

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS
LICENCIADAS DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA.
LIMA. 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

AUTORAS:

ARACELI VANESSA RAMÍREZ ROBLES

LESLY MILAGROS SAAVEDRA ACERO

CALLAO – 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. BERTHA MILAGROS VILLALOBOS MENESES PRESIDENTA
- MG. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO VOCAL

ASESORA: DRA. LUZ CHAVELA DE LA TORRE GUZMAN

Nº de Libro: 03

Nº de Folio: 127

Nº de Acta: 217

Fecha de Aprobación de tesis: 17/12/2018

Resolución de Consejo de Facultad N° 1510-2018-CF/FCS de fecha 05 de Diciembre del 2018, donde se designa jurado evaluador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

DEDICATORIA

A nuestros padres por el gran apoyo que nos brindan cada día, por enseñarnos e inculcarnos los deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos el mejor regalo de la vida.

A nuestros docentes por el apoyo incondicional para la realización de nuestro proyecto.

A nuestra familia por ser la fuerza que necesitamos para seguir adelante.

A nuestra asesora que nos brindó su valiosa orientación para poder culminar con nuestro proyecto.

INDICE

	Pág.
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Determinación de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Limitantes de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Marco	25
2.2.1 Teórico	25
2.2.2. Conceptual.....	30
2.2.3. Teórico - Conceptual.....	48
2.3. Definición de términos básicos	49
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	50
3.1. Hipótesis.....	50
3.2. Definición de Variables.....	50
3.3. Operacionalización de Variables	52

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	54
4.1. Tipo de Investigación.....	54
4.2. Diseño de la Investigación.....	54
4.3. Población y Muestra	54
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	56
4.5. Análisis y procesamiento de datos	57
CAPÍTULO V: RESULTADOS	58
5.1. Resultados descriptivos.....	58
5.2. Resultados inferenciales	64
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
6.1. Contrastación de la hipótesis	65
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	66
6.3. Responsabilidad ética	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	78
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	79
Anexo N° 2: Cuestionario.....	82
Anexo N° 3: Consentimiento Informado	86
Anexo N° 4: Libro de códigos	87
Anexo N° 5: Matriz de datos	88
Anexo N° 6: Prueba de normalidad de datos	90
Anexo N° 7: Determinación de intervalos del Nivel de estrés	91
Anexo N° 8: Otros resultados	93

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla N° 5.1 Nivel de estrés y relaciones interpersonales de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - lima 2018.....	58
Tabla N° 5.2 Nivel de estrés de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	59
Tabla N° 5.3 Relaciones interpersonales de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	60
Tabla N° 5.4 Nivel de cansancio emocional de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	61
Tabla N° 5.5 Nivel de despersonalización de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	62
Tabla N° 5.6 Nivel de realización personal de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	63

Tabla N° 5.7	Prueba rho de Spearman nivel de estrés y relaciones interpersonales.....	64
Tabla N° 5.8	Caracterización de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018	93

INDICE DE GRAFICOS DE CONTENIDO

	Pág.
Gráfico N°5.1 Nivel de estrés y relaciones interpersonales de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	58
Gráfico N°5.2 Nivel de estrés de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	59
Gráfico N°5.3 Relaciones interpersonales de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	60
Gráfico N°5.4 Nivel de cansancio emocional de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	61
Gráfico N°5.5 Nivel de despersonalización de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	62
Gráfico N°5.6 Nivel de realización personal de las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.....	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, correlacional prospectivo de corte transversal; se aplicó en una muestra de 46 enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Los resultados muestran que las licenciadas de enfermería que laboran en centro quirúrgico presentan un nivel de estrés entre medio (54,3%) y alto (23,9%), en general medio en sus tres dimensiones como: cansancio emocional (65,2%), despersonalización (52,2%), y realización personal (60,9%); en cuando a la variable relaciones interpersonales son en su mayoría positivas (56,5%), pero sin mucha diferencia con las negativas (43,5%). Se concluye posterior a la prueba de hipótesis Rho se Spearman ($r = -0,362$) que existe relación estadísticamente significativa ($p = 0,13$) entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales.

Palabras clave: Nivel de estrés, Relaciones Interpersonales, Enfermeras de Centro Quirúrgico.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the level of stress and interpersonal relationships in the nursing graduates who work in the area of the Surgical Center of the Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. The methodology used was descriptive, design non-experimental, cross-sectional prospective correlation; was applied in a population of 46 nurses who work in the Surgical Center of the National Hospital Arzobispo Loayza.

The results show that the nursing licenses that work in the surgical center, stress in the environment (54.3%) and high (23.9%), in general average in its three dimensions such as: emotional fatigue (65, 2%), depersonalization (52.2%), and personal fulfillment (60.9%); as for the variable interpersonal relationships are mostly positive (56.5%), but without much difference with negative (43.5%). Conclusion after the hypothesis test Rho se Spearman ($r = -0.362$) that there is a statistically significant relationship ($p = 0.13$) between the level of stress and interpersonal relationships.

Key words: Stress level, Interpersonal Relations, Nurses of Surgical Center.

INTRODUCCION

El ser humano es un ser social y debe serlo, en todo ámbito en el que se desenvuelve se relaciona con otros seres humanos y dependerá de ello su aceptación y adaptación en la sociedad. Se espera que dicha relación sea de cordialidad y armonía, en nuestro caso específico dentro del ámbito laboral donde existe una relación directa con otras personas.(1)

En el ámbito profesional, la práctica de enfermería basada en el cuidado se concibe como un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos, de comportamiento, de integración de habilidades, valores y creencias son aplicados al cuidado del individuo, la familia y la comunidad. (2)

De ahí que la experiencia, concebida como una situación única, individual e irreversible en la que se involucran sentimientos moldeados por la situación, adquiere una connotación que comprende un alto grado de compromiso y responsabilidad. Dentro de este marco de referencia es importante considerar que la enfermera experimentada proporciona cuidado, producto de una interacción con su maduración personal, contexto laboral, y de aprendizaje continuo y progresivo que se evidencia en acciones favorables tanto para ella como para el paciente.

Estas acciones se reflejan a través del fomento de una relación interpersonal saludable, y se expresan a través de la honestidad, la sinceridad, el respeto, la comprensión, la sabiduría y la reciprocidad hacia el paciente, incorporando además los elementos que le permiten comunicarse y escuchar efectivamente. (3)

Sin embargo, para llegar a esta relación es necesario que la enfermera involucre su propia experiencia para ayudarla a transformarse en una persona genuina dentro de la interacción, y pueda ser percibida por el paciente como una profesional totalmente involucrada. En enfermería, el campo de la experiencia se basa fundamentalmente en la acumulación de

conocimientos y el desarrollo de las habilidades prácticas, elementos que hasta el momento han sido poco relacionados con la interacción enfermera-paciente, y los cuales tienen un significado importante en la capacitación de la enfermera para responder a cambios particulares en cada situación de cuidado, y aceptar su responsabilidad en las decisiones que toma durante la interacción con el paciente.

En la época actual se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente. **(4)**

El estrés es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser éste un lugar altamente estresante y/o agobiante.

El estrés y el conflicto intrapersonal asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que puede tener implicaciones en su capacidad para brindar atención de enfermería adecuada, y a la vez influye en las relaciones interpersonales entre colegas.

En tal sentido en el presente estudio: “nivel de estrés y su asociación con las relaciones interpersonales en las enfermeras”, se ha considerado tratar este tema, teniendo en cuenta que el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos factores estresores los que nos provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar diversas enfermedades y a la vez afecta en el manejo de las relaciones interpersonales entre colegas con este trabajo se pretende trasladar la información y formación que

requieren los profesionales, conocer el estrés y su asociación con las relaciones interpersonales , saber distinguir las alarmas de aviso que nos da nuestro organismo, y que a veces bien por desconocimiento o bien por no saber la trascendencia de lo que nos puede ocurrir no le damos la suficiente importancia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación de la realidad problemática

Nuestros vínculos, nuestras relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, nos dan un marco, una referencia, nos estructuran como sujetos. Si nos referimos al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo nos brinda la posibilidad de comunicarnos y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan nuestro desarrollo.

(5)

Sin embargo, en la actualidad, las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de estrés. Hoy asistimos a nuevas génesis de síntomas: la diferencia de intereses y valores profesionales, los malos entendidos en la comunicación, la falta de compromiso, la palabra que no se sostiene a través del tiempo.

Según un informe titulado "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Este informe nos muestra que no existen datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones dan a conocer que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se observó que más del 10% de los encuestados reportaron haberse encontrado constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. **(6)**

También, en una encuesta realizada en el 2009 en Argentina se indicó que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta hecha en Chile en el 2011 arrojó que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores mostraron estrés y depresión en sus empresas. **(7)**

En el Perú, una investigación realizada por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP indicó que un 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés. También indica que son las mujeres las que con mayor frecuencia padecen de este mal.

Los profesionales de la salud deben prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, de tener una elevada autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes. **(8)**

Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. Esta recarga y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre las relaciones interpersonales que existen entre colegas, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular. **(9)**

Las unidades quirúrgicas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza están estructuradas física y técnicamente para proporcionar seguridad y protección a los pacientes que ingresan diariamente a realizarse distintos procedimientos quirúrgicos, estos elementos son el norte de la atención de la enfermera quirúrgica.

En las enfermeras de las unidades quirúrgicas se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones quirúrgicas, las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y la cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

En conocimiento de estas situaciones hemos considerado como propósito general de este trabajo de investigación determinar cuál es la relación entre en nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería en el área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2018.

De otra parte, mediante la revisión bibliográfica correspondiente, se obtuvo información que nos ha permitido realizar recomendaciones de prevención a la patología del estrés, para las enfermeras en estudio.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés según agotamiento emocional en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés según realización personal en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés según despersonalización en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales según comunicación en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales según actitud en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales según trato en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según agotamiento emocional del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.
- Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según realización personal del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.
- Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según despersonalización del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.
- Identificar las relaciones interpersonales según comunicación en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018.
- Identificar las relaciones interpersonales según actitud en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018
- Identificar las relaciones interpersonales según trato en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro

Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima
2018.

