

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



UPAGU

Facultad de Ciencias de la salud

Carrera Profesional de Enfermería

**RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADAS AL ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD
PACHACUTEC CAJAMARCA 2022**

BACH: SOFIA DE LA CRUZ RAMIREZ MENDOZA

ASESOR:

MG: MARIA VERONICA TEJADA ARENAZA DE NOVOA

Cajamarca – Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias de la salud

Carrera Profesional de Enfermería

**RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADAS AL ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD
PACHACUTEC CAJAMARCA 2022**

**Proyecto de tesis presentado en cumplimiento parcial de los requerimientos para
optar el título profesional de licenciada en enfermería**

BACH: SOFIA DE LA CRUZ RAMIREZ MENDOZA

ASESOR:

MG: MARIA VERONICA TEJADA ARENAZA DE NOVOA

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
Ramírez Mendoza, Sofía de la Cruz
Todos los derechos reservados

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos y por darme inteligencia y la paciencia para lograr mis metas y objetivos.

A mis padres Gonzalo y Sonia quienes contribuyeron en mi formación profesional, por brindarme su apoyo incondicional y alentarme a seguir adelante.

A mis hermanas, Guiselly, Guadalupe, Susecta, Matilde, Emilia y a mi hija Azul Valentina, quienes me brindaron su compañía y aliento para no desfallecer en cada uno de mis pasos, especialmente en los peores momentos.

Sofia de la Cruz Ramírez Mendoza

AGRADECIMIENTO

A Dios

El ser maravilloso que nos dio la vida y esta digna vocación, guiándonos por el camino correcto y llenándonos de fortaleza para superar todos los obstáculos que se nos puede presentar en la vida.

A mis padres

Por ser mi fortaleza, mi motivación, por su paciencia, comprensión y por el esfuerzo desmedido de ambos que hizo posible que pueda culminar y cumplir cada objetivo que me propuse a lo largo de mi vida.

A mi hija

Por ser motor, mis ganas diarias, por su paciencia, por su comprensión, y por su amor desmedido, gracias a ella pude culminar mi objetivo propuesto y para ser su orgullo.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

Por brindarme una excelente formación profesional desde inicios de mi carrera, por brindarnos las excelentes docentes que guiaron mis pasos, hasta poder terminar mi carrera profesional.

A mi asesora

Verónica Tejada Arenaza de Novoa, quien contribuyo en mi formación profesional, por su apoyo incondicional, por sus consejos brindados, por su paciencia y por sus enseñanzas en el transcurrir de los días.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022. Aplicando una metodología de tipo descriptiva, método inductivo hipotético y deductivo, diseño no experimental, transversal, la población y muestra estuvo conformada por 11 enfermeras del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios. Los resultados precisaron que en la realización personal resultó menor que 0.05 $p = 0.004$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa. Concluyendo que, las relaciones interpersonales asociados al nivel de estrés del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, surgen por el agotamiento emocional en un 91%, se observa valor $p = 0.243$ lo que indica que existe relación significativa. Por su parte el nivel de estrés laboral asociado a las relaciones interpersonales del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, se debe al manejo de comunicación en un 96%, se observa valor $p = 0.718$ lo que indica que existe relación significativa.

Palabras claves: Relaciones interpersonales; estrés laboral, personal de enfermería, centro de salud

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the interpersonal relationships associated with work stress in nursing personnel at the Pachacutec Cajamarca 2022 Health Center. Applying a methodology of descriptive type, hypothetical and deductive inductive method, nonexperimental design, cross-sectional, the population and sample was formed by 11 nurses from the Pachacutec Health Center, Cajamarca Peru 2022, using two questionnaires as a technique and as a tool. The results specified that in the personal performance it was less than 0.05 $p = 0.004$ which indicates that there is significant statistical association. Concluding that, the interpersonal relationships associated with the stress level of the sick staff of the Pachacutec 2022 health center, arise by emotional exhaustion in 91%, we observe value $p = 0.243$ indicating that there is significant relationship. On the other hand, the level of work stress associated with interpersonal relationships of the sick staff of the Pachacutec 2022 health center, is due to the management of communication in 96%, value $p = 0.718$ is observed which indicates that there is a significant relationship.

Keywords: Interpersonal relations; work stress, nursing staff, health center

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	ix
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	xi
1.1. Planteamiento del problema	xi
1.2. Formulación del problema.....	xiii
1.3. Justificación de la investigación.....	xiv
1.4. Objetivos de la investigación.....	xv
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	xv
2.1. Teorías que sustentan la investigación	xv
2.2. Antecedentes.....	xvii
2.3. Discusión teórica	xxiii
2.4. Definición de términos básicos.....	xxx
2.5. Hipótesis	xxxí
2.6. Operacionalización de variables	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	36
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra	36
3.1.1. Población	36
3.1.2. Criterios de inclusión	36
3.1.3. Criterios de exclusión	37
3.2. Métodos de investigación	38
3.3. Tipo y diseño de investigación	38
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	39
3.5. Técnicas de análisis de datos.....	41
3.6. Aspectos éticos de la investigación.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1. Resultados de la investigación.....	43

4.2. Discusión y análisis	48
CAPITULO V	55
5.1. Conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población del personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.....	30
Tabla 2. Confiabilidad instrumentos variable relaciones interpersonales.....	35
Tabla 3. Confiabilidad instrumentos variable relaciones interpersonales.....	35
Tabla 04. Manejo de comunicación del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	38
Tabla 05.- Ambiente de colaboración del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	38
Tabla 06.-Actitudes socio afectivas del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	39
Tabla 07.-Resolución de conflictos del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	39
Tabla 08.Agotamiento emocional del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	40
Tabla 09.- Despersonalización del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	40
Tabla 10.-Realización personal del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	41
Tabla 11.- Relaciones interpersonales asociadas al nivel de estrés del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	41
Tabla 12.- Estrés laboral del personal en las relaciones interpersonales asociadas al profesional de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022.....	42

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Un grupo profesional bastante afectado por la tensión en sus trabajos diarios lo constituyen los trabajadores de enfermería, por el gran compromiso que tienen en la atención de los pacientes, y porque se encuentran en constantemente contacto con el paciente y las circunstancias que los rodean (1)

La perspectiva considera que el proceso de comunicación en el ambiente laboral se configura como una herramienta importante en la promoción de la salud de los trabajadores. En contraposición, el impacto de los errores de comunicación en el sector salud genera negligencia, especialmente relacionada con la asistencia y, por lo tanto, disminuye la seguridad del paciente y del trabajador (2). Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales es un desafío prioritario para el buen funcionamiento de los servicios de salud. La relación interpersonal, mientras sea adecuada, es un factor protector relevante para la preservación de la salud en el ambiente hospitalario, tal y como se identificó entre los trabajadores de la salud. Se han mencionado los beneficios de los modelos positivos entre colegas y gerentes, así como el apoyo mutuo (3).

En la siguiente investigación, en el capítulo I se describe la realidad problemática, se plantea la pregunta de investigación, justificación y los objetivos de estudio. En el capítulo II se presentan los antecedentes de estudio, teorías y enfoque conceptual del estudio. En el capítulo III, se muestra el proceso metodológico utilizado, siendo este una metodología de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. Como instrumento se aplicaron cuestionarios a la muestra de 12 personas que conforman el personal de enfermería del Centro De Salud Pachacútec. En el capítulo IV, se muestran los resultados y discusión del estudio lo que contribuirá a responder a la formulación de la problemática y a los objetivos que originaron a esta investigación. El capítulo V, muestra las conclusiones y recomendaciones del estudio, por lo que, la factibilidad y

viabilidad de la investigación surge por contar con la aceptación de las personas investigadas del Centro de Salud Pachacutec; con la población de estudio adecuada; así como, recurso humano preparado en la aplicación del método científico. Además de contar con los recursos humanos y financieros para el desarrollo de la investigación.

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las relaciones interpersonales en el personal de enfermería a nivel profesional han evolucionado a través de los tiempos, en donde el mayor grado del desarrollo profesional se ha logrado por el estilo de liderazgo (5) y cuando el ejercicio del profesional de Enfermería ha estado regido por principios profesionales y gestionados con autonomía. Prestar atención a las demandas laborales en que las enfermeras participan en las tomas de decisiones (6). Las características pueden considerarse importantes y esencial para mantener y mejorar la salud (7).

El enfermero realiza su trabajo tanto en ámbitos intrahospitalarios como extrahospitalarios o comunitarios, en las áreas asistenciales, de investigación, administración y educación; implicándose no solo con los individuos que sufren una afección; sino con su parentela y la sociedad en general, necesitando invertir energía, tiempo e inclusive sensaciones, puesto que de manera constante se confronta a diferentes emociones a lo largo de su jornada de trabajo (8).

