



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del
servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Godoy Mendoza, Rosa Elena (orcid.org/0009-0007-3256-0271)

ASESORES:

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Se lo dedico principalmente a mi madre, Ana María, por ser la inspiradora y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposo Percy, quien ha sido mi apoyo incondicional, iluminando mi camino con sus consejos, amor y paciencia, gracias por ayudarme a concluir este importante logro.

A mis hijos Rodrigo y Ximena, quienes son mi mayor motivación para seguir avanzando académicamente.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco principalmente a Dios por bendecirme la vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi asesora de tesis Dra. María Elena Huauya Leuyacc por sus enseñanzas, paciencia y tiempo brindado.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRES LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL, 2023", cuyo autor es GODOY MENDOZA ROSA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 25- 07-2023 23:52:24

Código documento Trilce: TRI - 0608857



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GODOY MENDOZA ROSA ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRES LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA ELENA GODOY MENDOZA DNI: 21558574 ORCID: 0009-0007-3256-0271	Firmado electrónicamente por: REGODOYG el 22-07- 2023 10:27:06

Código documento Trilce: TRI - 0608856

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.....	19
Tabla 2. Nivel de estrés laboral y sus dimensiones de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023	20
Tabla 3. Nivel de relaciones interpersonales y sus dimensiones de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023	21
Tabla 4. Relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023.....	22
Tabla 5. Relación entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023	23
Tabla 6. Relación que existe entre estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital a evaluar, 2023.....	24
Tabla 7. Prueba de normalidad de Estrés laboral y Relaciones Interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023	7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación.....	13
--	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023. Corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, el diseño es no experimental, transversal, correlacional; la muestra estuvo conformado 103 enfermeros del área del servicio de emergencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, como instrumentos se utilizaron el cuestionario conformado por 30 ítems y el test conformado por 19 ítems. Los resultados estuvieron relacionados con la prueba estadística Rho Spearman, encontrándose una correlación entre ambas variables, lo que permite afirmar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales. Se concluye que existe una relación directa alta entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Palabras clave: Estrés laboral, relaciones interpersonales, enfermeros.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and interpersonal relationships of emergency nurses at a national hospital, 2023. It corresponds to the quantitative approach, basic type of research, the design is non-experimental, cross-sectional, correlational; The sample consisted of 103 nurses from the emergency service area. The data collection technique was the survey, as instruments the questionnaire made up of 30 items and the test made up of 19 items were used. The results were related to the Rho Spearman statistical test, finding a correlation between both variables, which allows us to affirm that there is a significant relationship between work stress and interpersonal relationships. It is concluded that there is a high direct relationship between work stress and the interpersonal relationships of nurses in the emergency service of a national hospital, 2023.

Keywords: Work stress, interpersonal relationships, nurses.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización mundial de la salud (OMS) 2022, el estrés en el trabajo se ha transformado en un dilema común y gravoso en el ámbito ocupacional. El estrés laboral es un estado de interacción entre la situación laboral y las personas que trabajan en ella, lo que lleva a cambios en el estado fisiológico y mental de un individuo y afecta su desempeño laboral normal. El estrés relacionado con el trabajo es capaz de dañar tanto la salud mentalmente como físicamente de un individuo y, en última instancia, al aumentar los niveles de estrés, afecta negativamente la productividad laboral.

Según el Instituto Estadounidense del estrés, este es uno de los primordiales motivos del 80 % de las lesiones en el lugar de trabajo y del 40 % de la carga financiera en el lugar de trabajo. Es distinguida la enfermería como una ocupación agotadora porque esta se vincula con requerimientos profesionales complicados, en donde se ha reconocido elevadas perspectivas, una desmesurada responsabilidad y pequeña autoridad como las causas principales estresantes. Los hallazgos de investigaciones realizados en Irán muestran que del total las enfermeras un 7,4 % faltan cada semana a causa de la fatiga mental o la discapacidad física provocada por el trabajo, un 80 % más que otros grupos profesionales (Babapour et al., 2022).