1.4. Limitantes de la investigación

El único limitante para el desarrollo de esta investigación fue el teórico, debido a los pocos estudios hallados relacionados al tema, y el no contar con antecedentes previos que relacionen ambas variables, que es el objetivo principal de este estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Mendicute Arminio D. (2016). En su trabajo de investigación titulada: “Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería - Argentina”. El objetivo primordial de la presente investigación fue evaluar el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería. Metodológicamente es una investigación se basa en un estudio descriptivo y de Campo. La población estuvo conformada por 25 enfermeras. La muestra fue el 100%. El instrumento seleccionado para recoger la información fue un cuestionario de 13 preguntas cerradas. El análisis de los resultados obtenidos permite inferir que la mayoría de las enfermeras presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y se determinó los síntomas afectivos; a continuación se presenta una correlación de los resultados del instrumento (cuestionario) aplicado a las enfermeras: el 96% presenta fatiga, de este porcentaje señalo que el aspecto más resaltante es la contractura muscular con 61%; por otro lado el 57% padecen de trastorno gástricos, el 48% informo que padecen de insomnio, en este sentido, el 52% de las encuestadas reconocieron el bajo rendimiento laboral, en cuanto a la irritabilidad el 87% de las enfermeras señaló que la frustración incide en el 83%, sin embargo la desmotivación arrojó el 78%, el aspecto pesimismo manifestó 69%, es importante resaltar que el sólo el 30% de las encuestadas señaló indecisión. El resultado de esta investigación es que el 50% de las enfermeras de esta investigación padecen o han

padecido de enfermedades respiratorias, así como han presentado bajo rendimiento laboral. **(10)**

González Rosa. (2013), en su Tesis: “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. Concluyeron así: “Creemos entonces que estamos en condiciones de decir que los enfermeros del servicio de unidad de terapia de intensiva pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti – Argentina, si manifiestan estrés laboral porque están expuestos en forma permanente a factores estresores. **(11)**

Erazo, Y, Herrera, M. (2014). Investigó “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de enfermería en la provincia de Carchi en el periodo de Marzo –Agosto. De la Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador, 2014”, con el objetivo de determinar el nivel de motivación de las enfermeras de la provincia del Carchi para mejorar la satisfacción laboral de las mismas. Investigación descriptiva de corte trasversal, la población estuvo conformada por 100 enfermeros de la provincia de Carchi. Los resultados indicaron que los profesionales de enfermería de la provincia del Carchi en su mayor parte se encuentran motivados para poder desempeñar su trabajo de una forma adecuada. Además el estudio evidenció que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de enfermería generando un desempeño laboral coordinado, ordenado, originando una estabilidad personal y profesional en las múltiples funciones realizadas en los servicios prestados, los cuales son reconocidos globalmente percibiendo una remuneración económica mensual que le permite mejorar la calidad de vida de las personas que ejercen sus servicios profesionales. **(12)**

Zenpoalteca, M. (2015). En su trabajo de investigación: “Satisfacción laboral y clima organizacional en las instituciones educativas de nivel superior en Puebla, México, 2015”, el objetivo fue determinar la influencia que tiene la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de las instituciones mencionadas; de igual manera se midió el nivel de satisfacción de los docentes. La metodología utilizada fue descriptiva de corte transversal con una población de 50 profesores, se concluyó que a mayor comunicación organizacional mayor satisfacción laboral; también se resaltó que la satisfacción laboral es más alta en los hombres que en las mujeres; y en lo referente a la edad que los jóvenes adultos presentan más alta satisfacción laboral; alcanzando en consecuencia con una satisfacción de percepción del personal en su centro de labores. **(13)**

Álvarez, P. (2016). Realizó una investigación “Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior, Argentina, 2016”, con el objetivo de profundizar los factores importantes para la satisfacción laboral. Estudio descriptivo de corte transversal con una población de 90 sujetos entre varones y mujeres; se utilizó un cuestionario de 14 preguntas profundizando los factores importantes de la satisfacción laboral. Se llegó a la conclusión que en el personal administrativo existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y técnicos y secretaria de la institución, además la satisfacción laboral en las mujeres está entre los aspectos más importantes de la organización tales como sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con los jefes; en comparación con los varones que no es un factor importante para la satisfacción de los colaboradores. **(14)**

Arévalo, J. (2013). En su trabajo de investigación titulada: “Programa de relaciones humanas para mejorar las relaciones interpersonales de

los catedráticos y alumnos del instituto nacional experimental de educación básica de San Pedro de Sacatepéquez del departamento de San Marcos, México, 2013”. El objetivo fue determinar si existe un programa que permita contribuir a mejorar las relaciones interpersonales de los catedráticos y alumnos. La metodología empleada fue diseño cuasi experimental y tuvo como población a los docentes y alumnos de un total de 80. La investigación concluyó con el diseño de un plan de capacitación a los docentes para desarrollar una mejor manera las relaciones interpersonales; alcanzando la investigación se expresa la importancia de fortalecer los valores humanos para incrementar las buenas relaciones interpersonales de las personas. **(15)**

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Espinoza Marquina S. (2013). En su trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú”. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal; se realizó en el servicio de Medicina del Hospital Loayza, encuestando a una población de 86 enfermeras. Se aplicó una escala Likert modificada de 27 reactivos, que miden comunicación, actitudes y trato; la validez y la confiabilidad estadística del instrumento. Las conclusiones fueron: Se encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable; las relaciones interpersonales en los 3 componentes comunicación, actitudes y buen trato son medianamente favorables. En el componente comunicación las características más frecuentes son la agudeza, receptividad y flexibilidad; las características menos frecuentes son: asertividad, uso

del silencio, estímulo y preparación cuidadosa. En el componente actitudes, las características más frecuentes son: responsabilidad, comprensión empática, el respeto, compañerismo y cooperación; por otro lado, las menos frecuentes son: lealtad y solidaridad. Por último, en el componente trato se encuentra que la característica más frecuente son los buenos modales, seguidos de la amabilidad y la menos frecuente la cortesía. **(16)**

Porras Roque M. (2014). En su trabajo de investigación titulada: “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo - Puno- 2014”. Tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que 10 (62.5%) enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 10 (62.5%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 8 (50.0%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 07 (43.75%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 08 (50%) enfermeras presentan un nivel moderado, 01 (6.25%) enfermera presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario. **(17)**

Castro Lozano T. y Castro Panduro P. (2016). En su trabajo de investigación: "Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – SANNA Clínica San Borja, Lima, 2016. Cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico de SANNA. El tipo de muestreo fue no probabilístico e intencional, conformada por 38 enfermeras seleccionadas. Los resultados del estudio permitieron proveer algunas herramientas necesarias para que ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas con el estrés laboral que ponen en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. La relevancia social se fundamenta en los resultados, pues estos permitieron recomendar la necesidad de promover la salud ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en las enfermeras mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. **(18)**

Albinacorta Rivera, K (2017) En su investigación: "Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello – Chosica" cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Jose Agurto Tello – Chosica 2017. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte trasversal. La población estuvo conformada por 30 . La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se obtuvo como resultados que del el 100% (30), 60% (18) tienen medio, 33% (10) bajo y 7% (2) alto. En agotamiento emocional, 37% (11) tienen medio, 57% (17) bajo y 6% (02) alto. En la despersonalización 40% (12) tiene medio, 57% (17) bajo y 3% (01) alto, en realización personal 47% (14) es medio, 16% (05) alto y 37% (11) bajo. Se concluyó que el mayor porcentaje del personal de enfermería es medio, seguido de un

porcentaje significativo bajo y un mínimo porcentaje alto, en la dimensión agotamiento emocional en su mayoría es bajo porque no se sienten frustrados en su trabajo, no se cansan al trabajar en contacto directo con la gente, en la dimensión despersonalización es de medio a bajo ya que sienten que realmente les importa lo que les ocurra a sus pacientes y no los tratan como si fueran objetos impersonales, en la dimensión realización personal es de medio a alto ya que en su trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente, sienten que influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas. **(19)**

Laguna Bocanegra, J. (2014). En su trabajo de investigación “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”, en la cual se concluyó, que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que

atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes. **(20)**

Valle Carrasco, R (2014). En su trabajo de investigación: “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014.”, concluye: “. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es “Medio”. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio”. Comparando los puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo y del Hospital Belén de Trujillo se concluye que son iguales. **(21)**

Correa Cruzado, W (Lima – 2013), en su Tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013”, en el cual concluyeron que, el Nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y trabajan demasiado. Respecto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión cansancio emocional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel de medio a alto, referida a que se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, creen que están trabajando demasiado, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo. En cuanto al estrés

laboral en enfermeros según la dimensión despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital María sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen la tarea, les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, y un porcentaje significativo lo considera bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, les preocupa lo que ocurre a sus pacientes y no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas. Acerca del estrés laboral en enfermeros según la dimensión realización personal en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría presenta un nivel de medio a bajo que está referido a que en su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque ha conseguido muchas cosas útiles en su actividad y fácilmente comprenden cómo se sienten los pacientes, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, se sienten muy activos, pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes **(22)**

2.2. Marco

2.2.1 Teórico

La teoría o modelo que se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario:

El Modelo de Hildegard Peplau

Propone resultados menos abstractos y más específicos en la práctica propia del ejercicio de la enfermería y delimita el campo de la práctica profesional, la edad del paciente, la acción o intervención del enfermero y el resultado propuesto. Peplau identifica dos supuestos explícitos:

- El aprendizaje de cada paciente cuando recibe una asistencia de enfermería es sustancialmente diferente según el tipo de persona que sea el enfermero.
- Estimular el desarrollo de la personalidad hacia la madurez es una función de Enfermería. Sus profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales. Este modelo tiene los siguientes principios de base:
 - a. Toda conducta humana es importante y está orientada hacia una meta que puede ser la investigación de un sentimiento de satisfacción mismo.
 - b. Todo lo que constituye un obstáculo o un impedimento a la satisfacción de una necesidad, un impulso o un objetivo constituye “una frustración”.
 - c. Considerando que la ansiedad puede suceder en las relaciones interpersonales, es necesario estar consciente que el enfermero puede aumentar la ansiedad del paciente no informándole bastante o no contestando preguntas, entre otros. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo o que requiere atención de salud y un enfermero capacitado especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda, aplicando cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente, que son orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Peplau reconoce la ciencia de Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal. **(23)**

El modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés

En la búsqueda de un marco teórico de enfermería que nos permita encontrar estrategias de afrontamiento al estrés, vemos que numerosos autores han escrito acerca de este concepto. Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio.⁸ Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés, a continuación lo expondremos para adentrarnos en él, con el objetivo de adquirir conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés.

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia.

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de

actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.

Modo fisiológico de adaptación: El modo fisiológico se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Encontrar una explicación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona que presenta estrés. La enfermera puede intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación simpática, como es el aumento respiración, la frecuencia cardiaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. El poder ofrecer técnicas como son la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y puedan reducir y llegar a neutralizar dichas respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. Estas intervenciones enfermeras contribuyen a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.

Modo de adaptación del autoconcepto de grupo: Se centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable "autoestima" y dispone de forma natural de recursos suficientes para poder afrontar la situación de estrés. La

enfermera puede ayudar en el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores. Existe la posibilidad de reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo que le ayude a crecer como persona.

Modo de adaptación de desempeño de rol: Se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. La enfermera puede identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargada, cuál es su cotidianidad, Roy lo llama el "*comportamiento expresivo*", qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a encontrar qué papel es insustituible o esencial, cual es importante y lo que representa una sobrecarga, a través de técnicas de reconocimiento de cómo distribuye el tiempo, establecer prioridades y estableciendo espacios para poder trabajar conjuntamente.