Por la labor que realiza el personal de enfermería se le puede considerar un grupo vulnerable de sufrir daños a su salud, debido a las situaciones de su actividad profesional generadoras de estrés a las que está expuesto diariamente como lo es la confrontación con la muerte, el sufrimiento de las personas a su cuidado así como las demandas emocionales de los pacientes y familiares entre otros, aunado a ello los posibles conflictos con el personal interdisciplinario como son médicos, y otros grupos ocupacionales (9)

La Sociedad Americana de Psicología (APA) canadienses, recomienda que las féminas sufren una superior tensión personal muestra, que aproximadamente el cuarenta y ocho por ciento consideran que la tensión ha aumentado en las últimas cinco

temporadas, generando considerables pérdidas en el rendimiento profesional, induciendo a cualquier consecuencia negativa en su vida individual y profesional (10). De igual modo, en la nación española, los trabajadores de enfermería que laboran en los establecimientos asistenciales públicos en el 2017, ocho de cada diez enfermeras tienen estrés laboral, de tal forma que se considera que el ámbito laboral se ha deteriorado en un setenta por ciento, la atención que se otorga a la población ha reducido su calidad, a causa de que no tiene los medios requeridos para darles atención. Asimismo, un setenta y dos por ciento siente agotamiento emocional, un ochenta y cinco por ciento trastornos del sueño, ochenta y siete por ciento tienen problemáticas de concentración, noventa por ciento nerviosismo, malestar o temor y el noventa y seis por ciento tensión muscular, debido a las jornadas laborales extenuantes y las inadecuadas condiciones laborales, lo que genera una tensión en la realización de sus actividades (11)

Es del mismo modo que en Latinoamérica, diferentes encuestas realizadas por un estudio en Colombia, muestran la relación entre el desempeño del estrés laboral y diversos aspectos, como el tipo de servicio que brinda la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la frustración con las tareas (12). Mientras que, en el Ecuador un estudio realizado por la Gesellschaft für Konsumforschung encuestadora alemana (GfK) definió que el diez por ciento de la población ecuatoriana padece de estrés laboral y el catorce por ciento posee el colesterol alto. Esta investigación se realizó en las primordiales urbes, como son Quito y Guayaquil, alrededor de 1006 individuos, 514 en el puerto principal y 492 en la urbe capital. Por otro lado, se evidencio que el estrés en el trabajo se encuentra vinculado a distintas afecciones, como la gastritis, que posee el ocho por ciento, número bastante cercano a la tasa de estrés en el trabajo (13).

En la nación peruana, el estrés laboral concierne a las problemáticas de salud más difíciles y un equipo bastante afectado lo conforman el personal de salud del Centro Quirúrgico, apreciándose la superior frecuencia en las enfermeras, las cuales padecen de una tensión severa debido al agotamiento corporal y mental, gracias al exceso laboral, ansiedad, lo que perjudica en la atención que se otorga al paciente (14). El Sindicato Nacional de Enfermeras del Seguro Social de Salud (SINESSS), señaló que al año 2018, el ochenta por ciento de sus agremiados que labora en nosocomios estatales padecen de estrés asociado a su labor. El predominio de estrés laboral en los trabajadores asistenciales prehospituarios del proyecto de red de atención móvil de urgencias-instituto de gestión de assistencias de salud, es alto encontrándose en un 67.7% (15)

En Cajamarca, el declive y las crisis dentro del sector salud, han repercutido de manera negativa, exponiendo a sus trabajadores a factores de estrés, por otro lado, las consecuencias de esta también afecta a los usuarios de los servicios de salud, puesto que existen factores como el déficit de recursos humanos, la alta demanda de usuarios y la sobrecarga laboral que sumado a las repercusiones originadas debido al estrés en el trabajador de salud, hacen que la labor asistencial de estos profesionales se vea comprometida de manera desfavorable. El puesto de salud Pachacútec es de nivel 4, no es ajeno a la situación de estrés, ya que también tienes servicio de emergencia, hospitalización; sumado a esto la sobre carga aboral por falta de personal y la incrementación de usuarios.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022?

1.3. Justificación de la investigación

La **justificación teórica**, surge porque aporta conocimientos teóricos en la revisión de bibliografía pertinente sobre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en un entorno de suma importancia para la sociedad como es el entorno hospitalario y asumiendo que ésta es época de creciente demanda de atención médica para el personal de enfermería puede tener enormes consecuencias emocionales y físicas para los cuidadores, por lo que el estudio está, orientado a brindar conocimientos científicos actualizados y relevantes a la profesión de enfermería que le sirva de base para planificar actividades preventivas en el control del estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a mejorar las relaciones interpersonales, mejorando de esta manera el vínculo enfermera – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral de la enfermera.

A **nivel práctico**, se orienta en solucionar la problemática de la tensión debido a que reconociendo el factor que lo ocasiona se procederá en busca de opciones de resolución como medidas y método para el manejo del estrés y perfeccionar la salud de los trabajadores en el ámbito laboral. Es por ello que, el presente trabajo, permitirá una intervención de las instancias superiores para la implementación de nuevas estrategias, normas, políticas y pautas con los resultados obtenidos, de manera que se logre mejorar la situación encontrada, para lograr los objetivos organizacionales; las cuales se traducirán en una atención con excelencia profesional, efecto favorable en la salud de los usuarios y el bienestar de los trabajadores de salud.

La **relevancia social**, se basa en el menester de fomentar la Salud Ocupacional, tendiente a precaver el estrés en el trabajo en los enfermeros por medio del reconocimiento de las circunstancias de peligro, lo que aseguraría un óptimo

rendimiento profesional. Los elevados costes sociales y personales ocasionados por el estrés en el trabajo, han dado sitio a que organismos mundiales como la OMS insista cada vez más en la relevancia que posee el control y la prevención de la tensión en el área de trabajo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar las relaciones interpersonales del personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

Determinar el estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías que sustentan la investigación

2.1.1. Teoría de Peplau

En la teoría de Peplau se percibe al profesional de enfermería como un proceso terapéutico, porque interactúa con otros profesionales, entablando relaciones terapéuticas con personas que necesitan servicios de la salud y el cual este proceso lleva a determina tres fases por el cual pasa la enfermera: 1. Fase de orientación, donde las enfermeras se encuentran con los pacientes y obtienen información esencial sobre ellos como personas con necesidades y prioridades. La fase de trabajo, que representa la mayoría del tiempo de las enfermeras con los pacientes. En esta fase, las enfermeras hacen evaluaciones sobre los pacientes que deben usar durante la enseñanza y cuando contribuyen al plan interdisciplinario durante la fase de trabajo,

los roles de las enfermeras se vuelven más familiares para los pacientes; comienzan a aceptar a las enfermeras como educadores de salud, especialistas, consejeros y proveedores de atención (16).

2.1.2. Teoría del síndrome de adaptación general

Planteada por Selye, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas: Fase de alarma, ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico. Fase de resistencia, en ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Fase de agotamiento, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles (17).

2.1.3. Teoría de la evaluación cognitiva

La teoría de evaluación cognitiva de Lazarus y Folkman (18), mediante esta teoría, los autores establecen que, al encontrarse expuestos a una situación estresante, los individuos realizan diversas evaluaciones de la situación. En una primera evaluación, denominada Evaluación Primaria, cada persona se plantea si un determinado estresor puede afectarle o no. En la segunda evaluación, denominada Evaluación Secundaria, la persona valora cómo debe afrontar la situación, teniendo en cuenta los recursos y habilidades de los que dispone. Por último, la persona procederá a elegir la forma de responder que considere más adecuada, pudiendo intentar controlar el evento estresante, huir de él, o incluso no responder de ninguna forma.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes internacionales

Los estudios internacionales que preceden esta investigación: Junco (19). En la tesis: Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo-Ecuador. La finalidad primordial de este estudio fue definir la incidencia que poseen los vínculos interpersonales en el desempeño en el trabajo de los profesionales de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. La metodología se fundamentó en una perspectiva cuantitativa, alcance descriptivo y correlacional, de método deductivo, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 104 licenciadas de enfermería. En los resultados obtenidos demostraron que la dimensión de comunicación es la que más influencia tiene en el desempeño laboral de los colaboradores. Por tanto, es importante mejorar la disposición para resolver desacuerdos, la escucha sin mostrar incomodidad, comprensión del mensaje entre colaboradores, interés por problemas de pares, empatía y el hecho de guardar silencio y escuchar. Se concluye que las relaciones interpersonales fueron de nivel regular ocasionado por aspectos como la comunicación, el trato de los trabajadores y actitudes.

Santos y González (20). En el artículo: Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. Su objetivo fue detallar las cuestiones que ocasionan problemas laborales y los vínculos interpersonales en los enfermeros en un nosocomio estatal del conurbano bonaerense. En la metodología se llevó a cabo una investigación descriptiva, correlacional de corte transeccional, como técnica se empleó las encuestas. La muestra la constituyeron setenta y ocho profesionales de enfermería.

Los resultados demuestran que, con respecto al reconocimiento de problemas, los inconvenientes con los jefes y la no satisfacción con el sueldo fueron los de puntajes más precarios. Se aprecia que, de acuerdo con el punto de vista de los sujetos de investigación, los problemas laborales, la impunidad al ser testigos de problemas laborales de igual modo tenían una apreciación adversa. Se concluyó que los primordiales problemas laborales que se identificaron fueron los asociados con los registros de enfermería, problemas interpersonales, la implicación del jefe en los problemas entre pares, la no satisfacción con relación al sueldo y la conformación de grupos de trabajos.

Por su parte, Lastre, Gaviria, Herazo y Mendinueta (21). En el artículo: Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. Cuyo objetivo fue determinar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivo en la ciudad de Barranquilla. La metodología uso un estudio descriptivo y transversal, como técnica la encuesta. La muestra estuvo constituida por 89 enfermeras profesionales y 123 auxiliares de enfermería. Los resultados muestran que el 66% de las personas que participaron presentaron un grado crítico de tensión. Entre las distintas circunstancias estresores que inciden en el grado de tensión de los participantes está el temor a cometer una equivocación en la atención de los pacientes [OR 34,6 (IC 95% 4,6-259,2)]; no dialogar con demás enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería con relación a problemáticas en los servicios [OR 25,3 (IC 95% 3,3-189,8)]; no saber correctamente la utilización y operatividad de un equipo especializado [OR 22,1 (IC 95% 2,9-165,7)]. Se concluyó que las distintas circunstancias que los trabajadores de enfermería que laboran en unidades de cuidado intensivo vivencia, las expone a niveles de tensión crítica alterando su sanidad psicológica y física.

