedico ilustrado de medicina. 30th ed. Madrid: Elsevier; 2005.
44. Caballero A. Metodologia integral innovadora para planes y tesis. Mexico, DF: Cengage Learning Editores.; 2014.

45. Hernández S, Fernandez C, Baptista L. Metodología de la Investigación. 5th ed. Mexico: Mc Graw-Hill; 2010.
46. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Mexico: McGrawHill; 2018.
47. Muñoz Campos M. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. ; 2017.
48. Villanueva L. Mistreat in the labor rooms: gynecologist reflections. Rev CONAMED. 2011; 15(03): p. 147-151.
49. Yuguero O, Esquerda M, Vinas J, Soler J, Pifarré J. Ética y empatía: relación entre razonamiento moral, sensibilidad ética y empatía en estudiantes de medicina. Revista Clínica Española. 2019 marzo; 219(2).
50. Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev. perú. med. 2015 abril-junio; 32(02).
51. Villadangos M, Errasti J, Amigo I, Jolliffe D, García E. Characteristics of Empathy in young people measured by the Spanish validation of the Basic Empathy Scale. Psicothema. 2016; 28(03): p. 323-329.
52. Slavny R, Moore J. Individual differences in the intentionality bias and its association with cognitive empathy. Personality and individual Differences. 2018 Febrero; 122: p. 104-408.
53. Wünderlich M, Schwartz C. Empathy training in medical students – a randomized controlled trial. Medical Teacher. 2017; 39(10): p. 1096-1098.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO:</b> “RELACIONES INTERPERSONALES Y ESTRÉS DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL ANDAHUAYLAS-APURÍMAC, 2022”.				
<b>ESTUDIANTES:</b> Lic. Gamarra Pedraza Yaneth Viviana, Lic. Mayhuire Intusca Marleni Rosmery y Lic. Roldan Tenorio Hayde Angelica.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p>	<p><b>General</b> Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p> <p><b>Específicos</b> Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> <b>Dimensiones</b> Comunicación Actitudes Trato</p> <p><b>Variable 2: ESTRÉS DEL PERSONAL</b> <b>Dimensiones</b> Desgaste emocional Insatisfacción por retribución Insatisfacción del ejercicio profesional Falta de motivación Exceso de demanda Demerito profesional</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de carácter descriptivo transversal</p> <p><b>Método:</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Población</b> 30 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-Apurímac del 2022</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b></p>

<p>personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022</p> <p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas-Apurímac, 2022</p>		<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
---	---	---	--	--

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Sexo:

Masculino ( )      Femenino ( )

### Edad:

18 a 30 años ( )    31 a 40 años ( )    41 a 50 años ( )    51 a 60 años ( )  
61 a más años ( )

### Estado civil

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

### Tiempo de servicio:

1 a 2 años ( )      3 a 5 años ( )      6 a 10 años ( )      11 a 20 años ( )  
Más de 21 años ( )

### Tipo de contrato

NOMBRADO ( )      CAS ( )      CAS COVID ( )      TERCEROS ( )

### Grado

Doctorado ( )      Especialista ( )      Maestría ( )      Licenciatura ( )

## CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico

de las alternativas

1. Siempre (S) 2. Casi siempre (CS) 3. A veces (A) 4. Casi nunca (CN) 5. Nunca (N)

N.	Pregunta	Calificación				
<b>COMUNICACIÓN</b>						
1	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor	1	2	3	4	5
2	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.	1	2	3	4	5
3	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	1	2	3	4	5
4	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema	1	2	3	4	5
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan fuerza para resolver el problema.	1	2	3	4	5
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	1	2	3	4	5
<b>ACTITUDES</b>						
7	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.	1	2	3	4	5
8	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento	1	2	3	4	5
9	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo	1	2	3	4	5
10	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.	1	2	3	4	5
11	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	1	2	3	4	5
12	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	1	2	3	4	5
<b>TRATO</b>						
13	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio	1	2	3	4	5
14	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	1	2	3	4	5
15	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	1	2	3	4	5
16	Las colegas actúan con sencillez	1	2	3	4	5
17	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales	1	2	3	4	5
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo	1	2	3	4	5

## TEST DE ESTRES

Las siguientes frases se refieren a sus pensamientos y sentimientos en una variedad de situaciones. Indique como la describe cada situación eligiendo la puntuación de 0 a 3 como se indica a la derecha. Cuando haya elegido su respuesta, **marque con x**. Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente con lo que más se identifique, ya que no hay respuesta correcta o incorrecta. No deje ninguna frase sin contestar.