En Irlanda, la enfermería ha cambiado significativamente en los últimos 6 años con la promoción de mayores niveles de atención y profesionalismo a través de la legislación y logros educativos avanzados. Este desarrollo en la enfermería irlandesa puede haber resultado en un ascenso de los grados de estrés para las enfermeras, ya que se ha reconocido que los trabajadores de la salud experimentan estrés laboral. Las presiones laborales son vistas como parte de su vida diaria de los expertos que forman parte del ámbito de salud. Las tasas de prevalencia del estrés entre el personal de enfermería varían según los estudios; los investigadores informan tasas del 29% al 40% (Hemley, 2023).

En Colombia existen diversas investigaciones que muestran a los trabajadores del sector salud presentando tasas de estrés laboral muy elevados, superando el 57%, respectivamente, relacionadas con síntomas fisiológicos y/o

emocionales, indicando que los profesionales de la salud son altamente susceptibles estresados por las características de los puestos, por las confusas funciones a menudo, las insatisfactorias condiciones de trabajo, el trabajo diario está sobrecargado y, a menudo, existe el riesgo de enfermedad (Estrada, 2022).

Por otro lado, en México, en una investigación con 126 enfermeras que faenan en un hospital público perteneciente de este país, se dio a conocer que la mayoría de los participantes trabajaba por las noches, el 58,7% reportaron trabajar 12 horas diarias, el 44,4% tuvo de 7 o más pacientes bajo su custodia, mientras que el 16% afirmó haber estado infectado con COVID-19, evidenciando que los niveles de estrés laboral están presentes en los profesionales de la salud (García et al., 2020).

En el Perú, de un total de 4,000 trabajadores encuestados, el 78% dijo haber experimentado estrés en el trabajo debido al exceso de este, más las reuniones y obligaciones inherentes al rol que desempeñan; De hecho, varias encuestas sobre las circunstancias de trabajo han revelado que se atiende de un fenómeno común y que las fuentes del estrés inducido por la practica laboral son variadas y, a menudo, se asocian con consecuencias negativas (Valderrama & Polino, 2020).

Con respecto, a las relaciones interpersonales, en la profesión de enfermería se destaca este contexto asociado al estrés, dado que el trabajo a turnos dobles y hasta triples turnos, así como las condiciones de trabajo, favorecen la aparición de consecuencias negativas en el cuerpo y mente de estos trabajadores, así como en la atención brindada. Así, esta intensa dinámica laboral influye directamente en las relaciones entre estos profesionales, así como entre ellos y el resto que integran en el equipo del ámbito de salud, lo que puede generar relaciones frágiles, desvinculadas y equipo fragmentado; de esta forma provoca una atención mecanizada al paciente. Además, estas relaciones pueden verse afectadas por las circunstancias de la rutina profesional, y agravadas por el entorno laboral en el que se dedican; dando lugar a diversos conflictos, con situaciones estresantes vividas dentro del ambiente de trabajo (Rebeiro et al., 2021).

Algunos hospitales nacionales de Lima no son ajenos a esta problemática en sus trabajadores ya que se ve con frecuencia que el personal responde a

situaciones críticas, las mismas que estimulan ciertas condiciones que afectan o alteran las respuestas humanas de los enfermeros, destacando los niveles de estrés, las malas relaciones interpersonales y en consecuencia en el clima laboral.

De acuerdo con lo mencionado líneas atrás, se manifiesta la siguiente pregunta de estudio:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital nacional ,2023?

En cuanto a la relevancia social, el estudio beneficio al personal de enfermería que labora en un servicio clínico de este hospital.

En relación, a la implicancia práctica determinó el uso de las recomendaciones de la investigación aplicado al servicio donde se realizó la medición. El valor teórico fue contributivo en conocer aspectos conceptuales de ambas variables; es decir entender y aprender el concepto de estrés laboral y así mismo también valorar las relaciones interpersonales entre el hospital de salud.

El objetivo general fue determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Se propone los siguientes objetivos específicos:

OE1 Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y relaciones interpersonales dimensión cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

OE2 Analizar la relación que existe entre estrés laboral y relaciones interpersonales la dimensión comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional ,2023.

En cuanto a las hipótesis, la presente investigación presenta hipótesis que son las siguientes:

H₁: Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

HE1 Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión cultura organizacional de los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional 2023.