También el estudio de Dueñas (22). En la tesis: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Tuvo por finalidad estudiar la asociación entre estrés en el trabajo y el desempeño de los trabajadores de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional, como técnica para recolectar información se hizo uso de la encuesta. La muestra la constituyeron once colaboradores que conforman parte de la organización. De acuerdo con los resultados, se logró identificar que el nivel de estrés en el trabajo se deriva de circunstancias como la carencia de motivación, sueldos justos, reconocimiento y el exceso de trabajo, influyendo en la disminución del rendimiento y desempeño en el trabajo alterando de manera directa la satisfacción del usuario. Se concluye que el estrés en el trabajo altera en modo negativo en el desempeño de los trabajadores de salud del Hospital Natalia huerta de Niemes, con una correlación de Pearson de -0.841 con significación estadística menor a 0.01 .

2.2.2. Antecedentes nacionales

A nivel nacional fueron seleccionados estudios como el de Sihuayro (23). En la tesis: Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018. Su primordial finalidad fue estudiar la incidencia de las circunstancias relacionadas al estrés en el trabajo en los trabajadores de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue. La metodología que se empleó tuvo un enfoque descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento derivado de la técnica seleccionada, son los cuestionarios. La muestra la constituyeron veintisiete individuos que trabajan en el establecimiento quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Los resultados reflejaron el

predominio de un nivel elevado en las circunstancias relacionadas en el 51,85% de los trabajadores de enfermería y un nivel medio en el estrés en el trabajo en el 70,37% en los trabajadores enfermería del centro quirúrgico. Se concluye que los factores en la dimensión relaciones interpersonales no inciden en el estrés en el trabajo de los profesionales de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna ($p= 0,224$).

Ramírez y Saavedra (24). En la tesis: Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. 2018. Tuvo por finalidad establecer la asociación entre el grado de tensión y los vínculos interpersonales en las licenciadas de enfermería que trabajan en el ámbito de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018. La metodología que se empleó fue de diseño no experimental, tipo descriptivo, correlacional prospectivo de corte transeccional, para la recolección de datos se empleó como método las encuestas, como técnica las entrevistas y como instrumento 2 cuestionarios. La muestra se conformó por 46 enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Los productos de la investigación manifiestan que las licenciadas de enfermería que trabajan en centro quirúrgico muestran un grado de estrés entre medio (54,3%) y alto (23,9%); con relación a la variable vínculos interpersonales son positivas en su generalidad (56,5%), pero con poca diferencia con las negativas (43,5%). Se llegó a la conclusión de que hay asociación estadísticamente significativa ($p = 0,13$) entre el grado de estrés y los vínculos interpersonales.

Por su parte, López (25). En la tesis: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Tuvo por finalidad establecer la asociación que hay entre los vínculos

interpersonales y rendimiento en el trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Se hizo uso del método hipotéticodeductivo, el tipo de investigación fue un estudio básico descriptivo simple. Del mismo modo, fue de diseño no experimental, correlación y transeccional, las encuestas fue la técnica que se empleó y como instrumento 2 cuestionarios. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. Los resultados demuestran que existe vínculo significativo entre la gestión de la comunicación y rendimiento en el trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Se concluye que hay vínculo significativo entre los vínculos interpersonales y rendimiento en el trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es inferior al valor α de 0.05. En consecuencia, la hipótesis general es aceptada.

Bardoza (26). En la tesis: Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. Tuvo por primordial finalidad, establecer el grado de estrés en el trabajo y los factores laborales vinculados en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público Nivel III. Chiclayo 2019. La metodología fue de tipo descriptivo, cuantitativo, transeccional, diseño no experimental, como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento. La muestra estuvo conformada por 45 enfermeras (os). En los resultados se observó que el 77.8% de enfermeros presentó nivel medio de estrés laboral, el 17.8% nivel alto y 4.4% nivel bajo; en el cual la dimensión de Organizativos – Relaciones humanas manifestó el ochenta por ciento, dimensión Presión y exigencia 73.3%. Se llegó a la conclusión por lo tanto que la generalidad de enfermeras mostró nivel medio de estrés en el trabajo, siendo la más

perjudicada la dimensión de agotamiento. Del mismo modo las enfermeras mostraron nivel medio en circunstancias estresores laborales, en las cuales la dimensión que ocasiona superior tensión fue Organizativos – Relaciones Humanas.

2.2.3. Antecedente local

A nivel local se seleccionó el estudio de Valencia (27). En la tesis: Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2021. Cuya finalidad fue reconocer las circunstancias vinculadas a los niveles de estrés en el trabajo, en el profesional de enfermería, de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. En cuanto a su metodología, fue de corte transeccional, correlacional, descriptivo, la técnica que se empleó fue las encuestas. La muestra estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería. Los resultados demuestran que las circunstancias vinculadas con sanidad física y ocupacional, de los que poseen afección crónica subyacente (doce por ciento); consumo medicación habitual (doce por ciento), tiempo de descanso post guardia doce horas (ochenta y seis por ciento); relacion por inconvenientes laborales con doctores (treinta por ciento) y enfermeros (veintidós por ciento). De acuerdo con dimensiones: entorno físico sesenta y seis por ciento estrés leve y severo cuatro por ciento; entorno psicológico sesenta y seis por ciento de casos de estrés leve; entorno social: setenta por ciento de casos de estrés leve. Se llegó a la conclusión de que hay asociación entre 2 variables circunstancias vinculadas a niveles de estrés en el trabajo en los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

2.3. Discusión teórica

2.3.1. Relaciones interpersonales

Definición

Haciendo referencia al enfoque conceptual de la primera variable, es de precisar que estas no son solo diferentes formas de interacción entre dos o más personas, sino también formas de comportamiento que ayudan a crear relaciones productivas con los demás. Esto incluye aspectos de la capacidad para comunicarse bien, escuchar, resolver conflictos y la expresión auténtica de uno mismo. Son dinámicas que se instauran entre las personas que interactúan, facilitando un beneficio entre todos ellos, y de algún modo se desea reciprocidad para lograr un beneficio de este vínculo, indicando de qué modo este enlace puede transformarse en un valor agregado para los equipos de trabajo (28)

En otra situación, relaciones interpersonales son las actitudes y conductas del ser humano que determina su desarrollo y vida en la sociedad, incluyen un conjunto de interacciones tanto verbales como no verbales que permiten la convivencia con el otro. Estas relaciones son el conjunto de la coordinación y control de acciones junto con emociones, que se manifiesta en un lenguaje corporal por medio de sentimientos y acciones que vienen desde el inconsciente de cada individuo, además, son estados privados que intervienen en el desarrollo del ser humano y la construcción personal del ser en relación con los demás actores de la sociedad (29)

Se consideran también la relación mutua entre uno o más individuos dentro de un entorno laboral que origina confianza y, por consiguiente, entra en la vida del sujeto al mismo tiempo que permite que este otro individuo entre en el suyo. La relación interpersonal es un medio de interactuar de forma dinámica, que implica

ajustes continuos y adaptación entre individuos. El proceso de vincularse interpersonalmente con los demás, es un secreto fundamental para las relaciones saludables que ayuden al desarrollo personal, al crecimiento de la confianza propia mediante la aceptación, y una contribución beneficiosa a través de la responsabilidad distribuida con los demás (30).

Importancia

Para Sánchez (31), las relaciones interpersonales son esenciales para que una organización consiga sus metas por medio de la mezcla de las competencias y los medios individuales de los seres humanos que la conforman; en consecuencia, es importante fomentar y mantener buenos vínculos humanos que posibiliten aumentar el rendimiento y generar un ambiente laboral beneficioso para la operatividad eficiente de la organización. Estas relaciones son multidimensionales, son lo más trascendente que hay a nivel organizacional y en lo personal, puesto que son las que ponen en funcionamiento los medios tecnológicos y materiales para la buena operatividad de una institución.

Dimensiones de las relaciones interpersonales

Dimensión manejo de la comunicación: la comunicación es el proceso donde se transmiten datos entre 2 o más sujetos, en nuestra situación personal de enfermería, que posibilitan vía ella un vínculo de acuerdo con su fluidez. La enfermería y la salud pueden ser comprendidos de diferente modo; y, tratará con distinto criterio la utilización en el procedimiento de vínculo interpersonal. Cuando se contempla a la sanidad a partir de un punto de vista unidireccional, se propende casi de manera inconsciente a no dar valor a la manifestación personal de la enfermera y no tomar

en consideración esas instancias de autoexpresión e interlocución como partes necesarias del procedimiento de atención (25).

Dimensión ambiente de colaboración: Hace referencia de manera abstracta a cualquier procedimiento en el cual se involucre la labor de muchos individuos conjuntamente. Este hecho se encuentra dado en 2 agentes de enseñanza como son el médico y la enfermera, después los primeros sobre los mismos colegas y los segundos sobre sus pares. De igual modo cuando apoya a un individuo a realizar algo que se le complique acaso de que no logre realizarlo. El acuerdo y la armonía son 2 componentes importantes en el interior de una institución, sin embargo, si deseas que tu negocio progrese, demasiada comprensión entre las partes podría transformarse en una barrera para la agilización de la toma de determinaciones. Si deseas ser un líder eficiente, debes motivar a cada colaborador para que piensen por su propia cuenta en vez de seguirte ciegamente (25).

Dimensión actitudes socioafectivas: la formación socio-afectiva, necesita un trabajo de medicación donde se explote al máximo potencialidades de la interrelación: medico-enfermeras, enfermeras, y grupos sociales-enfermeras; conforma parte del comportamiento adaptativo. Los estudios manifiestan que la formación de competencias socio emocionales en la enfermera altera de manera significativa el entorno de aprendizaje en los nosocomios, que se vuelve más protector, acogedor y seguro. Los integrantes de salud perfeccionan su competencia de vincularse entre sí, se vuelven capaces de solucionar de manera pacífica problemas, y logran desarrollar superior consciencia de los menesteres, emociones e inclinaciones de los otros (25).