Modo de adaptación de la interdependencia: La necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. La enfermera debe detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cual sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno. **(24).**

2.2.2. Conceptual

Relaciones Interpersonales

El hombre es una especie gregaria, que vive en grupos y que situaciones normales está involucrado en una gran cantidad de relaciones interpersonales. Filogenéticamente el vivir en grupos es una de las características que han hecho exitoso esta especie, permitiéndole subsistir y seguir desarrollándose. La cultura, las civilizaciones, el desarrollo del conocimiento, y el desarrollo tecnológico no serían posibles si el hombre no viviera en grupos. **(25)**

Los principales logros de la inteligencia humana son la inteligencia y la cultura. Ello ha sido posible gracias a:

- Bipedestación: liberación de las extremidades superiores
- Lenguaje
- Gregarismo: cultura

El hombre a diferencia de los animales utiliza dos tipos de comunicación: 1) La comunicación verbal: se refiere al lenguaje. A través de la lengua expresamos nuestros sentimientos a los demás, se trata de un sistema de señales arbitrario dotado de significado en el entorno que se utiliza. Gracias al lenguaje el hombre salió y compartió sus ideas con los demás. 2) La comunicación no verbal la más antigua, es similar a la que utilizan los animales, los gestos,

olores desprendidos, emiten señales que informan al resto, se emite información acerca de la relación. Más allá de que el vivir en grupo sea una ventaja evolutiva, el hombre como individuo necesita desde el principio las relaciones interpersonales. La mayoría de sus penas y alegrías provienen de las relaciones interpersonales. Aun desde un punto de vista negativo, en que las relaciones sean fuente de algún malestar y sufrimiento, la necesidad de relacionarse ha demostrado como una de las necesidades básicas del hombre y las relaciones una vía importante de recobrar el bienestar. Por tanto, vivir en grupo y relacionarse con los semejantes no es solo ventajoso, sino que es necesario. **(26)** En el primer tercio de la vida de la persona, se va desarrollando su forma de ser, y las relaciones que establece, las cuales además de satisfacer sus necesidades van determinando su forma de ser.

El estudio de los tipos de relaciones existentes, destacan siempre la conexión e interacción constante de personas con características comunes, es decir, de la misma especie, a nivel laboral, social, cultural, entre otros, resaltando que esta interacción va vinculada de persona a persona. Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultado ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones. Las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. Las relaciones

interpersonales que en las instituciones se emplean van dirigidas directamente con la comunicación, como elemento que permite el intercambio de ideas o de información donde prevalece este tipo de relaciones como medio comunicativo de intercambio de ideas para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones. **(27)**

Es un proceso que se da en el tiempo y se basa en muestras relevantes pero limitadas de experiencia; mientras que, la colaboración definida por Stainback es una forma de trabajo en conjunto, fundamental para la auténtica cooperación, permitiendo que al generarse la comunicación, la confianza y la colaboración entre el grupo de docentes con otro trabajador del ámbito educativo, o entre ellos mismos, genere un clima organizacional óptimo donde el desempeño de los trabajadores con respecto a sus funciones sea satisfactorio y positivo, conllevando así, a un clima organizacional ideal, que es el que toda organización desea tener para que los trabajadores siempre se sientan motivados a desarrollar sus funciones laborales competentemente. **(28)**

Tipos de relaciones interpersonales

Según el Ministerio de Salud (MINSA) las relaciones interpersonales pueden ser:

Positivas: Cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización que el grupo recibe del exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene:

- Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte de un equipo).
- Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión de sus superiores).
- Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores).
- Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).
- Participación de los componentes (todos participan activamente)
- Iniciativa del personal. - Adaptación y estabilidad en el trabajo (Los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).
- Equidad en el comportamiento de los integrantes.

Negativas: Cuando en un grupo de trabajo, predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad. **(29)**

Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el campo laboral

Las relaciones interpersonales en el campo laboral se ven influidas por diversos factores tanto internos como externos al individuo:

- **Factores externos:** Condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización de este, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.
- **Factores internos:** La personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación. **(30)**

Características de las relaciones interpersonales

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, de las relaciones interpersonales, se toman en cuenta tres dimensiones:

- Comunicación según sus dimensiones: Flexibilidad, agudeza, receptividad estímulo, asertividad, uso del silencio, preparación cuidadosa.
- Actitudes: Respeto, Comprensión, empatía, solidaridad, lealtad, responsabilidad, cooperación, compañerismo.
- Trato. Buenos modales, amabilidad, cortesía.

En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación.

La Comunicación

Es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización. **(31)**

Importancia de la comunicación

Dentro de una institución, la comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa. Mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos.

La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Homans sugiere que la creciente interacción es conducente a un incremento en los sentimientos positivos. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo". **(32)**

Elementos del proceso comunicativo

M. Jara habla sobre "procesos comunicativos", los cuales se definen como aquellos procesos informativos en los cuales el estímulo que los origina ha sido deliberadamente manejado por alguien con una voluntad significativa. En todo proceso comunicativo existen los siguientes elementos:

- Emisor: El emisor es quien quiere decir algo y para hacerlo se vale del manejo de signos artificiales producidos expresamente para significar (codificación).
- Receptor: El receptor es el destinatario final de los signos emitidos por el emisor, es quien se encarga de descifrar el mensaje (decodificación). Código: Sistema de signos común al emisor y receptor.
- Mensaje: Conjunto de signos que circulan entre el emisor y el receptor, estableciendo lo que se denomina un circuito comunicativo. Dentro del mensaje, se encuentran incluidos el canal (medio físico que es afectado en el receptor), la señal (aquello que impresiona los sentidos, el significante); contenido (lo que dice el mensaje, el significado); la intención o propósito (lo que el emisor quiere decir); la semántica (lo que el receptor entiende del mensaje).
- Contexto: Todo aquello que rodea al proceso comunicativo ya que este siempre se da en un tiempo y lugar, en una circunstancia y en condiciones que viven tanto el emisor como el receptor.

Tamayo J menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. **(33)**

Tamayo define:

- Buen trato: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos

modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

- Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás.

Procesos facilitantes de las relaciones interpersonales:

Son formas de tratar a otra persona, dentro de estos procesos están:

- Concreción: Expresión directa y clara de la percepción, valores y sentimientos personales relevantes, tal y como se presentan en una relación determinada. Se utiliza para que las personas centren sus problemas específicos y advierta los detalles más significativos de las experiencias presentes o pasadas.
- La confrontación: Son comunicaciones o mensajes verbales que ponen atención en las discrepancias más significativas de la experiencia de las personas. Se usa para facilitar la modificación y extensión de la auto imagen, incluye una multiplicidad de percepciones que se pueden experimentar consciente o inconscientemente.
- El respeto: Es la comunicación de la aceptación de las ideas, sentimientos y experiencias, además del potencial de autorrealización. Cuando esto ocurre se ponen las condiciones para el desarrollo y mantenimiento del respeto de uno mismo.
- La espontaneidad: Son las expresiones espontáneas de experiencias internas de un individuo. Para una mejor expresión de

esta espontaneidad, las personas deben mirarse a sí mismas. Se debe poner énfasis en dar a conocer reacciones personales.

- La inmediatez: Es la dimensión de la comunicación que se refiere al elemento constructivo de la relación del proceso de ayuda, las expresiones que la acentúan establecen relaciones entre las comunicaciones manifiestas de la gente y su impresión subyacente, de los que está sucediendo en la relación en el momento. A medida que cambian las necesidades de las personas, cambia la imagen que tenía de los demás.
- Asertividad: Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.
- Comprensión empática: Es la experimentación temporal de los sentimientos de otro individuo; conjunto de expresiones que indican el reconocimiento preciso por parte de la persona acerca de los sentimientos, motivos y significados subyacentes a las comunicaciones. **(34)**

Existen tres definiciones acerca de lo que es empatía:

- La empatía como conducta: Se considera el comportamiento, la habilidad en el uso de la empatía y el beneficio que se produce como resultado de la interacción. • La empatía como dimensión personal: Se considera que los valores, las actitudes del profesional influyen en la tendencia natural de ser o no ser empático.

- La empatía como experiencia emocional: Reacción emotiva para percibir las experiencias de los demás. Saber lo que la otra persona siente.

2.2.3. Relaciones interpersonales en el ambiente laboral:

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, son aquellas que se establecen entre trabajadores de una empresa, los supervisores, directivos y gerentes de la misma, tienen el objetivo de intentar conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. El trabajo es una suma de actividades por las que las personas se procuran los medios para gratificar sus necesidades innatas o culturalmente desarrolladas. Además, el trabajo tiene una función social, ya que no solo beneficia al trabajador, sino que produce bienes para provecho de otras personas; también es social porque se realiza en colaboración con un grupo dentro del cual se establecen diversos vínculos. Freud destaca la posibilidad que el trabajo ofrece de desplazar varios componentes pulsionales (impulso psíquico, fuerzas derivadas de las tensiones somáticas), ya sean narcisistas, agresivos o eróticos en el desempeño profesional y en las relaciones laborales, lo cual tiene un valor inconmensurable en la preservación y justificación del ser humano en la sociedad. Mientras más satisfacción y gozo produzca el desempeño laboral o el trabajo individual, más fuerza interna se tendrá para sobreponerse a las adversidades de la vida y mantener vínculos afectivos saludables. El trabajo se convierte en motivador de las interrelaciones laborales y sociales. **(35)**

Enfermería y relaciones interpersonales

El Código de Ética y Deontología de Enfermería establecido por el Colegio de Enfermeras (os) del Perú, establece en el Capítulo IV:

- La Enfermera (o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético.
- La Enfermera(o) debe mantener las buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud.
- La Enfermera(o) debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional.
- La Enfermera(o) debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo.
- La Enfermera(o) debe brindar un trato respetuoso y comprensivo al personal técnico y auxiliar de enfermería, favoreciendo un clima laboral de respeto y de responsabilidad. Importancia de las relaciones interpersonales Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva limitar la calidad de vida.

Las relaciones interpersonales desarrollan un papel clave en el desarrollo de una persona. Obtener refuerzos sociales en nuestro

entorno favorece nuestra adaptación al mismo y aumenta la calidad de vida. Las relaciones interpersonales están presentes desde nuestro nacimiento hasta el fin de nuestros días, en cualquiera de los ámbitos en los que nos movemos. Nos permite sentirnos competentes en las más variadas situaciones y obtener una gratificación social que nos apodera el equilibrio y felicidad.