0= Nunca

1= casi nunca

2= a veces

3= frecuentemente

N	ITEMS	CALIFICACIÓN			
<b>DESGASTE EMOCIONAL</b>					
1	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.	0	1	2	3
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	0	1	2	3
3	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	0	1	2	3
4	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	0	1	2	3
5	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	0	1	2	3
6	Me enoja con facilidad en el trabajo.	0	1	2	3
7	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3
8	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	0	1	2	3
9	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3
10	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	0	1	2	3
11	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	0	1	2	3
<b>INSATISFACCION</b>					
12	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.	0	1	2	3
13	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	0	1	2	3
14	Es insuficiente el pago que recibo.	0	1	2	3
15	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	0	1	2	3
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo	0	1	2	3
17	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	0	1	2	3
<b>INSATISFACCIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL</b>					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	0	1	2	3
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	0	1	2	3

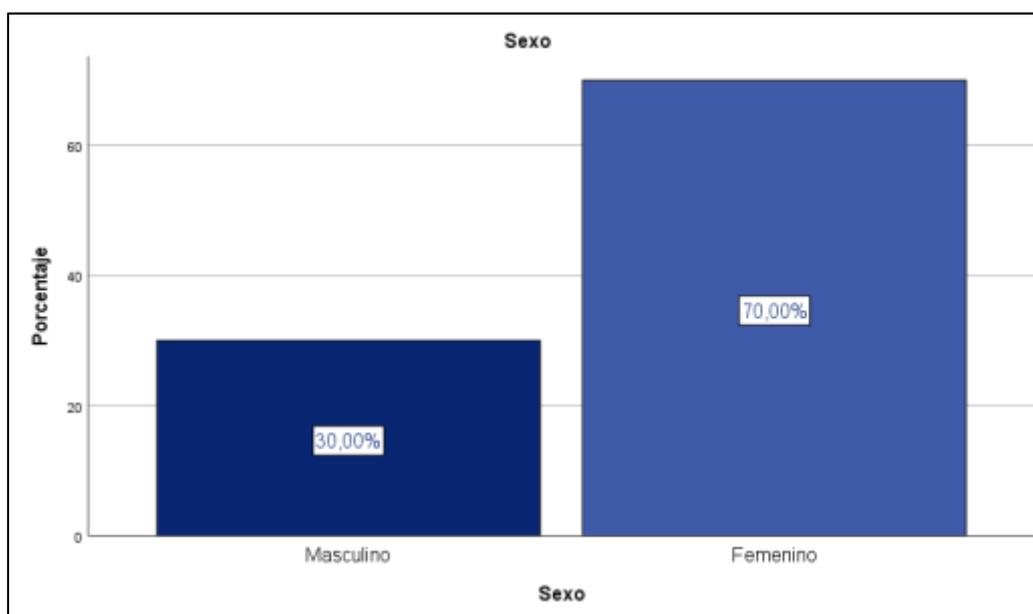
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	0	1	2	3
21	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.	0	1	2	3
22	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.	0	1	2	3
<b>FALTA DE MOTIVACION</b>					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño	0	1	2	3
24	Estoy harto de mi trabajo.	0	1	2	3
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	0	1	2	3
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	0	1	2	3
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	0	1	2	3
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	0	1	2	3
<b>EXCESO DE DEMANDAS LABORALES</b>					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	0	1	2	3
30	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.	0	1	2	3
31	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	0	1	2	3
32	Son excesivas las tareas a realizar.	0	1	2	3
33	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	0	1	2	3
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.	0	1	2	3
<b>DEMERITO PROFESIONAL</b>					
35	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado	0	1	2	3
36	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.	0	1	2	3
37	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.	0	1	2	3
38	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.	0	1	2	3

### Anexo 3: Datos demográficos

**Tabla.6.3.1** Sexo en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2022.

		Sexo			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Masculino	9	30,0	30,0	30,0
	Femenino	21	70,0	70,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Gráfico 5. 1.** Sexo en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.