Dimensión resolución de conflictos: Se ha observado que la creación de un adecuado entorno, resultado de la formación de las competencias socio afectivas de la enfermera, tienen efectos de igual modo sobre el médico. Los establecimientos sanitarios distinguidos por relaciones de atención y de seguridad propenden a tener más enfermeras que experimentan con ejercicios innovadores de formación y que persiguen superior contacto con el paciente. En relación con eso, es habitual que en un establecimiento sanitario se manifiesten circunstancias que amenazan con desequilibrar el entorno laboral y perjudicar la cultura organizacional. Son dichas circunstancias las cuales originan los conflictos en el trabajo, que pueden ser comprendidos como un enfrentamiento entre 2 o más partes derivadas de diversas causas, comprendiendo intereses opuestos, desacuerdo, puntos de vista divergentes o carencia de empatía entre los implicados (25).

2.3.2. Estrés laboral

Definición

El estrés ocupacional ocurre cuando las demandas ambientales exceden la capacidad de una persona para satisfacerlas o controlarlas, y se manifiesta en una variedad de formas, con algunos de los síntomas más comunes asociados con irritabilidad, depresión y agotamiento físico y/o mental. De igual modo, el estrés en el trabajo está asociado con la reducción de la rentabilidad de las empresas y la reducción del bienestar de los afectados, y en el peor de los casos es una causa de devaluación del trabajo, de manera que es necesario reconocerlo, comprenderlo para enfrentar el estrés y de esta manera manejar correctamente la situación (32).

El estrés laboral como una respuesta física- emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un

individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto. Claramente el estrés laboral es un problema a nivel general, el cual va afectando de manera rápida y progresiva el estado de los colaboradores, teniendo en cuenta la cantidad de implicaciones negativas que puede traer a las compañías. La definición del estrés se puede resumir como un proceso, donde un individuo sostiene un balance, acoplándose a todas las opresiones que pueden llegar a demandar el medio en que se desenvuelve (33)

Factores determinantes del estrés

Las consecuencias negativas en la sanidad del personal; ocasiona que las compañías y especialmente el gerente de los recursos humanos se encuentre día a día más envuelto en el abordaje de tópicos que integran circunstancias biopsicosociales, las consecuencias de estas en las instituciones para centrar los proyectos de intervención hacia su disminución de la tensión dentro de la institución. En consecuencia, las circunstancias psicosociales hacen parte de un suceso que incide en la sanidad de las personas de modo negativo (34).

Del mismo modo, hay varios factores que pueden incidir en el estrés laboral, donde cualquier accidente o evento podría transformarse en un factor estresante, algunas de estas condiciones externas se considera que tienen una mayor proporción de factores estresantes, por esa razón los ordena en grupos que abarcan el entorno físico a causa del ruido, iluminación, temperatura y entornos polucionados, en un segundo lugar que abarcan a los relativos, dicho de otra manera, al contenido de la actividad, en su efecto a causa de sobrecargas mentales, control sobre la actividad y finalmente los relativos a la institución que comprende problemas de roles y, jornada laboral, vínculos interpersonales como profesionales y fomento (11).

Dimensiones

Maslach y Jackson conceptualizan el estrés como agotamiento emocional que conlleva a una pérdida de motivación y que acostumbra avanzar hacia sensaciones de frustración e inadecuación. Según estas autoras, el estrés se manifiesta por tres dimensiones:

Agotamiento emocional: es una situación a la cual se llega por exceso de esfuerzos. En esta ocasión no nos referimos solamente a exceso de trabajo, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo. Al agotamiento emocional no se llega de un momento a otro. Se trata de un proceso que se incuba lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se desploma. Ese quiebre lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. Se produce un colapso en la vida de la persona, porque literalmente ya no aguanta más (35).

Despersonalización: es concebida como la formación de conductas, sensaciones y respuestas adversas, distantes y deshumanizadas hacia los otros individuos, en especial al beneficio de su labor, acompañadas de un incremento del mal humor y una ausencia de motivación hacia el empleo. Los profesionales experimentan un evidente distanciamiento no solamente de los individuos beneficiarios de su labor, sino de sus colegas de equipo con los cuales labora, manifestando una conducta irónica, despreciativa e irritable, adjudicándoles la responsabilidad de sus fracasos y de su falta de rendimiento en el trabajo (35).

Realización personal: es un proceso de autodescubrimiento; sin importar cuáles sean las habilidades personales, mientras se tengan claros los deseos de crecer, las personas podrán alcanzar el desarrollo de su potencial. Las necesidades de

realización personal o autorrealización, son aquellas asociadas a la consecución de los deseos profundos y del desarrollo de las capacidades personales, dirigidas a lograr los ideales o metas propuestas para conseguir la satisfacción personal (Fernández, 2019). La enfermería es una de las profesiones y es pieza esencial dentro del ámbito salud, impactando de manera directa en los tres niveles de atención a derechohabientes, parentela, sociedad, en la persona sana, enferma y en el acompañamiento estrecho ante el bien morir. Los profesionales de enfermería, del mismo modo que otras carreras, se encuentra expuesta a experimentar variaciones en su estado de ánimo, a causa de agentes causantes que puedan perjudicar su realización personal (36).

Causas y consecuencias del estrés

Causas: el estrés es una constante en la existencia de los seres humanos. Todos, o en su generalidad, han experimentado circunstancias demandantes en el empleo, en la vivienda, en la formación de los descendientes, al ocupar puestos políticos o ejecutivos donde se han confrontado a circunstancias de problema o sencillamente han chocado con la duda de alguien o algo, generando sucesos de tensión positiva que se transforma en posibilidades de mejoramiento, o tensión negativa que afecta la sanidad integral de la persona (37).

A nivel fisiológico, la tensión podría generar transformaciones en el metabolismo, incremento de la frecuencia cardíaca, incremento de la presión sanguínea, problemáticas respiratorias, dolor de cabeza intenso o jaqueca, hasta que el ser humano colapse con un ataque al corazón. A nivel psicológico, la insatisfacción laboral es la consecuencia más notoria de la tensión. Generalmente las labores exigentes, que ocasionan conflictos, las labores estratégicas de toma de

determinaciones, la ausencia o carencia de claridad en los regímenes de la institución, o la carencia de comunicación de los trabajos y actividades que los trabajadores tienen que llevar a cabo sin lugar a dudas generan tensión (37).

Los efectos comportamentales generan variaciones en la rentabilidad, rotación y ausentismo, del mismo modo que la adopción de determinados desórdenes alimentarios, como elevado consumo de bebidas alcohólicas, tabaquismo, alteración del sueño o apneas del sueño. Hay ciertas investigaciones que recomiendan un intrincado vínculo entre la tensión y el desempeño en las instituciones, por medio de la lógica de la U invertida, que recomienda lo siguiente: si el estrés está en nivel bajo a moderado, la persona (37).

2.4. Definición de términos básicos

Ambiente Laboral: son las acciones físico, humano y material en las cuales trabaja una persona en una institución. También las actitudes, trato con el equipo de trabajo, relación con sus jefes y recompensa que recibe un individuo en una empresa (38)

Control: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo (39).

Demandas del trabajo: Mencionan a las demandas que el trabajo impone al sujeto. Tienen la posibilidad de ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, sentimentales, de compromiso, del ámbito físico laboral y del día de trabajo (39).

Estrés Laboral: Es la reacción expresada dada por los profesionales de enfermería con relación a su modo que esta reacción frente a los requerimientos y presiones en el trabajo, expresados en extenuación emocional, carencia de autorrealización y despersonalización (40)

Estrés laboral en el personal de enfermería El ejercicio diario de la profesión de salud involucra el contacto con las circunstancias que ocasionan abatimiento, ansiedad y dejadez; lo que influye no solamente en el profesional, sino de igual modo en la estructura sanitaria y por último en el usuario – parentela y sociedad (40).

Relaciones interpersonales: está conformado por el conjunto de acciones e interacciones de los individuos en la cual se encuentra, la expresión de las emociones, las ideas comunes, a través de la comunicación, desde esta postura se busca establecer la comprensión del lenguaje, la decodificación del mensaje, ya que en un contexto determinado se concentran diversos individuos quienes presentan su propia concepción de conocimientos y sobre todo de valores sociales (41).

2.5. Hipótesis

2.5.1. H1: Hipótesis general

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

2.5.2. H0: Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

2.6. Operacionalización de variables

Relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.