Necesitamos hacer nuevos amigos y mantener las amistades, compartir nuestras experiencias con los demás y empatizar con las que se relacionan. Todos necesitamos desarrollarnos en un entorno estimulante que nos permita ir creciendo cada día un entorno que nos arrope y con el que nos sentimos identificados, tanto como el ámbito familiar, como en el colegio o posteriormente en el lugar de trabajo, donde es necesario un clima que permita a cada persona beneficiarse del contacto con sus semejantes. Entre las habilidades sociales que aprendemos desde niños se encuentra las destrezas para hacer amistades y para abordar los sentimientos, acciones como presentarse, establecer una conversación, participar en actividades comunes. Podemos ofrecer ayuda, hacer cumplidos o disculparse, así como expresar afecto, son básico para comunicarnos de manera satisfactoria en nuestro entorno más inmediato. **(36)**

Procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales.

Los procesos sociales que intervienen en las relaciones interpersonales son el conflicto, la comunicación y el liderazgo.

Conflicto: Es un desacuerdo entre las partes que interviene en el proceso de relaciones interpersonales. Es necesario que sea percibido por las partes. Su existencia o inexistencia, es una cuestión

de percepción. Las situaciones surgen cuando existe oposición entre las personas, una bloquea la obtención de los objetivos de la otra.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual nos relacionamos para intercambiar ideas, expresar nuestros sentimientos y creencias acerca de personas o cosas, implica una interrelación de sentimientos, conocimientos y de convivencia entre los seres humanos. La comunicación es un proceso social de mucha importancia para el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad, muchos de los problemas tanto individuales, sociales y laborales provienen de una comunicación inadecuada y defectuosa.

Liderazgo: Es uno de los procesos con mayor importancia en la vida de cualquier grupo humano; ejerce gran influencia sobre las actividades que realizan los individuos de manera de lograr objetivos en determinadas situaciones. El liderazgo es de carácter situacional en el sentido de diversidad de enfoques, definiciones y teorías, nos ha permitido la elaboración de una conceptualización de este término aceptada por los estudios. (37)

Estrés

Deriva del latín "Stringe" que significa "apretar" o "provocar tensión". Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de

Montreal a quien se le llama “padre del concepto estrés” popularizo este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este. Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental Lazarus y Folkman definen el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonales y físicos y pone en peligro su bienestar.

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad). Para el Ministerio de Salud (Minsa) la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona. **(38)**

Clasificación del Estrés

- Según sus efectos

- a. Eustrés (estrés positivo):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y

motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.

b. Distrés (estrés negativo): Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo. **(39)**

- **Según el tiempo de duración**

a. Estrés agudo: Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

b. Estrés crónico: Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes. **(40)**

- **Según el contexto en el que se presenta**

a. Estrés laboral o del trabajo: Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

b. Estrés no laboral o cotidiano: El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el

estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico. **(41)**

Factores que generan estrés

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- **Factores psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.
- **Factores socioculturales:** Está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales están la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos,

conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros). **(42)**

2.2.7. Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal. El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física. Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral **(43)**

TIPOS Existen dos tipos de estrés laboral:

- 1. Episódico:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
- 2. Crónico:** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - Ambiente laboral inadecuado: Son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o

intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.

- Sobrecarga de trabajo: Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psico sensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal.

- Alteración de ritmos biológicos: Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud. **(44)**

2.2.3. Teórico - Conceptual

En nuestro trabajo de investigación relacionamos 2 teorías de enfermería las cuales son: el modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés, donde refiere que la enfermera se guía de 4 modos adaptativos que ayudará a obtener conductas que harán disminuir el estrés.

Otra teoría que relacionamos fue la de Hildegard Peplau ya que reconoce que la ciencia de enfermería es una ciencia humana que centra el cuidado en las relaciones interpersonales, ya que si existen relaciones interpersonales positivas ya sea entre enfermera paciente o entre colegas la atención de enfermería será la adecuada.

2.3. Definición de términos básicos

- **Relaciones interpersonales:** describe aquellas interacciones que ocurren cuando las personas se encuentran laborando en el área quirúrgica.
- **Nivel de Estrés:** Es la amenaza que desborda de sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonales y físico ponen en peligro su bienestar.
- **Centro quirúrgico:** Se refiere al área física constituida por todos los quirófanos, exceptuando a la central de esterilización y recuperación
- **Distrés:** También llamado estrés negativo, es un estado de angustia o sufrimiento en el cual una persona o animal es incapaz de adaptarse completamente a factores amenazantes.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. General:

Existe una adecuada relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2018.

3.1.2. Nula

No existe una adecuada relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2018.

3.2. Definición de Variables

3.2.1. Variable Independiente (X)

Nivel de estrés en las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico.

Son las respuestas emitidas por enfermeros acerca de las sensaciones de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generen sentimientos de conflicto y frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

3.2.2. Variable Dependiente (Y)

Relaciones interpersonales entre las licenciadas en enfermería del área de centro quirúrgico.

Se considera a uno de los fenómenos más importantes en la vida del personal de enfermería: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características en el área de Centro Quirúrgico.

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS EN CENTRO QUIRÚRGICO	Son las respuestas emitidas por los enfermeros acerca de las sensaciones de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generen sentimientos de conflicto y frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.	Categorización de Acciones que las enfermeras emiten frente a una carga situacional en el Centro Quirúrgico.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> · Cansancio emocional. · Agotamiento físico. · Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. 	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> · Tener una respuesta negativa de trabajo que desempeña. · Sentimientos negativos de la competencia profesional 		
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> · Trato impersonal hacia los pacientes y los colegas. · Falta de preocupación de los problemas de otros. · Autoconcepto Negativo 		

RELACIONES INTER PERSONALES DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚGICO	Se considera a uno de los fenómenos más importantes en la vida del personal de enfermería: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias características en el área de centro quirúrgico	Interrelación entre profesionales de enfermería área de Centro Quirúrgico, para brindar cuidado y bienestar al paciente.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad • Interés • Receptividad • Preocupación • Asertividad • Uso del silencio 	Nominal	Positivas Negativas
			Actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Comprensión empática • Solidaridad • Responsabilidad • Cooperación • Compañerismo 		
			Trato	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos modales • Amabilidad • Cortesía • Sencillez 		

CAPÍTULO IV

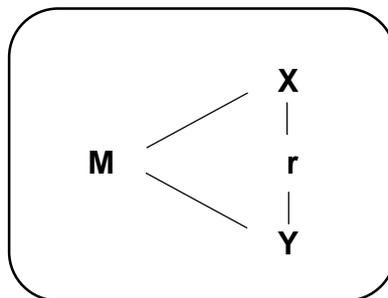
METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional prospectivo de corte transversal.

4.2. Diseño de la Investigación

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, porque las variables se pueden medir en forma numérica; y de diseño no-experimental, pues no se intervinieron ninguna de las variables de investigación.



Donde:

M: Muestra

X: Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico

Y: Relaciones interpersonales de las enfermeras

r: Relación entre 2 variables

4.3. Población y Muestra

4.3.1 Población: Estuvo constituida por 53 enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

4.3.2 Muestra: Para hallar el tamaño de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

p: miembros del equipo quirúrgico p=0.5

q: 1 – p, q=0.5

Z: Factor de confianza (95%), Z=1.96

e: dimensión del error de estimación (5%), E =0.05

N: Población, N= 53

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 53}{(0.05)^2 (53 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.8 \times 13.2}{(0.0025)(52) + (3.8) \times 0.25}$$

$$n = \frac{50}{(0.13) + 0.96}$$

$$n = 46$$

▪ **Criterios de Inclusión:**

- Todas las enfermeras del Centro Quirúrgico desde 6 meses de antigüedad del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Enfermeras con turnos rotativos

- **Criterios de Exclusión**

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones y licencia.
- Personal de enfermería de estancia temporal en el servicio.

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos dos cuestionarios.

Instrumentos de Recolección de datos

- Para la primera variable Estrés se aplicó el inventario de Maslach Burnout Inventory (**MBI**), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981; es un cuestionario en versión española compuesto de 22 ítems que se valoran con una escala que va desde 0 (nunca) hasta 6 (siempre). Según Maslach y Jackson los índices de confiabilidad es de 0.90 para Agotamiento emocional, 0.71 para realización Personal y 0.79 en Despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. **(45)** (ver anexo 2)
- Para la segunda variable relaciones interpersonales se aplicó la técnica de la encuesta, con un instrumento tipo escala de Likert modificada, validado y confiable utilizado en otra investigación por Espinoza-Marquina S.
-
- Para la segunda variable relaciones interpersonales se aplicó la técnica de la encuesta, con un instrumento tipo escala de Likert modificada, validado y confiable utilizado en otra investigación por Meza Pillaca Rosa en enfermeras de un Hospital de Ica en el año 2016. **(46)** (ver anexo 2)

4.5. Análisis y procesamiento de datos

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección previamente descritos, se procedió a la construcción de una matriz de datos en el programa informático Microsoft Excel en su versión 2010 (Anexo N°5), para el vaciado y el procesamiento de los datos recabados.

Para el análisis e interpretación de datos se aplicó la estadística descriptiva, lo que permitió identificar el comportamiento de cada una de las variables: Relaciones Interpersonales de las licenciadas en enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y el Nivel de estrés de las licenciadas en enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Los resultados objetivos fueron mostrados en tablas y gráficos en el capítulo de resultados.

Además, se utilizó la estadística inferencial, ya que permitió estudiar los datos y determinar la relación existente entre las variables de estudio, para ello se creó una matriz en el programa estadístico SPSS en su versión 24.

Primero se evaluó la normalidad de los datos a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (anexo N° 6), confirmando que el comportamiento de la variable Relaciones Interpersonales no cumplía con los criterios de normalidad. Seguido, se aplicó el estadístico de prueba de correlación Rho de Spearman como prueba no paramétrica para medir la correlación entre las variables.

Los datos obtenidos se clasificaron, tabularon y se mostraron en un cuadro de doble entrada, expresadas en frecuencias y porcentajes.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla N° 5.1
NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS LICENCIADAS EN ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA – LIMA 2018

Relaciones Interpersonales		Nivel de Estrés			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Negativas	N°	2	10	8	20
	%	4,3%	21,7%	17,4%	43,5%
Positivas	N°	8	15	3	26
	%	17,4%	32,6%	6,5%	56,5%
Total	N°	10	25	11	46
	%	21,7%	54,3%	23,9%	100,0%

Fuente: Centro Quirúrgico Del Hospital Arzobispo Loayza

Se puede ver en la tabla 5.1, que a más relaciones interpersonales positivas es bajo el nivel de estrés, y por el contrario a mayores relaciones negativas hay un nivel más alto de estrés en las enfermeras.