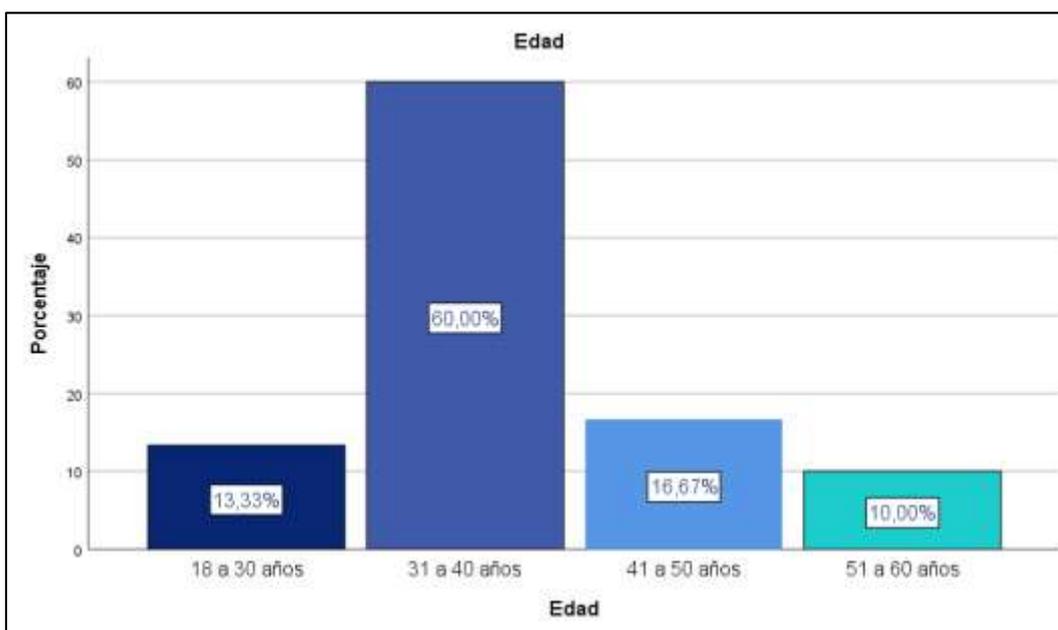


Interpretación: En la tabla N° 01 y cuadro N° 01 se puede evidenciar que el sexo femenino es el que más frecuente con un 70%, quedando el sexo masculino con un 30%

**Tabla 6.3.2.** Edad en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 30 años	4	13,3	13,3	13,3
	31 a 40 años	18	60,0	60,0	73,3
	41 a 50 años	5	16,7	16,7	90,0
	51 a 60 años	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 5. 2.** Edad en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.