Variable	Definición operacional	Indicadores	Escala valorativa	Items	Técnica e instrumentos
Variable independiente Relaciones interpersonales	son las actitudes y conductas del ser humano que determina su desarrollo y vida en la sociedad, incluyen un conjunto de interacciones tanto verbales como no verbales que permiten la convivencia con el otro.	Dimensión: comunicación	Tipo Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	pregunta 1 pregunta 2 pregunta 3 pregunta 4	Cuestionario autoría de Mamani y adaptación por la Bach. Sofía Ramírez
		Dimensión: ambiente de colaboración		pregunta 5	
		Dimensión: actitud socio afectiva		pregunta 6 pregunta 7 pregunta 8 pregunta 9 pregunta 10 pregunta 11	
		Dimisión: resolución de conflicto		Pregunta 12 Pregunta 13 Pregunta 14 Pregunta 15 Pregunta 16 Pregunta 16 Pregunta 17	
				Pregunta 19	

				Pregunta 20	
				Pregunta 21	
				Pregunta 22	
				Pregunta 23	

Variable	Definición operacional	Indicadores	Escala valorativa	Items	Técnica e instrumentos
Variable dependiente Estrés laboral	El estrés ocupacional ocurre cuando las demandas ambientales exceden la capacidad de una persona para satisfacerlas o controlarlas, y se manifiesta en una variedad de formas, con algunos de los síntomas más comunes asociados con irritabilidad, depresión y	Dimensión: Agotamiento emocional	Tipo Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Pregunta 1	Cuestionario autoría de Jinez y adaptada por la BACH. Sofía Ramírez
				Pregunta 2	
				Pregunta 3	
				Pregunta 4	
				Pregunta 5	
				Pregunta 6	
				Pregunta 7	
		Dimensión: despersonalización		Pregunta 8	
				Pregunta 9	
				Pregunta 10	
				Pregunta 11	
				Pregunta 12	
				Pregunta 13	
		Dimisión: Realización personal		Pregunta 14	
				Pregunta 15	

	agotamiento físico y/o mental.			Pregunta 16	
				Pregunta 17	
				Pregunta 18	
				Pregunta 19	
				Pregunta 20	
				Pregunta 21	
				Pregunta 22	
				Pregunta 23	
				Pregunta 24	

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Población

La población se considera como la serie de elementos que presentan características similares, a las cuales se les realiza un estudio con el propósito de obtener información o datos para llevar a cabo el desarrollo del estudio. Asimismo, la población se caracteriza por conformar un mismo lugar y tiempo (44). En este estudio la población estuvo conformada por el personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022. En la siguiente tabla se muestra a distribución de la misma:

Tabla 1

Distribución de la población del personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.

Condición	Sexo		Total
	Mujeres	Hombres	
Enfermeras	11	00	11
Total	11	00	11

Nota. Base de datos Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca (2022).

Criterios de inclusión

- Enfermeras que acepten participar voluntariamente en el estudio
- Enfermeras nombradas, contratadas y CAS
- Enfermeras que realizan labor asistencial en los servicios de sala de partos.
- Personal de enfermería que laboran por más de 12 meses en el servicio de sala de partos.

Criterios de exclusión

- Enfermeras con licencia y/o descanso médico
- Enfermeras en vacaciones

3.1.2. Muestra

Puede ser definida como ese subconjunto de casos de un universo poblacional donde se recopila la información. El laborar con muestra posibilita: ahorro de tiempo, disminuye costos y si se encuentra correctamente seleccionada puede contribuir con la exactitud y precisión de la información. Otra cuestión que se debe considerar es que el universo poblacional y muestra tiene que estar en relación con la interrogante de investigación y objetivos, del mismo modo que tiene que tener representatividad estadística (45). En esta investigación la delimitación de la muestra se realizó por medio del muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, en consecuencia, la muestra de este estudio se compone por 11 personas que conforman el personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.

Muestreo

En esta investigación la población es no probabilístico censal, es utilizada cuando se quiere seleccionar a un grupo poblacional, analizando sus particularidades comunes o por opinión suministrada por los investigadores. Este tipo de muestreos incluye la elección del fragmento que se observará según el criterio elegido por los investigadores (46). La presente investigación estuvo conformada por las 11 enfermeras del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.

Unidad de análisis

Personal de enfermería del Centro De Salud Pachacútec, Cajamarca Perú 2022.

3.2. Métodos de investigación

Entre los métodos de investigación, se puede considerar (47)

Método inductivo – deductivo; está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan (47).

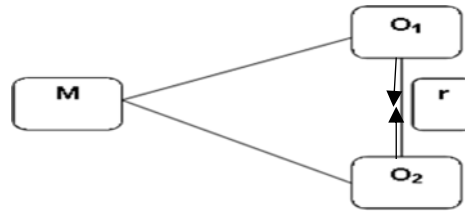
3.3. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (48)

Diseño de investigación

Esta investigación según su **diseño es no experimental**, puesto que no se manipulará ninguna de las variables. También es transversal, dos variables se correlacionan cuando al existir variación en una variable también lo hay en otra, este tipo de diseños tiene la particularidad de recoger datos en un periodo establecido y único proceso. El propósito es describir las variables evaluando la relación de una variable sobre la otra (49). El diseño se muestra a continuación.



Dónde:

M: Muestra (Personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022)

O₁: Variable 1: Relaciones interpersonales

O₂: Variable 2: Estrés laboral

R: Relación de variables

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La encuesta: viene a ser la aplicación de cuestionarios a una porción importante del universo en estudio (50). En este estudio se materializó mediante dos cuestionarios que tuvieron como finalidad realizar una medición de cada variable y se aplicara a la muestra de la investigación.

Instrumentos

El cuestionario: consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas (50). En la presente investigación los cuestionarios estuvieron conformado de la siguiente manera:

Cuestionario sobre las relaciones interpersonales: estuvo conformado por cuatro dimensiones: manejo de comunicaciones, ambiente de colaboración, actitudes socio-afectivas y resolución de conflictos. Con la finalidad de determinar las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022. Para ello se aplicó el cuestionario de la autoría de Mamani (42) y adaptada por Bach. Sofía Ramírez sobre relaciones interpersonales conformado por 23 preguntas.

Cuestionario sobre el estrés laboral: estuvo conformado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Con la finalidad de determinar las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022. Para ello se aplicó el cuestionario de la autoría de Jinez (43) y adaptada a la realidad por la BACH. Sofía Ramírez sobre relaciones interpersonales conformado por 25 preguntas.

Validez y confiabilidad

Validez

El cuestionario sobre la variable relaciones interpersonales, tomado de Mamani (42), cuenta con validez, la misma que fue validado por 3 jueces expertos, también se lo aplico una prueba piloto con especialidad en emergencia y grado de magister se puede decir que el instrumento es válido, dicha validación se encuentra en los anexos.

El cuestionario sobre el estrés laboral, tomado del estudio de Jinez (43) también fue validado por el juicio de expertos en servicios de salud, por medio de una matriz de validación.

Confiabilidad

Se refiere a la precisión o seguridad de la ponderación o de la información conseguida con un instrumento de medición desarrollado en diferentes oportunidades (51). A continuación, se detalla la confiabilidad de ambos instrumentos:

Tabla 2.

Confiabilidad instrumentos variable relaciones interpersonales

	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Relaciones interpersonales	0,914	30

Tabla 3.

Confiabilidad instrumentos variable Estrés laboral

	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Estrés laboral	0,890	22

3.5. Técnicas de análisis de datos

Estadística descriptiva

- Matriz Excel de datos con el contenido proveniente de los cuestionarios de ambas variables y de sus dimensiones.
- Elaboración de cada tabla para la distribución de frecuencias de cada variable junto a sus dimensiones.

Estadística inferencial

- Para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizaron las pruebas de correlación de Pearson para determinar si existe una relación entre las variables relaciones interpersonales y el estrés laboral.

3.6. Aspectos éticos de la investigación

La relevancia de reconocer la ética en las ciencias de la salud, surge porque son las vías legales para que los datos puedan ser traducidos partiendo de los productos intrínsecos de la propia ética, como los códigos morales que aseguren la justicia, veracidad de los conocimientos y en especial la posibilidad de los individuos que vienen a ser resultados de investigaciones que fueron colaboradores en la misma por decisión personal (52)

Respeto por la persona. El personal de enfermería tiene autonomía en contestar las encuestas, posibilitándole determinar sobre sí mismas, garantizando su entendimiento de los datos proporcionados. Este principio es aplicado por medio de la aceptación del asentimiento informado.

Beneficencia. La investigación no daña, ni afecta al personal de enfermería que labora en sector crítico de emergencia.

No maleficencia. No fue puesto en peligro el confort, la dignidad y las facultades de las personas encuestadas, los datos obtenidos tuvieron carácter riguroso para fines de indagación.

Autonomía. Participación del personal de enfermería de modo libre y voluntario.

Justicia. En cada momento se otorgó respeto, igualdad, confidencialidad a cada uno de los trabajadores de salud que participaran en el estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Tabla 4.-Manejo de comunicación del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Manejo de comunicación	N°	%
Casi siempre	4	36%
Siempre	7	64%
Total	11	100%

Nota: El cuestionario aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 4. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de manejo de comunicación del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 64 % de los encuestados siempre se comunica y un 36% casi siempre comunica.

Tabla 5. Ambiente de colaboración del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Ambiente de colaboración	N°	%
Casi siempre	1	9%
Siempre	10	91%
Total	11	100%

Nota: Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 5. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de ambiente de colaboración del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 91 % de los encuestados siempre colabora y un 9% casi siempre colabora.

Tabla 6. Actitudes socio afectivas del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Actitudes socio afectivas	N°	%
Casi siempre	1	9%
Siempre	10	91%
Total	11	100%

Nota: Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 6. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de actitudes socio afectivas del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 91 % de los encuestados siempre participa y un 9% a casi siempre participa en las actividades socia afectivas.

Tabla 7.-Resolución de conflictos del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Resolución de conflictos	N°	%
Casi siempre	2	18%
Siempre	9	82%
Total	11	100%

Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 7. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de resolución de conflictos del personal profesional de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 82 % de los encuestados siempre está dispuesto a dar una solución y un 18% casi siempre.

Tabla 8. Agotamiento emocional del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Agotamiento Emocional	N°	%
A veces	1	9 %
Siempre	10	91 %
Total	11	100 %

Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 8. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de agotamiento emocional del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 91 % de los encuestados siempre está agotado y un 9% a veces lo está.

Tabla 9. Despersonalización del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Despersonalización	N°	%
A veces	2	18.%
Siempre	9	82%

Total	11	100%
--------------	-----------	-------------

Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 9. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de despersonalización del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 82 % de los encuestados siempre se siente despersonalizado y un 18% a veces se siente despersonalizado.