Gráfico N° 5.1
NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS LICENCIADAS EN ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA – LIMA 2018

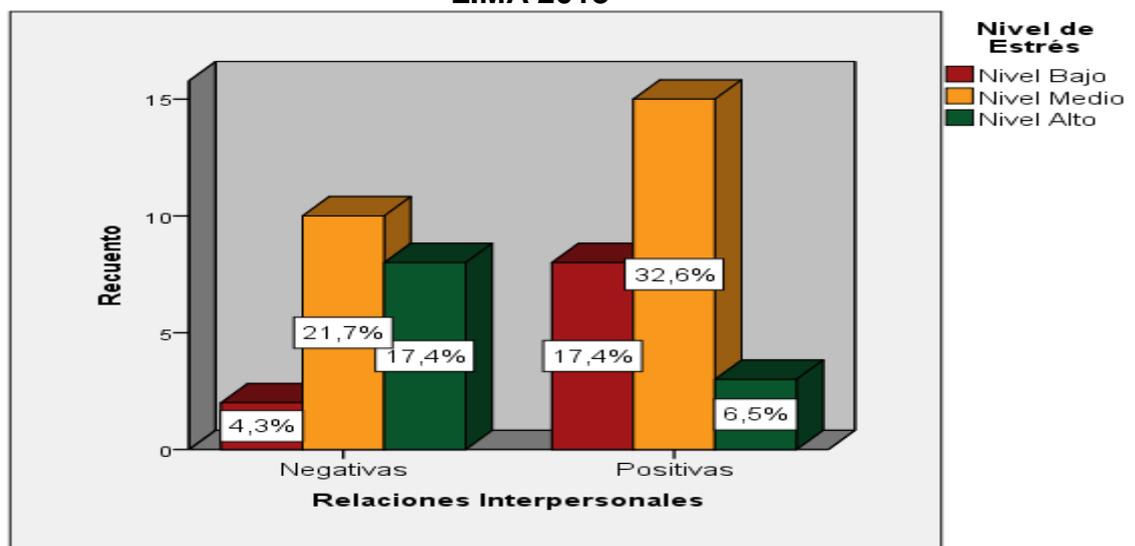


Tabla N° 5.2
NIVEL DE ESTRÉS DE LAS LICENCIADAS EN ENFERMERÍA
DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Nivel de Estrés	N°	%
Nivel de Estrés Bajo	10	21,7
Nivel de Estrés Medio	25	54,3
Nivel de Estrés Alto	11	23,9
Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico Del Hospital Arzobispo Loayza

En la tabla 5.2, se evidencia que el estrés en más de la mitad (54,3%) de las licenciadas de enfermería es de nivel medio.

Gráfico N° 5.2
NIVEL DE ESTRÉS DE LAS LICENCIADAS EN ENFERMERÍA
DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

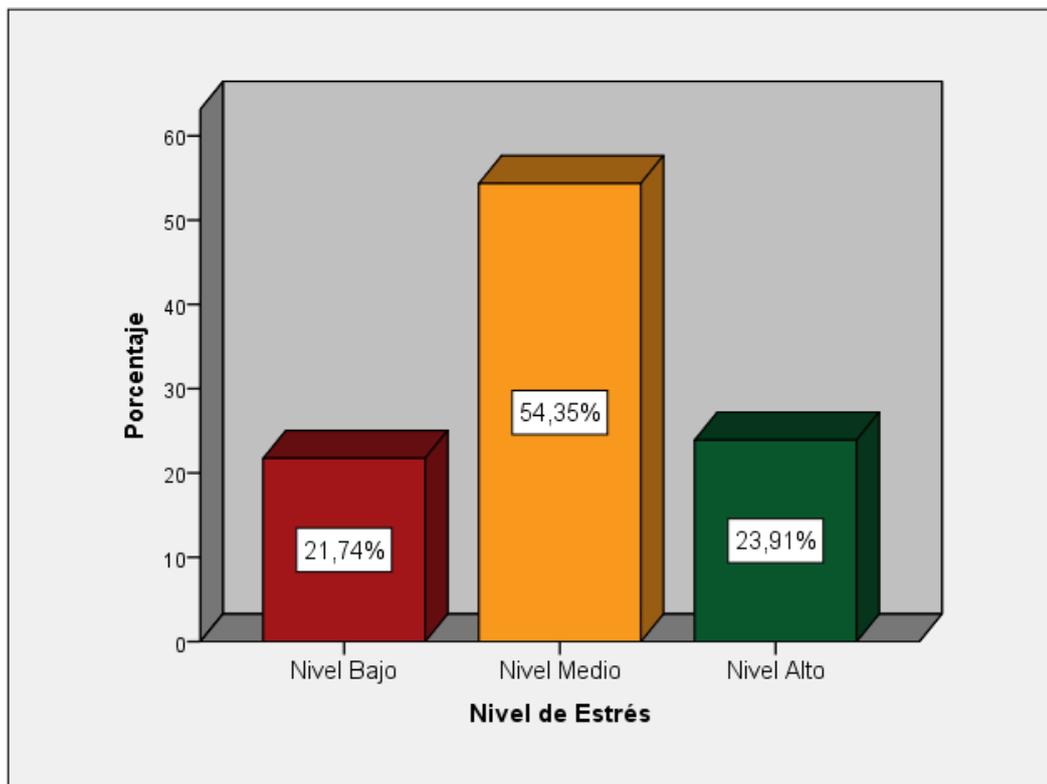


Tabla N° 5.3
RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Relaciones Interpersonales	N°	%
Relaciones Interpersonales Negativas	20	43,5
Relaciones Interpersonales Positivas	26	56,5
Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico Del Hospital Arzobispo Loayza

En la tabla 5.3, se muestra que, aunque las relaciones interpersonales sean principalmente positivas (56,5%), EL 43,5% de las licenciadas en enfermería afirman tener relaciones interpersonales negativas.

Gráfico N° 5.3
RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

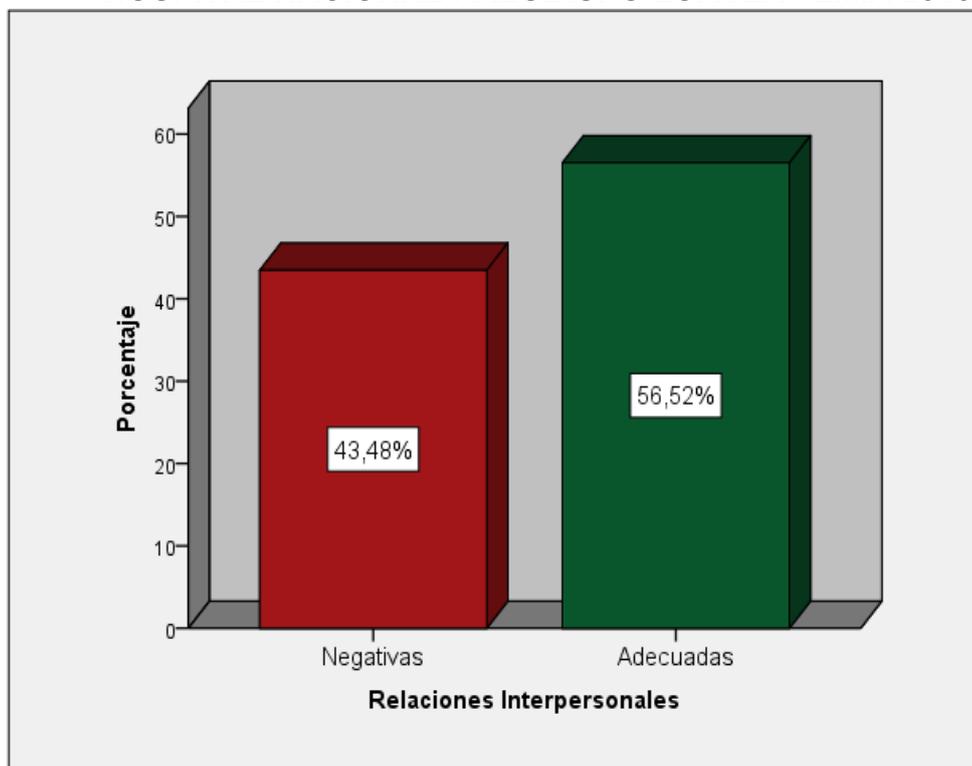


Tabla N° 5.4
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Nivel de Cansancio Emocional	N°	%
Nivel Bajo	8	17,4
Nivel Medio	30	65,2
Nivel Alto	8	17,4
Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

La tabla 5.4 muestra el nivel de estrés en la dimensión cansancio emocional, resaltando en más del 65% el nivel medio en las licenciadas de enfermería es de nivel medio.

Gráfico N° 5.4
NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

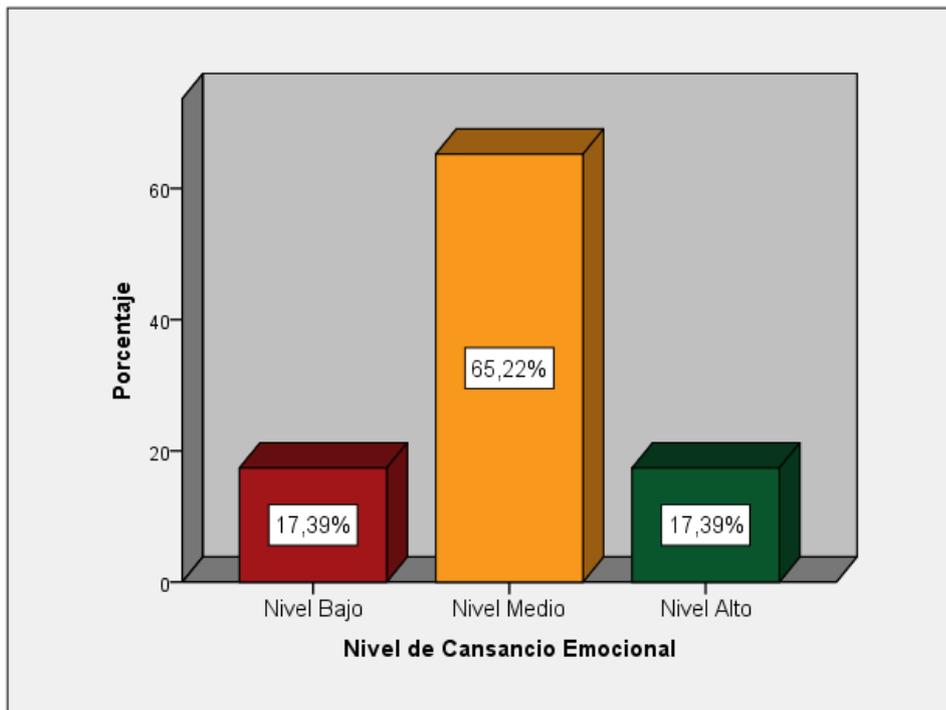


Tabla N° 5.5
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Nivel de Despersonalización	N°	%
Nivel Bajo	9	19,6
Nivel Medio	24	52,2
Nivel Alto	13	28,3
Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

La tabla 5.5 muestra el nivel de estrés desde la dimensión despersonalización, que también con más de 50% presenta un nivel medio, pero es alto en más de un cuarto (28%) de las licenciadas de enfermería.