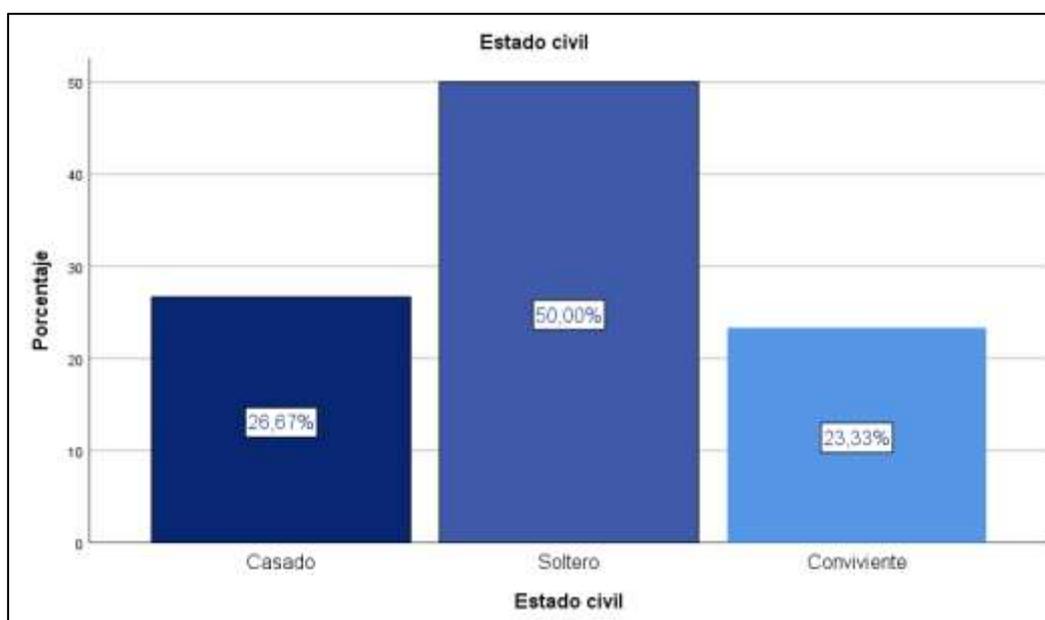


Interpretación: en la tabla 02 y cuadro 02 la edad más frecuente es la de 31 a 40 años de edad con el 60%(18), seguido de 41 a 50 años con el 16,67%, luego de 18 a 30 años con el 13,33% y por último de 51 a 60 años con el 10%.

**Tabla 6.3.3.** Estado civil en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022

Estado civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	8	26,7	26,7	26,7
	Soltero	15	50,0	50,0	76,7
	Conviviente	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 5. 3.** Estado civil en el personal profesional de en enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.

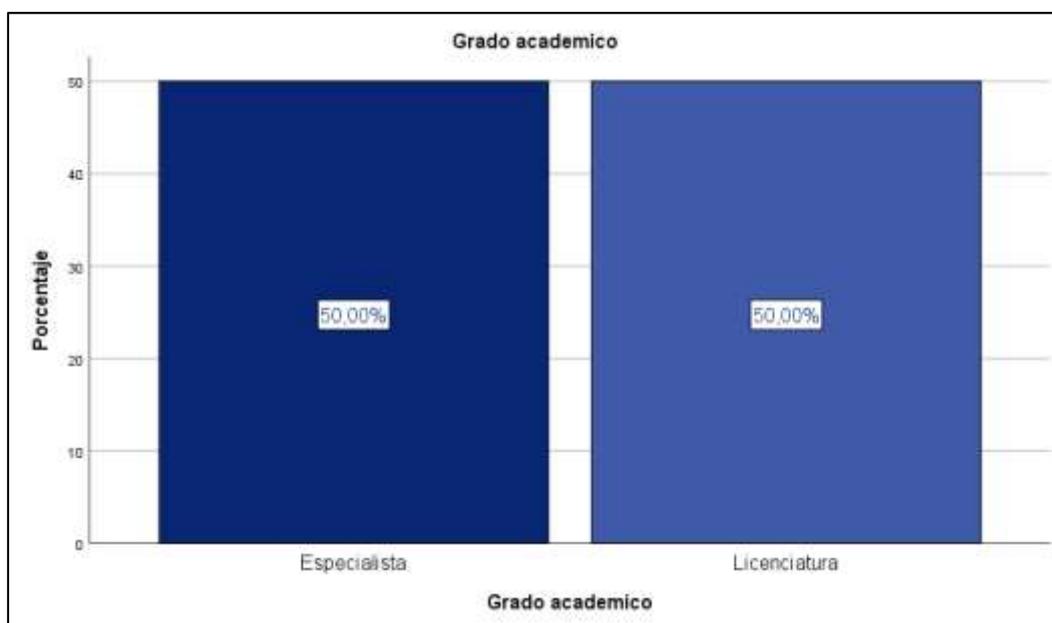


Interpretación: en la tabla 03 y cuadro 03 el estado civil más frecuente es el soltero con el 50%, seguido de casado con el 26,67% y conviviente con el 23,33%.

**Tabla 6.3.4.** Grado académico máximo alcanzado en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022.

		Grado académico			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Especialista	15	50,0	50,0	50,0
	Licenciatura	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 5. 4.** Grado académico máximo alcanzado en el personal profesional de enfermería en el servicio de emergencias del hospital Andahuaylas, 2022



Interpretación: en el cuadro 06 y tabla 06 el grado máximo alcanzado es de segunda especialidad y licenciatura cada uno con un 50%.