Tabla 10. Realización personal del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Realización Personal	Nº	%
A veces	5	45.5 %
Casi siempre	1	9 %
Siempre	5	45.5 %
Total	11	100%

Nota: El cuestionario y escala de estrés aplicado por la autora y adaptada por Bach. Sofía Ramírez

En la tabla 10. Se presentan los siguientes resultados obtenidos en la evolución de los niveles de realización personal de las enfermeras que laboran en el centro de salud Pachacútec 2022, donde 45.5 % de los encuestados siempre o a veces siente su realización personal y un 9% casi siempre.

Tabla 11.- Relaciones interpersonales asociadas al nivel de estrés del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Estrés laboral			
	%	N°	P- Valué
Agotamiento Emocional	91%	11	0.243
Despersonalización	91%	11	0.268
Realización Personal	77%	11	0.004

Nota. El cuestionario y escala de nivel de estrés aplicado por la autora

En la tabla 12. Se observa los factores de relaciones interpersonales asociados al nivel de estrés del personal de enfermería del centro de salud Pachacútec 2022, en cuanto al agotamiento emocional un 91% siente agotamiento, se observa valor $p = 0.243$ lo que indica que existe relación significativa, en la despersonalización se encontró valor de $p = 0.268$ refiere que existe relación significativa y por último, en la realización personal resultó menor que 0.05 $p = 0.004$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa.

Tabla 13. Estrés laboral del personal en las relaciones interpersonales asociadas al profesional de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacútec 2022

Relaciones Interpersonales			
	%	N°	P-Valué
Manejo de comunicación	96%	11	0.718
Ambiente de colaboración	95%	11	0.656
Actividades socio afectivas	86%	11	0.110

Resolución de conflictos	85%	11	0.048
--------------------------	-----	----	-------

Nota.: El cuestionario y escala de nivel de estrés aplicado por la autora

En la tabla 13. Se observa los factores de nivel de estrés asociado a las relaciones interpersonales del personal de enfermería del centro de salud Pachacútec 2022, en cuanto al manejo de comunicación el 96% tiene una buena comunicación, se observa valor $p = 0.718$ lo que indica que existe relación significativa, en el ambiente de colaboración se encontró valor de $p = 0.656$ refiere que existe relación significativa así como en las actividades socio afectivas se encontró un valor $p = 0.110$ haciendo referencia que existe relación significativa y por último, en la resolución de conflicto resultó menor que 0.05 $p = 0.048$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa.

4.2. Discusión y análisis

El ambiente laboral en los centros hospitalarios expone al profesional de enfermería, de forma diaria, a peligros laborales, en especial a los psicosociales, debido a que se encuentran sometidos a un procedimiento laboral psicológicamente fuerte, a causa de: coexistencia con el padecimiento y el deceso, elevada demanda de pacientes, labor en turnos, problemas en los vínculos interpersonales y con la baja consideración y desvalorización profesional (53)

Bajo este contexto, las relaciones interpersonales son fundamentales entre los profesionales de enfermería, puesto que dirigen sus labores a interactuar con el resto de equipo y pacientes, evidenciando, sus valores, sus pensamientos, sus caracteres personales y competencia profesional por medio de los vínculos que puedan establecer con otros, de esta manera muestran su sentir, sus fortalezas y debilidades (54). Por ello se han recabado los datos obtenidos en el Centro de Salud Pachacutec

Cajamarca, en donde se encontró en la tabla 4, la evolución de manejo de comunicación del personal de Enfermería donde 64 % de los encuestados siempre se comunica y un 36% casi siempre comunica.

Para confrontar dichos resultados, por su similitud, se ha tenido que recurrir al estudio realizado por Junco (19), en los resultados obtenidos demostró que la dimensión de comunicación es la que más influencia tiene en el desempeño laboral de los colaboradores. Por tanto, es importante mejorar la disposición para resolver desacuerdos, la escucha sin mostrar incomodidad, comprensión del mensaje entre colaboradores, interés por problemas de pares, empatía y el hecho de guardar silencio y escuchar. Se concluye que las relaciones interpersonales fueron de nivel regular ocasionado por aspectos como la comunicación, el trato de los trabajadores y actitudes.

En la tabla 5, sobre los niveles de ambiente de colaboración del personal, el 91 % de las enfermeras siempre colabora y un 9% casi siempre colabora en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca. Resultados que son afines con los del estudio hecho por Lastre, Gaviria, Herazo y Mendinueta (21), se concluyó que las distintas circunstancias que los trabajadores de enfermería que laboran en unidades de cuidado intensivo vivencia, las expone a niveles de tensión crítica alterando su sanidad psicológica y física.

En la tabla 6, se presentan los niveles de actividades socio afectivas del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, donde 91 % de los encuestados siempre participa y un 9% a casi siempre participa en las actividades socia afectivas. Estos productos son semejantes a los que consiguiera Sihuayro (23), los resultados reflejaron el predominio de un nivel elevado en las

circunstancias relacionadas en el 51,85% de los trabajadores de enfermería y un nivel medio en el estrés en el trabajo en el 70,37% en los trabajadores enfermería del centro quirúrgico. Se concluye que los factores en la dimensión relaciones interpersonales no inciden en el estrés en el trabajo de los profesionales de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna ($p= 0,224$).

En la tabla 7, se presentan los niveles de resolución de conflictos del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, donde 82 % de los encuestados siempre está dispuesto a dar una solución y un 18% casi siempre. Estos productos son semejantes a los que consiguiera Santos y González (20), los resultados demuestran que, con respecto al reconocimiento de problemas, los inconvenientes con los jefes y la no satisfacción con el sueldo fueron los de puntajes más precarios. Se aprecia que, de acuerdo con el punto de vista de los sujetos de investigación, los problemas laborales, la impunidad al ser testigos de problemas laborales de igual modo tenían una apreciación adversa. Se concluyó que los primordiales problemas laborales que se identificaron fueron los asociados con los registros de enfermería, problemas interpersonales, la implicación del jefe en los problemas entre pares, la no satisfacción con relación al sueldo y la conformación de grupos de trabajos.

En la tabla 8, se presentan los niveles de agotamiento emocional del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, donde 91 % de los encuestados siempre está agotado y un 9% a veces lo está. Resultados que pueden ser cotejados con el estudio de Bardoza (26), al concluir que la generalidad de enfermeras mostró nivel medio de estrés en el trabajo, siendo la más perjudicada la dimensión de agotamiento. Del mismo modo las enfermeras mostraron nivel medio

en circunstancias estresores laborales, en las cuales la dimensión que ocasiona superior tensión fue Organizativos – Relaciones Humanas.

En la tabla 9, se presentan los niveles de despersonalización del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, donde 82 % de los encuestados siempre se siente despersonalizado y un 18% a veces se siente despersonalizado. Sobre estos resultados Dueñas (22), concluyó en su estudio que, el nivel de estrés en el trabajo se deriva de circunstancias como la carencia de motivación, sueldos justos, reconocimiento y el exceso de trabajo, influyendo en la disminución del rendimiento y desempeño en el trabajo alterando de manera directa la satisfacción del usuario.

En la tabla 10, se presentan los niveles de realización personal de las enfermeras que laboran en el centro de salud Pachacutec 2022, donde 45.5 % de los encuestados siempre o a veces siente su realización personal y un 9% casi siempre. Resultados que pueden ser cotejado con el estudio de Valencia (27), Los resultados demuestran que las circunstancias vinculadas con sanidad física y ocupacional, de los que poseen afección crónica subyacente (doce por ciento); consumo medicación habitual (doce por ciento), tiempo de descanso post guardia doce horas (ochenta y seis por ciento); relacion por inconvenientes laborales con doctores (treinta por ciento) y enfermeros (veintidós por ciento). De acuerdo con dimensiones: entorno físico sesenta y seis por ciento estrés leve y severo cuatro por ciento; entorno psicológico sesenta y seis por ciento de casos de estrés leve; entorno social: setenta por ciento de casos de estrés leve. Se llegó a la conclusión de que hay asociación entre 2 variables circunstancias vinculadas a niveles de estrés en el trabajo en los

profesionales de enfermería de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Sobre la hipótesis de investigación, en la tabla 11. Se observa los factores relaciones interpersonales asociados al nivel de estrés del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, en cuanto al agotamiento emocional un 91% siente agotamiento, se observa valor $p = 0.243$ lo que indica que existe relación significativa, en la despersonalización se encontró valor de $p = 0.268$ refiere que existe relación significativa y por último, en la realización persona resultó menor que 0.05 $p = 0.004$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa.

Para comparar estos resultados, dada su coincidencia, se ha tomado el estudio de López (25), donde se concluye que hay vínculo significativo entre los vínculos interpersonales y rendimiento en el trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es inferior al valor α de 0.05. En consecuencia, la hipótesis general es aceptada.

Asimismo, se han tomado como sustento teórico, los preceptos establecidos en la teoría del síndrome de adaptación general, planteada por Selye, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas: Fase de alarma, ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico. Fase de resistencia, en ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Fase de agotamiento, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se

entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles (17).