Gráfico N° 5.5
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

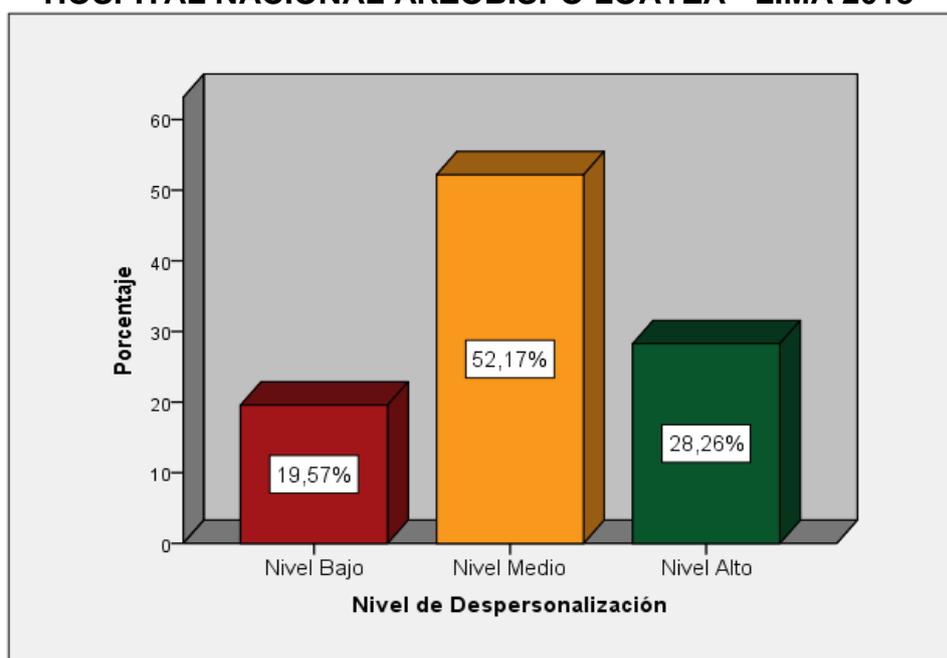


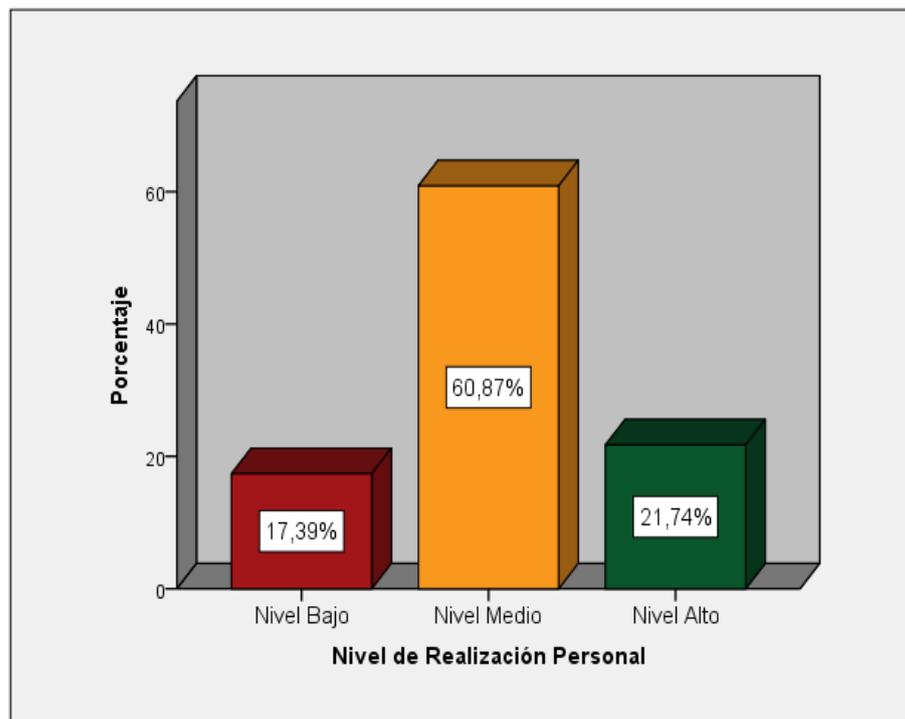
Tabla N° 5.6
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Nivel de Realización Personal	N°	%
Nivel Bajo	8	17,4
Nivel Medio	28	60,9
Nivel Alto	10	21,7
Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

La tabla 5.6 muestra el nivel de estrés desde la dimensión realización personal, donde más del 60% de las licenciadas de enfermería presenta un nivel medio.

Gráfico N° 5.6
NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018



5.2. Resultados inferenciales

Tabla N° 5.7
PRUEBA RHO DE SPEARMAN
NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES

Rho de Spearman		Relaciones interpersonales	Nivel de Estrés
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	-,362*
	Sig. (bilateral)	.	,013
	N	46	46
Nivel de Estrés	Coeficiente de correlación	-,362*	1,000
	Sig. (bilateral)	,013	.
	N	46	46

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 5.7, se muestra la prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman, observándose una correlación negativa baja entre ambas variables ($r = -0,362^{**}$), con una significancia estadísticamente significativa ($p = 0,13 < 0,05$).

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe relación inversa entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima 2018.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

El estrés laboral es reconocido como un fenómeno además de personal, social, y con consecuencias colectivas a nivel organizacional (41).

Por ejemplo, González (2013), al estudiar el estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo, concluyó que los enfermeros del servicio de unidad de terapia de intensiva pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti en Argentina pueden manifestar estrés laboral por estar expuestos en forma permanente a factores estresores. (18)

Medina afirma que el estrés además de aparecer por demandas laborales puede generarse por problemas organizacionales, por lo que el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las cuales destacan las dificultades en las relaciones interpersonales (47).

Esto se confirma con la prueba de hipótesis realizada en este estudio a través del coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0,362^{**}$), pues con un $p = 0,13$ ($< 0,05$) existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales, es decir que mientras el estrés sea más alto, las relaciones interpersonales serán más negativas en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2018.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

En el 2014 diversos estudios han medido el nivel de estrés en el personal profesional de enfermería que labora en centro quirúrgico a nivel nacional. En Trujillo Valle concluyó que el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es medio (15). En Puno, Porras determinó que el 62.5% de enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo presenta un nivel de estrés laboral moderado (11).

En Lima, en estudio desarrollado en un Hospital Nacional del MINSA por Correa (2013) en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, se descubrió que el Nivel de estrés laboral era en su mayoría de medio a bajo, por sentirse emocionalmente agotados al trabajar demasiado (16). Igualmente, en un hospital de la seguridad social EsSalud, Laguna (2014) halló que el nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en su mayoría es de nivel medio, por sentirse fatigados al levantarse y tienen que ir a trabajar, no sentir que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, y sentirse preocupados por cambiar emocionalmente debido a su labor (14).

Un estudio reciente desarrollado por Albinacorta (2017) sobre el Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello – Chosica, el mayor porcentaje de nivel de estrés encontrado fue medio, seguido de un porcentaje significativo bajo y un mínimo porcentaje alto (13).

Todos los estudios, aunque con pequeñas diferencias, han hallado un nivel de estrés medio en los profesionales de enfermería de centro quirúrgico, así mismo esta investigación confirma que el nivel de

estrés medio es el de mayor frecuencia (54%), seguido del estrés de nivel alto (23,9%), y finalmente el de nivel bajo (23,9%).

En cuando a las dimensiones, se describirán por separado los hallazgos del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

En cuanto al “Cansancio Emocional”, se encontró que es de nivel medio (65,2%), similar al estudio de Porras (2014) reconocido como nivel moderado (62.5%) (11). Además, estudios como el de Correa (2013) y Laguna (2014) identificaron un nivel entre medio y alto; debido a que consideran que trabajan demasiado y se sienten emocionalmente agotados; han sentido que trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería (13, 14). En contraposición Albinacorta (2017) afirma que es de nivel bajo porque no se sienten frustrados en su trabajo, no se cansan al trabajar en contacto directo con la gente (13). Sin embargo, en este estudio los niveles bajo y alto son iguales (17,4%), sin resaltar ninguno frente al otro.

Respecto a la “Despersonalización” las evidencias muestran un nivel de medio a alto (52%, 28%), tal y como el estudio de Laguna (2014), quien además resaltó los sentimientos de insensibilidad y poca preocupación por los problemas de sus pacientes (14). Otros como Porras (2014) hallaron un nivel entre moderado y leve (50%, 44%), aunque Albinacorta (2017) además especificó que era porque sentían que realmente les importan sus pacientes y no los tratan como si fueran objetos impersonales (11, 13); Sin embargo, en este estudio el 19,6% tiene un nivel bajo, y como afirma Correa (2013) puede ser porque además no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas (16).

Finalmente, en cuanto a la “Realización Personal” se halló entre medio a alto (60,9%; 21,7%), al igual que Porras (2014) (50%, 6.25%) y Albinacorta (2017), quien además lo atribuyó al adecuado trato de los problemas emocionales y la influencia positiva de su trabajo en la vida de las personas (11, 13). Opuestamente Correa (2013) identificó un nivel de medio a bajo con mayor frecuencia. En cuando al nivel de realización personal bajo fue de 17,4%.

Según Mendicute (2016), el estrés laboral tiene relación con el síndrome de burnout en el profesional de enfermería, lo que lleva a presentar diversos síntomas, determinando que presentan: fatiga (96%), contractura muscular (61%); trastornos gástricos (57%), insomnio (48%); bajo rendimiento laboral (52%), irritabilidad (87%), frustración (83%), desmotivación (78%), pesimismo (69%). (17)

Estos resultados alertan sobre la situación de estrés de la población sujeto de estudio, debido a que se han encontrado niveles de estrés entre medio y alto, por lo que debería darse especial atención a los síntomas señalados por Mendicute y evaluarlos en nuevos estudios.

Tal como Castro Lozano y Castro Panduro (2016) en su trabajo sobre el estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico-SANNA Clínica San Borja, se deben proveer herramientas necesarias para que ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas con el estrés laboral que ponen en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores. Según Porras (2014), se deben tomar las medidas correspondientes ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención institucional que se brinda al usuario. (12,11)

En cuando a la variable relaciones interpersonales, se ha identificado que son principalmente positivas (56,5%), similar al estudio de Espinoza (2013) quien determinó que estas relaciones entre

profesionales de enfermería en un hospital nacional peruano son en su mayoría de nivel medianamente favorable, gracias a la comunicación actitudes y buen trato (10).

Si bien se han obtenido datos positivos, cabe resaltar que no existe mucha diferencia con las licenciadas que afirmaron tener relaciones negativas (43,5%). Por lo que se debe tomar en cuenta la investigación realizada por Arévalo (2013), quien concluyó que un plan de capacitación permite desarrollar de una mejor manera las relaciones interpersonales, resaltando además la importancia de fortalecer los valores humanos para incrementar las buenas relaciones interpersonales de las personas. (22)

6.3. Responsabilidad ética

Para la realización del siguiente trabajo de investigación se aplicó un consentimiento informado a los sujetos de estudio donde se explicó que los datos obtenidos serían de carácter anónimo y confidencial y solo se utilizará para dicho estudio.