HE2 Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital nacional 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo se estimaron trabajos precedentes los cuales fueron: Valencia, (2022), tuvo como propósito establecer el vínculo que hay entre estrés laboral y las relaciones interpersonales del equipo de enfermería. Su estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional, establecido por 80 enfermeros. Se emplearon cuestionarios validados y confiables de acuerdo con las variables de estudio. Como resultados se obtuvo que los enfermeros que laboran en este centro tienen grados de estrés que van entre medio (54,3%) y alto (23,9%), y en cuanto a su segunda variable, se obtuvo que tenían un (56,5%) en relaciones interpersonales positivas y un (43,5%) en relaciones interpersonales negativas. Concluyendo que, ambas variables guardan una relación.

Pinedo (2021) en su investigación, buscó establecer el nexo que hay entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral del personal. El estudio fue cuantitativo y se basa en el método de investigación hipotético – deductivo; con una muestra de 16 trabajadores del sexo masculino y femenino del Grifo “Santo Tomas” EIRL. La técnica fue la encuesta y la psicométrica. Los resultados a los que se llegaron fueron, por un lado, el 93,8% tenían un grado de estrés leve y el de 6,3%, evidenció un grado de estrés moderado, por otro lado, el 81,3% tuvo un bajo nivel en las relaciones interpersonales y se evidenció que el 18,8% manifestó un medio nivel en las relaciones interpersonales. Dando como conclusión, que hay un nexo estadístico considerable entre ambas variables.

Córdova (2020), cuyo fin fue determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y cultura organizacional de enfermeras. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, no experimental de corte transversal, conformada por 41 enfermeros. Se le aplicaron cuestionarios. Como resultados, el 75.6% perciben una cultura organizacional medianamente adecuado y el 68.3% evidenció un nivel de estrés laboral moderado, concluyendo que hay un nexo altamente significativo entre cultura organizacional con el nivel de estrés laboral de las enfermeras.

Lecca et al., (2020), pretendió determinar la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el personal de salud. Su investigación fue descriptivo-correlacional de diseño transversal, con una muestra de 53 trabajadores, lo cual se hizo uso de dos cuestionarios estructurados. Hallándose que, una gran parte distinguió la comunicación como no tan adecuada (67,9%) y el nivel del estrés laboral preponderadamente leve (43,3%). Concluyendo que existe relación significativa entre la comunicación y el estrés laboral en el personal asistencial.

Castillo, (2020) en su averiguación tuvo la finalidad de determinar el vínculo entre estrés y desempeño laboral del personal de enfermería. El método fue cuantitativo, no experimental de corte transversal y de alcance correlacional, con una población de 134 enfermeras y muestra de 100 empleadas. Se aplicó una encuesta. Se conoció que el 60% muestra un nivel medio de la primera variable y la satisfacción laboral un 60% en el nivel medio. Concluyendo que ambas variables tienen un vínculo.

De igual forma se consideraron estudios internacionales, donde Costa et al. (2023) efectuaron una investigación, cuyo propósito fue investigar, a través de hallazgos científicos literarios, los efectos del estrés ocupacional en las relaciones interpersonales en el medio de trabajo. Se estipula de una exploración integrativa de la literatura, con enfoque descriptivo y cualitativo. Los hallazgos de la literatura científica expuestos en esta investigación mostraron que el estrés ocupacional tiene un impacto total en las relaciones interpersonales y en el agotamiento emocional.

Werke & Weret, (2023), con su estudio buscaron determinar el estrés ocupacional y el factor ambiente psicológico entre las enfermeras, se realizó un estudio transversal de base institucional con 422 enfermeros. Se ocupó la técnica de muestreo aleatorio simple para seleccionar los hospitales públicos. El tamaño de muestra calculado se asignó proporcionalmente a cada hospital en función del número de enfermeras. Finalmente, se utilizó el método de muestreo sistemático para abordar a los participantes del estudio. Los datos fueron recolectados en un cuestionario estructurado. El hallazgo del estudio mostró que el 47,8% de los enfermeros eran ocupacionalmente estresantes. El factor significativamente asociado con el estrés ocupacional entre las enfermeras fue ambiente psicológico con un 95%. Sintetizando que el estrés laboral afectó a la gran mayoría de los

enfermeros y el factor ambiente psicológico fue característica personal que se relacionó significativamente con el estrés laboral.