En la tabla 12, se observa los factores de nivel de estrés a las relaciones interpersonales asociados del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, en cuanto al manejo de comunicación un 96% tiene una buena comunicación, se observa valor $p = 0.718$ lo que indica que existe relación significativa, en el ambiente de colaboración se encontró valor de $p = 0.656$ refiere que existe relación significativa así como en las actividades socio afectivas se encontró un valor $p = 0.110$ haciendo referencia que existe relación significativa y por último, en la resolución de conflicto resultó menor que 0.05 $p = 0.048$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa. Resultados que pueden ser comparados con el estudio de Ramírez y Saavedra (24), cuyos productos de la investigación manifiestan que las licenciadas de enfermería que trabajan en centro quirúrgico muestran un grado de estrés entre medio (54,3%) y alto (23,9%); con relación a la variable vínculos interpersonales son positivas en su generalidad (56,5%), pero con poca diferencia con las negativas (43,5%). Se llegó a la conclusión de que hay asociación estadísticamente significativa ($p = 0,13$) entre el grado de estrés y los vínculos interpersonales.

Por su parte, la teoría de evaluación cognitiva de Lazarus y Folkman (18), mediante esta teoría, los autores establecen que, al encontrarse expuestos a una situación estresante, los individuos realizan diversas evaluaciones de la situación. En una primera evaluación, denominada Evaluación Primaria, cada persona se plantea si un determinado estresor puede afectarle o no. En la segunda evaluación, denominada Evaluación Secundaria, la persona valora cómo debe afrontar la

situación, teniendo en cuenta los recursos y habilidades de los que dispone. Por último, la persona procederá a elegir la forma de responder que considere más adecuada, pudiendo intentar controlar el evento estresante, huir de él, o incluso no responder de ninguna forma.

Por todo lo antes mencionado se ha podido evidenciar que la enfermera del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca, se encuentra en constante exposición a factores laborales estresores, situaciones con las que vive día tras día, año tras año, los cuales van desencadenando cada vez mayores niveles de estrés laboral; entonces haciendo una mirada reflexiva, se puede decir que la enfermera (o) realiza un trabajo muy intenso que le demanda gran energía, para poder lidiar a diario con éstas situaciones adversas, haciendo uso de aquellas habilidades que por excelencia la caracterizan (comunicación asertiva, capacidad de liderazgo, toma de decisiones y trabajo en equipo) y así brindar cuidado al paciente y su familia, de la manera más óptima, a pesar de las condiciones desfavorables y dificultades que se puedan presentar en el ámbito laboral.

Con ello se evidencia elevada tendencia de que el profesional de enfermería puede presentar niveles de estrés cada vez mayores con el transcurrir del tiempo, convirtiéndose en estrés laboral crónico cuyos efectos podrían resultar perjudiciales tanto para el trabajador, el paciente y la organización. Por tal motivo es necesario que el personal de enfermería afronte y maneje sus niveles de estrés laboral y que las autoridades del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca, ejecute estrategias para mejorar la organización en el servicio así como optimizar el abastecimiento de recursos materiales, equipamiento y dotación de personal suficiente, con la finalidad de reducir problemas relacionados a las relaciones interpersonales que

puedan generar mayor estrés en los profesionales enfermeros y conducirlos al agotamiento y posterior deterioro de su calidad de vida como consecuencia del estrés laboral sostenido; disminuyendo su rendimiento y satisfacción laboral, lo cual traerá serias repercusiones tanto para el paciente como para la institución y a largo plazo para la sociedad.

CAPITULO V

5.1. Conclusiones

En la presente investigación los datos se contrastaron mediante encuesta y los datos con resultados, por lo que surgen las siguientes conclusiones:

- Las relaciones interpersonales asociados al nivel de estrés del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, surgen por el agotamiento emocional en un 91%, se observa valor $p = 0.243$ lo que indica que existe relación significativa, en la despersonalización se encontró valor de $p = 0.268$ refiere que existe relación significativa y por último, en la realización personal resultó menor que 0.05 $p = 0.004$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa.
- El 64% del personal de enfermería que labora en el Centro de salud Pachacutec, 2022, siempre se comunica, observándose el fortalecimiento de las buenas relaciones con la buena comunicación.
- El 91% del personal de enfermería que labora en el Centro de salud Pachacutec, 2022 siempre colabora, lo que refleja un alto nivel de dedicación y responsabilidad en su trabajo.

- El 91 % del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, participa de manera constante en las actividades sociales y afectivas, mientras que el 9% restante lo hace casi siempre.
- El 82 % del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, siempre está dispuesto a dar una solución y un 18% casi siempre, este compromiso y dedicación por parte del equipo de enfermería garantiza una atención de calidad a los pacientes que acuden al centro de salud.
- El 91 % del personal de enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, se siente constantemente agotado, mientras que el 9% restante experimenta esta sensación en ocasiones.
- El 82 % del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, experimenta constantemente despersonalización, mientras que el 18% restante ocasionalmente experimenta este sentimiento.
- El 45.5 % del personal de Enfermería que labora en el centro de salud Pachacutec 2022, experimenta una sensación de realización personal, ya sea de forma constante o en ocasiones. Además, un 9% de este personal siente esta realización personal de forma casi siempre.
- El nivel de estrés laboral asociado a las relaciones interpersonales del personal de enfermería del centro de salud Pachacutec 2022, se debe al manejo de comunicación en un 96%, se observa valor $p = 0.718$ lo que indica que existe relación significativa, en el ambiente de colaboración se encontró valor de $p = 0.656$ refiere que existe relación significativa así como en las actividades socio afectivas se encontró un valor $p = 0.110$ haciendo referencia que existe relación

significativa y por último, en la resolución de conflicto resultó menor que 0.05 $p = 0.048$ lo que manifiesta que existe asociación estadística significativa.

5.2.Recomendaciones

Primera: A los directivos, organizar actividades de entretenimiento, de esta manera lograr que el personal se sienta placido y sienta el respaldo de la institución para la cual brinda sus servicios.

Segundo: Al profesional de enfermería del Centro de Salud mejorar el fortalecimiento y consolidación del trabajo en equipo, mejoramiento de las relaciones interpersonales, unificación grupal, refuerzo del liderazgo de liderazgo y comunicación asertiva.

Tercero: Que el Departamento de Enfermería establezca técnicas de intervención para evitar el estrés laboral en las enfermeras de los servicios extraordinarios, que incluye conferencias para la alternancia de ideas, críticas, rotación de enfermeras de aparatos críticos, evaluación mental, deportes de ocio, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Campero L. De Montis J. y González R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. [Acceso en línea] Universidad Nacional de Cuyo [citado el 08-06-2022] 2013 https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
2. Bailey M. Communication failures linked to 1.744 deaths in five years. [Acceso en línea] US malpractice study finds. [citado el 08-06-2022] 2016 <https://www.statnews.com/2016/02/01/communication-failures-malpractice-study/>
3. Mohindra R. Ravaki V. Bhalla A. y Singh S. (2020). Issues relevant to mental health promotion in frontline health care providers managing quarantined/isolated COVID19 patients. [Acceso en línea] Asian J Psychiatr, 51:102084. [citado el 08-06-2022] 2020 <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102084>
4. Fernandes M. Araújo A. Oliveira A. y Pillon S. Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. [Acceso en línea] Cultura de los Cuidados, 25(Nº Esp2). [citado el 08-06-2022] 2021 <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>
5. Kiser J. La relación entre el estilo de liderazgo y la incivilidad enfermera-a-enfermera: volteando la lente hacia adentro. J Nurs Manag. [Internet] [Acceso 26-05-2022] 2017.
6. Ylitormanen T. Yurunen H. y Kvist T. Satisfacción laboral entre enfermeras registradas en dos hospitales escandinavos de atención aguda. J Nurs Manag [Acceso 26-05-2022] 2018

7. Van D. Van S. Van R. Stellato y Grohmann W. Mapeo de las actividades de las enfermeras en salas de hospitales quirúrgicos: un estudio de tiempos. plos one. [Acceso 26-05-2022] 2018
8. Següel F. Valenzuela S. Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. Ciencia y enfermería 21(2) 11-20. 2015
9. Ramírez A. y Saavedra L. Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. 2018. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Nacional del Callao. [citado el 30-05-2022] 2018
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3291/RAMIREZ%20Y%20SAAVEDRA_TESIS_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Sánchez Y. y Fernández R. Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo – 2018 [en línea] [Tesis de grado] Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Acceso el 30-05-2022] 2021
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9863/S%C3%A1nchez_Pedraza_Yina_Paola_y_Fern%C3%A1ndez_Estela_Roxana_Mariluz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Angarita E. Ortegón M. y Niño L. Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020. [Tesis de grado]. [En Línea]. Universidad Cooperativa de Colombia. [citado 30 mayo 2022]. 2020
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf

12. Sarsosa K. y Charria V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. [en línea] Scielo. [Acceso el 30-05-2022] 2018 <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
13. Yunda A. Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación. [Internet] [Tesis de grado] Universidad Central Del Ecuador 2018 <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15343/1/T-UCE-0020-TO033-2018.pdf>
14. Barrera T. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. [En Línea] Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de grado]. [citado 30 mayo 2022]. 2020 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_it.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Herrera N. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japones 2018. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Nacional del Callao. [Acceso 30 de mayo del 2022]. 2018 http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4098/MONTEZA%20HERRERA_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Hagerty T. Samuels W Norcini A. y Gigliotti E. La teoría de las relaciones interpersonales de Peplau: ¿una estructura factorial alternativa para los datos de la experiencia del paciente? [Acceso 26-05-2022] Nurs Sci Q 2018
17. Salazar T. y Tanchiva M. Estrés laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del Gobierno Regional de Loreto, periodo 2020. [en línea] [Tesis de grado]. Universidad Científica del Perú. [Acceso el 30-05-2022] 2020