La presente investigación es original, y para el uso de las referencias bibliográficas se ha tomado en cuenta los parámetros establecidos para la comunidad científica.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado que el nivel de estrés tiene una **relación indirecta ($r=-0,362$) estadísticamente significativa (0,013)** con las relaciones interpersonales, por lo que se puede afirmar que a más positivas sean las relaciones interpersonales más bajo será el nivel de estrés, y por el contrario a mayores relaciones negativas hay un nivel más alto de estrés en las licenciadas en enfermería que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
2. El estrés de las enfermeras es predominantemente de nivel medio **(54,35%)**, así como en cada una de las dimensiones que la conforman tales como el **cansancio emocional (65,2%)**, la **despersonalización (52,2%)** y la **realización personal (60,9%)** en las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
3. Las relaciones interpersonales de las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza son por un mínimo de diferencia mayormente positivas **(56,5%)**.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Se propone a la institución brindar mejores condiciones laborales que ayuden a disminuir el nivel de estrés en las licenciadas de enfermería, a través de espacios que permitan el descanso y relajación de los profesionales por pequeños periodos de tiempo, pero de calidad, así mejorar las relaciones interpersonales que favorezcan su rendimiento en el trabajo.
2. Al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, gestionar con las instancias respectivas, estrategias que disminuyan los niveles del estrés de las licenciadas de enfermería; así mismo, evaluar el síndrome de burnout en las licenciadas en enfermería que laboran en el área, a fin de prevenir consecuencias relacionadas con el estrés laboral.
3. Poner en marcha **talleres vivenciales** dirigido a los profesionales de enfermería, a fin de desarrollar herramientas que mejoren su manera de relacionarse con los demás.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Rodríguez Rossi R. El hombre como ser social y la conceptualización de la salud mental positiva. Ciencia e Investigación (2): 11-13. Vol. VII. Núm. 2. México. 2015. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/142/14270205.pdf>
- 2) Gonzales Ortega Yariela. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Universidad de la Sabana. Ciudad Universitaria. Panamá. 2014.
- 3) Cisneros Centeno Carmen. Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. Tesis. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Pág. 14-42. Bolivia. 2015
- 4) Visconde Fernández Edith. Nivel de estrés en el profesional enfermero de los servicios de emergencia y medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis. Pág. 25-62. Perú. 2014
- 5) Albinacorta Rivera Kelly. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica. Perú. 2017
- 6) Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/429/Acu%C3%B1a_op.pdf?sequence=1
- 7) Oliel Sebastián. Estrés Laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Organización Mundial de la Salud. OPS. Estados Unidos. 2016
- 8) Disponible en: <http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/687/1/Trabajo%20de%20Grado.pdf>

- 9) Campero Lourdes y Otros. Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Tesis. pág. 46-87. Argentina. 2012. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- 10) Mendicute Arminio. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en relación con la motivación en los docentes de secundaria. Universidad de Cantabria. Facultad de Educación. España. 2017. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13171/MendicuteArminioDario.pdf?sequence=1>
- 11) Gonzales Rosa. Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Colombia 2013.
- 12) Erazo, Y, Herrera, M. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de enfermera en la provincia de Carchi en el periodo de marzo-agosto. [tesis de licenciatura]. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador. 2014
- 13) Zenpoalteca, M. Satisfacción laboral y clima organizacional en las instituciones educativas de nivel superior. [tesis de licenciatura]. Universidad Autónoma del estado de Morelos. México. 2014.
- 14) Álvarez, P. Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis. Universidad de Buenos Aires. Argentina. 2014
- 15) Arévalo, J. Programa de relaciones humanas para mejorar las relaciones interpersonales de los catedráticos y alumnos del instituto nacional 67 experimental de educación básica de San Pedro de Sacatepeques del departamento de San Marcos. Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa. México. 2013.

- 16) Espinoza Marquina S. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería de Medicina de Hospital Arzobispo Loayza. Lima 2013. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/526>
- 17) Porras Roque M. Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. Puno. Perú. 2016 disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/486?show=full>.
- 18) Castro Lozano, T. Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – SANNA Clínica San Borja. Lima 2016 Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/823/Thaly_Tra_bajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 19) Albinacorta Rivera, K. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello. Chosica. Facultad de Medicina. Unidad de Posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Perú. 2017 disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7183/Albinacorta_rk.pdf?sequence=2
- 20) Laguna Bocanegra J. Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima – Perú. 2013
- 21) Valle Carrasco R. Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo. 2014.
- 22) Correa Cruzado Walter. Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora. Lima. 2015
- 23) Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería. Tema Modelos y Teorías en enfermería (III). p. 62-69. Modelos de Peplau. Disponible

en: [Ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/enfermeria-tema11\(III\).pdf](http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/bases-historicas-y-teoricas-de-la-enfermeria/materiales-de-clase-1/enfermeria-tema11(III).pdf)

- 24) Marriner Tomey A. Modelos y teorías de enfermería. Madrid. Elsevier. ed. 6. 2007.
- 25) Teixidio, J. La acogida al profesorado de nueva incorporación. Editorial Grao. Barcelona. 2009. Blum, M. L. & Russ, J. "A study of Employee Attitudes Towards Various Incentives" Personnel. Vol. 19. 2017.
- 26) Bilbao I, March C. J. Diez aportaciones del empleo de la metodología cualitativa en una auditoría de comunicación interna en Atención Primaria. Rev. Esp. Salud Pública. 2014 oct [citado 2014 Oct 13] 76(5): 483-492. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=>
- 27) Bustamante O, G. La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Graduados. 2013
- 28) Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el estudio el clima organizacional. RM NIO623-2008, MINSA, Comité técnico de Clima Organizacional. Ministerios de Salud. Lima. 2013.
- 29) Cárcamo, M. Las relaciones humanas y la administración de personal. Editorial Andrés Bello, Santiago de Chile. 2012.
- 30) James, E. Dirección de las relaciones públicas. Orlando, Florida. Edición Gestión. 2015
- 31) Tamayo. J, Fundamentos de administración de Enfermería .2ed. Cuba. 2014.

- 32) Tafel, J. Grupos humanos y categorías sociales: Estudios de psicología social. 2da edición. Herder Barcelona. Madrid. 2016.
- 33) García. L, Pérez C, Orgando, B. Comunicación eficaz para profesionales de la salud. Enfermería científica. 31(39): 276-277. 2015..
- 34) La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria. Disponible en: <http://www.digesa.sld.pe/>
<http://www.digesa.mins.gob.pe>
- 35) Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle M, Domínguez M. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Madrid. Revista. España. Salud Pública. 78: 505-516. 2014.
- 36) Gonzales J. Relaciones Interpersonales. 3ª edición. México. pag.147-158. 2015
- 37) Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle M, Domínguez M. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Madrid. Revista. España. Salud Pública. 78: 505-516. 2014.
- 38) Carmona Monge, Francisco Javier y colb, Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos. Colombia. 2014.
- 39) Chacón Roger, Margarita y colb. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos En Rev. Cubana Ñoclo Cuba. 2015.
- 40) Cortés Díaz, José María. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. ed, España Edit: Tébar. 2014.

- 41) Davalos Pérez, H. Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL. Perú. 2016.
- 42) Del Hoyo Delgado, Mari Ángeles. Estrés laboral. Ed. España. Edit: INST. 2015
- 43) Dugas. Tratado de Enfermería Practica. 4ta ed. México D.F. Ed: Interamericana. 2015
- 44) Fornes, J “Respuesta emocional al estrés laboral”. España. Revista de Enfermería Rol. Año XVII N 186. Ediciones Rol S.A., Barcelona España. 2015.
- 45) Quispe Carhuas, Yesica. Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa. 2015. Pag. 55-56. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/764>
- 46) Meza Pillaca, Rosa. Características de la comunicación enfermero-paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os). Hospital Santa María del Socorro. Ica. 2016. Pag 76-79. Disponible en <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1666/T-TPLE-Rosa%20Karina%20Meza%20Pillaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 47) Medina San Martin, LE. Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: emergencia, trauma shock y UCI del hospital. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica. Perú. 2015 [citado el 15 de noviembre del 2018. Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/handle/autonomaieca/21>

ANEXOS

Anexo N° 1:

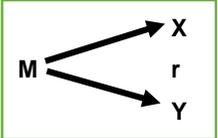
Matriz de consistencia

“NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS LICENCIADAS EN ENFERMERIA DEL AREA DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA-LIMA 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las enfermeras(os) que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima 2018?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las enfermeras que laboran en el área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima - 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una adecuada relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2018.</p>	<p>Variable (X)</p> <p>Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital nacional arzobispo Loayza</p>	<p>Acciones que las enfermeras emiten frente a un determinado suceso en su campo laboral.</p>	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Realización Personal</p> <p>Des personalización</p>	<p>*Cansancio emocional. · *Agotamiento físico. · *Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo.</p> <p>*Tener una respuesta negativa de trabajo que desempeña *Sentimientos negativos de la competencia profesional.</p> <p>*Trato impersonal hacia los pacientes y los colegas. *Falta de preocupación de los problemas de otros. * Autoconcepto Negativo</p>	Ordinal
	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según agotamiento emocional del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según realización personal del área de Centro Quirúrgico del</p>	<p>Hipótesis Nula:</p> <p>No existe una adecuada relación entre el nivel de estrés y las relaciones interpersonales en las licenciadas en enfermería del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2018.</p>	<p>Variable (Y)</p> <p>Relaciones interpersonales entre las enfermeras de centro quirúrgico</p>	<p>Interrelación entre profesionales de enfermería en el área de Centro Quirúrgico, con la finalidad de establecer un cuidado.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Actitud</p>	<p>Flexibilidad Receptividad Preocupación</p> <p>Interés Asertividad Uso del silencio</p> <p>Respeto Comprensión empática Responsabilidad Compañerismo</p> <p>Solidaridad Cooperación</p>	

	<p>Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. Identificar el nivel de estrés en las enfermeras según despersonalización del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés según agotamiento emocional, realización personal y despersonalización y su relación con las relaciones interpersonales en las enfermeras del área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.</p>				<p>Trato</p>	<p>Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez</p>	
--	---	--	--	--	---------------------	--	--

“NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS LICENCIADAS EN ENFERMERIA DEL AREA DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA-LIMA 2018”