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1372/SALAZAR%20VARGAS%20TANIA%20LUC%20C3%28DA%20Y%20TANCHIVA%20MEDINA%20MARCO%20ANTONIO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Lazarus R. Folkman S. Coping and Adaptation. En: Gentry WD, editor. The Handbook of Behavioral Medicine. 282-325. 1984
19. Junco S. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad católica de Santiago de Guayaquil [Acceso 30 de mayo del 2022]. 2020 <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
20. Santos M y González J. Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. [en línea] *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara* 7 (274). [citado el 30-05-2022] 2022 <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
21. Lastre G. Gaviria G. Herazo Y. y Mendinueta M. Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. [Internet] *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 13(5). 323-329. [Acceso 26-05-2022] 2018 https://www.revhipertension.com/rlh_5_2018/estresores_laborales_en_el_personal.pdf
22. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil [citado el 14-03-2022] 2020 <http://201.159.223.180/handle/3317/15629>
23. Sihuayo L. Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018. [en

- línea] [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. [Acceso el 30-05-2022] 2018
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571/sihuayro_ml.pdf?sequence=1
24. Ramírez A. y Saavedra L. Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. 2018. [Internet] [Tesis de grado] Universidad Nacional Del Callao [citado el 30-05-2022] 2018
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3291/RAMIREZ%20Y%20SAAVEDRA_TESIS_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. López Y. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. [Acceso 26-05-2022] 2018
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24456/L%C3%B3pez_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Bardoza I. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. [En Línea] [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo [citado 30 mayo 2022]. 2019
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050>
27. Valencia G. Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2021. [en línea] [Tesis de grado]. Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. [Acceso el 30-05-2022] 2021
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1832>

28. Cancino C. y Chauca M. Habilidades sociales y relaciones interpersonales en internas de enfermería, UNSA 2020. [En Línea] [Tesis de grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2021 http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12789/ENcacacy_cvemy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Quintero Y. Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca). [Internet] [Tesis de grado] Universidad Externado de Colombia. [citado el 30-05-2022] 2018 <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/972>
30. Llacsá G. y Rado R. Relaciones interpersonales y clima organizacional del personal que labora en una Institución Educativa Pública - Arequipa 2018. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo. [Acceso 26-05-2022] 2018 file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/llacsá_cg.pdf
31. Sánchez N. Estrategia de gestión participativa para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la I.E. Señor de Huamantanga del centro poblado Chamaya, provincia Jaén, región Cajamarca, 2012. [en línea] [Tesis de grado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [citado el 30-05-2022] 2019 <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6355/BC-3366%20SANCHEZ%20PARIACURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Bolaño J. Estrés Laboral en conductores de transporte público de Santa Marta. [En Línea] [Tesis de grado] Universidad Cooperativa de Colombia. [citado 30 mayo 2022]. 2017 <http://hdl.handle.net/20.500.12494/10705>
33. Santana S. Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad: Consideraciones teóricas y empírica. [en línea] *Revista Mexicana de Trastornos*

- Alimentarios*. 135-143 [Acceso el 30-05-2022] 2016
<https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>
34. Flórez T. Estrés laboral en empresas de producción, proyecto articulado al macroproyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente De Colombia. [en línea] [Tesis de grado] Universidad De Manizales, [Acceso el 30-05-2022]. 2014
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1240>
35. Fernández C. Estrés laboral. dimensión agotamiento emocional. Síntomas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. 2019 [Acceso 30 de mayo del 2022]. <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estreslaboral.html>
36. Barajas J. Realización personal Autorrealización y el personal de Enfermería. [En Línea] *Revista Electrónica de Portales Medicos.com* 15(12) 592 [citado 30 mayo 2022]. 2020 <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-personal-de-enfermeria/>
37. Onofre L. y Olano O. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Andina Simón Bolívar. [citado el 30-05-2022] 2020
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
38. Cuba L. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de las enfermeras en el Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Salud Del Niño, San Borja, Lima Perú. [En Línea] [Tesis de grado] Universidad Norbert Wiener [citado 30 mayo 2022]. 2021

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5046/T061_10157923_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2016. [Internet] [Tesis de grado] Universidad Nacional del Altiplano. [Acceso 30-05-2022] 2016
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3472>
40. Monteza N. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Nacional Del Callao. [citado el 30-05-2022] 2018
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4098/MONTEZA%20HERRERA_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Peña N. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. [Internet] [Tesis de grado] Universidad César Vallejo. [citado el 30-05-2022] 2018
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22281>
42. Mamani N. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020. [Internet] [Tesis de grado] Universidad César Vallejo. [Acceso 30-05-2022] 2021
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57175/Mamani_FNN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Jinez R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III ESSALUD Puno – 2019. [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Nacional del

- Altiplano. [Acceso 30 de mayo del 2022]. 2020
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Ventura, J. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. [Internet] Revista Cubana de Salud Pública, 43(4), 648-649. [Acceso 30 de mayo del 2022]. 2017
<https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>
45. Arispe C. Yangali J. Guerrero M. Lozada O. Acuña L. y Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. [En Línea] [Tesis de grado]. Universidad Internacional del Ecuador. [citado 30 mayo 2022]. 2020
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
46. Ponce M. y Pasco M. Guía de investigación (1ra edición ed.). Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. 2015
47. Rodríguez A. y Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [en línea] *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82),1-26. [citado el 30-05-2022] 2017
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>.
48. Ñaupas H. Valdivia M. Palacios J. y Romero H. *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. [Internet] Ediciones de la U. [citado el 30-05-2022] 2018 <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

49. Rojas R. Guía para realizar investigaciones sociales (38ava ed.). Plaza y Váldes Editores 2013
50. Baena G. Metodología de la investigación (3ra edición ed.). Editorial Patria. doi: ISBNebook:978-607-744-748-1 [citado el 30-05-2022] 2017 https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
51. Medina M. del R y Verdejo A. Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. [Internet] *Revista Alteridad* 15(2), 270-283 [citado el 14-03-2022] 2020 <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
52. Del Castillo D. y Rodríguez T. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. [Internet] *Revista Acta Médica del Centro* 12(2). [citado el 14-03-2022] 2018 <https://www.medigraphic.com/pdfs/medicadelcentro/mec-2018/mec182n.pdf>
53. Vidotti J. Galdino J. Ribeiro R. y Robazzi M. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enferm. glob.* [Internet]. 2019 [citado 2023 Feb 07] 18(55) 344-376. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011&lng=es. Epub 21-Oct-2019. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
54. Hernández, W. e Hinojos, E. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería* [Publicación periódica en línea] 2019. Octubre [citado 2023 Feb 07]; 9 (4): [63 pp.].

<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relacionesinterpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario para medir las relaciones interpersonales

Autor: Mamani (42) y adaptada por bachiller Sofía Ramírez
Mendoza

Tomado del cuestionario: Relaciones interpersonales en los
trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020.

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de este estudio. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea extremadamente objetivo, honesto y sincero al momento de seleccionar sus respuestas. Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Comunicación						
1	Comunica su función de forma permanente en la institución					
2	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros					
3	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
4	Comunica de manera creativa sus apreciaciones					
Dimensión 2: Ambiente de colaboración						
5	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros					

6	Expresa verbalmente afirmaciones positivas y negativas frente a sus compañeros					
7	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores					
8	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución					
9	Suele admitir que ha cometido algún error en la acción participativa con sus compañeros de trabajo					
10	Dispone de capacidad para negociar temas complejos					
11	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
Dimensión 3: Actitudes socio afectivas						
12	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo					
13	Participa en la planificación de actividades en la institución					
14	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades					
15	Participa en el logro de un buen clima laboral					
16	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución					
17	Realiza actividades proactivas con sus compañeros					
18	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
Dimensión 4: Resolución de conflictos						
19	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo					
20	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo					
21	Expreso mi opinión acerca de las relaciones interpersonales buenas o malas y no comunico mala actitudes de los demás.					
22	Tiene facilidad para solucionar algún conflicto que se presente en su entorno laboral.					
23	Respeto los espacios laborales del resto del equipo de trabajo.					

Muchas Gracias por su colaboración.

Cuestionario para medir el estrés laboral

Autor: Jinez (43) y adaptado por bachiller Sofía Ramírez Mendoza

Tomado del cuestionario: Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019.

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de este estudio. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea extremadamente objetivo, honesto y sincero al momento de seleccionar sus respuestas. Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Agotamiento emocional						
1	Usted cree que ha cumplido con sus metas laborales diarias					
2	No desea ir a trabajar					
3	Verifica el turno con quien comparte antes de ingresar					
4	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío					
5	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado					
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
Despersonalización						
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa					

9	Siento que estoy influyendo positivamente a la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo					
11	Me siento con mucha energía a realizar mi trabajo					
12	Me siento frustrado por mi trabajo					
13	Siento que dedico demasiado a mi trabajo					
Realización personal						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
16	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa					
17	Siento que puedo crear la facilidad un clima agradable con mis pacientes					
18	Me siento estimulado después de hacer trabajo 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 por sus problemas					
23	No me siento motivada por mis logros, por parte de mis superiores.					
24	Las motivaciones profesionales se realizan periódicamente por parte de mis superiores.					
25	Algún suceso negativo que pase en el trabajo siempre me culpan.					

Muchas Gracias por su colaboración.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el manejo de la comunicación asociados al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el ambiente de colaboración asociado al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre las actitudes socio afectivas asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos asociado al estrés laboral en el personal de enfermería en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p>Investigación básica</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>No experimental transversal correlacional simple.</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>76 personas que conforman el personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>76 personas que conforman el personal de enfermería del Centro De Salud Pachacutec, Cajamarca Perú 2022.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>Cuestionario para medir las relaciones interpersonales</p> <p>Cuestionario para medir el estrés laboral</p> <p style="text-align: center;">Validez</p> <p>De contenido a juicio de expertos</p> <p style="text-align: center;">Confiabilidad</p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p style="text-align: center;">Análisis de datos</p> <p>Estadística descriptiva (Excel)</p>