METODOLOGIA				
TIPO DE ESTUDIO	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional prospectivo de corte transversal</p>	 <p>Donde: M: Muestra X: Variable 1: Nivel de estrés de las enfermeras en CQ del HNAL. Y: Variable 2: Relaciones Interpersonales de las enfermeras en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. r= Relación entre 2 variables.</p>	<p>Población: Estuvo constituida por 53 enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Muestra: Para hallar el tamaño de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple. Como resultado 46 enfermeras.</p>	<p>La técnica que se utilizó fue la encuesta, lo que permitió establecer el nivel de estrés y como son las relaciones interpersonales de la enfermera de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.</p> <p>Los instrumentos utilizados fueron: Para la primera variable Estrés se aplicó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981; para la segunda variable “relaciones interpersonales” se aplicó la técnica de la encuesta, con un instrumento tipo escala de Likert modificada, validado y confiable utilizado en otra investigación por Meza Pillaca Rosa en enfermeras de un Hospital de Ica en el año 2016.</p>	<p>Para el análisis e interpretación de datos se aplicó la estadística descriptiva, porque nos permitió descubrir las características de cada una de las variables: Nivel de estrés de las enfermeras en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y las relaciones interpersonales de las enfermeras en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p> <p>Además, se utilizó la estadística inferencial, porque nos permitió inferir el comportamiento de las variables, las cuales se procesaron utilizando el software del programa Excel y SPSS</p> <p>Los datos obtenidos se clasificaron, tabularon y se mostraron en un cuadro de doble entrada, expresadas en números (Nº) y porcentajes (%) que se adjudicaron en anexos.</p>

Anexo N° 2:

Cuestionario

INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) ELABORADO POR MASLACH Y JACKSON (1981)

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral en las enfermeras en Centro Quirúrgico; para mejorar el cuidado. Sus respuestas son anónimas y confidenciales.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados marque con un aspa de acuerdo a la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones:

- | | |
|------------------|--------------------|
| 0. Nunca | 4. Bastantes veces |
| 1. Casi nunca | 5. Casi siempre |
| 2. Algunas veces | 6. Siempre |
| 3. Regularmente | |

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.							
2. Me siento cansado al final de la jornada laboral							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y enfrente a otra jornada de trabajo.							
4. Siento que puedo entablar relaciones con las personas fácilmente.							
5. Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas en mi servicio.							
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he vuelto más duro con las personas en mi trabajo.							

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con quien trabajo.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable.							
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

**CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES EN
ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA**

El presente tiene como objetivo recoger información respecto a las relaciones interpersonales en enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza para mejorar el cuidado. Sus respuestas son anónimas, confidenciales.

Instructivo: Marque con un aspa (X) las alternativas de acuerdo con su percepción.

1.Nunca 2.A veces 3. Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3
	Comunicación			
1	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.			
2	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.			
3	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.			
4	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.			
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan fuerza para resolver el problema.			
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.			
7	Cuando una colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.			
	Actitudes			

8	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.			
9	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.			
10	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.			
11	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.			
12	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa el interés de las demás colegas por ayudarla.			
13	Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.			
14	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.			
15	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.			
16	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.			
17	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupadas			
18	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.			
19	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.			
	Trato			
20	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.			
21	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor”.			
22	Las colegas actúan con sencillez			

Anexo N° 3:

Consentimiento Informado

Estoy de acuerdo en participar como sujeto colaborador en la Investigación que lleva como título **“NIVEL DE ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS LICENCIADAS EN ENFERMERIA DEL AREA DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018”**; se me ha informado que este estudio es para determinar la relación que existe entre el nivel de estrés en las licenciadas en enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Entiendo que responder la encuesta no va a durar más de una hora, mis respuestas serán confidenciales pues nadie va a conocer la información de mi persona, excepto las investigadoras.

Dejo en claro que Si acepto participar en este estudio es voluntario y al firmar este consentimiento no voy a perder mis derechos legales.

ENTREVISTADO

ENCUESTADOR

Anexo N° 4:

Libro de códigos

N° ITEM	PREGUNTA / VARIABLES	CATEGORÍAS	CÓDIGO
1	EDAD	25 - 35 años	1
		36 - 45 años	2
		46 - 55 años	3
		56 - 65 años	4
		mayor a 66 años	5
2	SEXO	Femenino	1
		Masculino	2
3	CONDICIÓN LABORAL	Nombrado	1
		CAS	2
4	TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO	1 a 10 años	1
		11 a 20 años	2
		21 a 30 años	3
		31 años a más	4
5	ESTRÉS	Nunca	0
		Casi nunca	1
		Algunas veces	2
		Regularmente	3
		Bastantes veces	4
		Casi siempre	5
		Siempre	6
6	RELACIONES INTERPERSONALES	Siempre	3
		A veces	2
		Nunca	1

Anexo N° 5:

Matriz de datos

ENF.	EDAD	SEXO	SERVICIO	COND_LAB	TIEMPO_SERV	D1	D2	D3	ESTRÉS	RR.II.
1	5	1	7	1	4	32	12	28	72	46
2	4	1	7	1	4	25	13	21	59	45
3	3	1	6	1	2	25	14	23	62	58
4	4	1	5	1	3	28	18	31	77	44
5	4	1	5	1	1	27	12	26	65	50
6	4	1	6	1	3	30	15	21	66	46
7	1	1	1	2	1	22	7	19	48	54
8	2	1	2	2	2	22	16	12	50	56
9	3	1	5	1	3	21	10	26	57	51
10	3	1	3	1	2	19	12	20	51	45
11	2	1	1	1	2	28	5	26	59	48
12	2	1	6	1	1	18	9	23	50	46
13	2	1	3	1	2	34	14	35	83	46
14	2	1	3	1	1	21	13	33	67	36
15	2	1	3	1	2	22	13	24	59	32
16	3	1	5	1	3	13	4	36	53	55
17	1	1	2	1	1	22	7	29	58	56
18	2	1	2	1	2	25	10	16	51	51
19	1	1	1	2	1	27	4	21	52	53
20	1	1	1	2	1	25	8	25	58	56
21	1	1	3	2	1	27	4	23	54	50
22	1	1	1	2	1	24	12	23	59	54
23	2	1	2	1	2	25	17	26	68	38
24	2	1	2	1	2	15	11	23	49	54
25	2	1	2	1	1	28	13	21	62	48
26	1	1	2	2	1	31	10	16	57	51
27	2	1	2	1	2	26	11	16	53	47
28	2	1	2	1	2	29	6	19	54	52
29	2	1	2	2	1	11	7	18	36	52
30	1	1	2	1	1	23	17	23	63	51
31	2	1	2	1	2	36	18	33	87	50
32	3	1	2	1	2	25	6	12	43	51
33	2	1	2	1	2	36	12	25	73	49
34	2	1	2	1	2	33	18	20	71	56
35	1	1	5	2	1	9	3	21	33	52
36	1	1	3	2	1	24	8	18	50	52

37	1	1	3	2	1	28	9	17	54	51
38	2	1	3	1	1	21	7	23	51	55
39	1	1	4	2	1	24	10	37	71	50
40	1	1	4	1	1	26	5	32	63	52
41	3	1	4	1	2	19	6	22	47	40
42	3	1	4	1	2	25	8	36	69	52
43	2	1	4	1	2	23	7	40	70	55
44	2	1	4	1	2	21	10	19	50	51
45	3	1	4	1	2	19	7	39	65	53
46	1	1	4	2	1	21	7	29	57	49

Anexo N° 6:

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,102	46	,200*	,980	46	,618
Relaciones Interpersonales	,170	46	,002	,896	46	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

Ho: La distribución de la variable no es diferente a la distribución normal

H1: La distribución de la variable es diferente a la distribución normal

Nivel de significancia: (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

Estadístico de prueba: Con datos superiores a 30 usaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Interpretación Estrés:

Con el valor de la prueba de Kolmogorov-Smirnov = 0,102; y un $p = 0,200 > 0,05$
Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Aceptamos la hipótesis nula, concluyendo que la variable "Estrés" tiene una distribución normal.

Interpretación Relaciones Interpersonales:

Con el valor de la prueba de Kolmogorov-Smirnov = 0,170; y un $p = 0,002 < 0,05$
Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Se concluye que la variable "relaciones interpersonales" no tiene una distribución normal.

Anexo N° 7:

Determinación de intervalos del Nivel de estrés

“CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE”

$$Estanino = \bar{x} \pm 0.75 \times \sigma$$

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cansancio Emocional	46	9.0	36.0	24.239	5.8049
Despersonalización	46	3.0	18.0	10.109	4.1432
Realización Personal	46	12.0	40.0	24.478	6.9466
Estrés	46	33.0	87.0	58.826	10.9794
N válido (por lista)	46				

Nivel de Cansancio Emocional:

Puntos de corte: $A = 24.239 - 0,75 \times 5.8049 = 19,89$
 $B = 24.239 + 0,75 \times 5.8049 = 28,59$

Rangos:

- Nivel de cansancio emocional bajo : De 09 a 19 pts.
- Nivel de cansancio emocional Medio : De 20 a 28 pts.
- Nivel de cansancio emocional Alto : De 29 a 36 pts.

Nivel de Despersonalización:

Puntos de corte: $A = 10.109 - 0.75 \times 4.1432 = 7,00$
 $B = 10.109 + 0.75 \times 4.1432 = 13,22$

Rangos:

- Nivel de despersonalización bajo : De 03 a 06 pts.
- Nivel de despersonalización Medio : De 07 a 12 pts.
- Nivel de despersonalización Alto : De 13 a 18 pts.

Nivel de Realización personal:

Puntos de corte: $A = 24.478 - 0.75 \times 6.9466 = 19,27$
 $B = 24.478 + 0.75 \times 6.9466 = 29,69$

Rangos:

- Nivel de despersonalización bajo : De 12 a 18 pts.

- Nivel de despersonalización Medio : De 19 a 29 pts.
- Nivel de despersonalización Alto : De 30 a 40 pts.

Nivel de Estrés:

Puntos de corte: $A = 58.826 - 0.75 \times 10.9794 = 50,59$

$$B = 58.826 + 0.75 \times 10.9794 = 67,06$$

Rangos:

- Nivel de despersonalización bajo : De 33 a 50 pts.
- Nivel de despersonalización Medio : De 51 a 66 pts.
- Nivel de despersonalización Alto : De 67 a 87 pts.

Anexo N° 8:

Otros resultados

Tabla N° 5.8
CARACTERIZACIÓN DE LAS LICENCIADAS EN ENFERMERÍA
DEL ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - LIMA 2018

Variables		N°	%
Edad	25 a 35 años	14	30,4
	36 a 45 años	19	41,3
	46 a 55 años	8	17,4
	56 a 65 años	4	8,7
	Mayor a 66 años	1	2,2
	Total	46	100,0
Sexo	Femenino	46	100,0
Condiciones Laborales	Nombrado	33	71,7
	CAS	13	28,3
	Total	46	100,0
Tiempo de Servicio	1 a 10 años	20	43,5
	11 a 20 años	20	43,5
	21 a 30 años	4	8,7
	31 a más años	2	4,3
	Total	46	100,0

Fuente: Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

La población de enfermeras que cumplieron los criterios de inclusión para este estudio se caracteriza por ser de sexo femenino y tener entre 36 y 45 años (42,3%) principalmente, y más del 70% son nombradas.