Nurmine (2022), en su investigación tuvo como objetivo investigar las razones que llevan a las enfermeras registradas al estrés laboral y al desgaste profesional. En la revisión bibliográfica se han recopilado datos de diversas bases de datos y artículos científicos que dan observación a la interrogante del estudio. La información se estudió a través de un análisis de contenido inductivo. El resultado del estudio ha demostrado que, la enfermería registrada es mentalmente agotadora porque trata con personas enfermas y moribundas, es una fuente adicional de estrés para la salud mental.

Manoharan et al., (2021) pretendieron estudiar la correlación de la relación interpersonal y el estrés laboral entre el personal femenino de salud. Esta investigación fue un estudio analítico transversal; con alrededor de 82 muestras. El valor de p indica una correlación entre la relación interpersonal y el estrés laboral mientras que el valor de r indica una relación negativa con una fuerza de correlación moderada entre las dos variables por lo que, a mayor relación interpersonal, menor nivel de estrés o viceversa. Se sabe que la mayoría del personal son mujeres con un 87% y que el 28% experimenta una relación interpersonal moderada con un nivel moderado de estrés laboral, demostrando que, si la relación interpersonal disminuye, el estrés laboral aumenta o viceversa.

Kakemam et al., (2019), desarrollaron un estudio en donde buscaron determinar la prevalencia del estrés laboral de los enfermeros y los factores de riesgo asociados, su investigación fue de tipo transversal, como muestra se encuestó a 5422 enfermeras. Se dio a conocer que, el 78,4 % de los encuestados notificaron que su labor era agobiante y los factores de riesgo en cuanto a estrés laboral en enfermeros fueron, mayor jornada laboral, y trabajar en emergencia. Se concluyó que la alta prevalencia de estrés laboral demuestra el tamaño del contratiempo y los factores de riesgo identificados permiten intervenciones más específicas.

Para comenzar con las teorías relacionadas sobre estrés laboral se toma en cuenta diversas investigaciones científicas que dieron origen a variadas

definiciones, En cuanto a la terminología del estrés, este adquirió un estatus casi científico aceptado y un modo de hablar a través del cual las personas podían participar en discusiones sobre una sensación de malestar en el trabajo, articulando un espacio para la ansiedad sobre el cambio y posiblemente ofreciendo un respiro al proponer síntomas, aunque elusivos, de una enfermedad profesional reconocida. A principios del período de la posguerra, se hicieron evidentes incidentes de trastornos psicológicos en el trabajo, incluidos síntomas floridos de tensión que parecían tener raíces en el pasado industrial (Melling, 2015).

El estrés, que perjudicaba a los laboradores de salud, está recibiendo más consideración que antes, puesto que los trabajadores de la salud son uno de los principales grupos de trabajo en el mundo, ya que la enfermería se considera una profesión basada tanto en las habilidades como en los valores de brindar atención y servicios. Es una profesión basada en el más alto nivel técnico con conocimiento científico. A continuación, se hablará de las 5 teorías identificadas por Joly (George, 2003).

En primer lugar, se considera la teoría del ajuste persona-entorno en relación con el estrés laboral, en donde la mayor parte de la teoría contemporánea del estrés tiene sus raíces en los primeros trabajos de Universidad de Michigan y, en particular, en el trabajo de Kahn, French, Caplan y van Harrison. Juntos desarrollaron esta teoría ya mencionada quien argumentan que el estrés puede darse por un desajuste entre las habilidades, los recursos y las capacidades del individuo, por un lado, y los requisitos del entorno en el trabajo, por el otro (Hassard, 2012).

En segundo lugar, la teoría de trabajo-demanda-apoyo-control, la cual es reconocida que explica cómo las características del puesto influyen en el bienestar psicológico de los empleados, esta ilustra cómo las demandas laborales pueden causar estrés a los empleados, como una gran carga de trabajo, ambigüedad de roles y tensión relacionada con el trabajo (Towler, 2020).

En tercer lugar, la teoría cognitivo conductual del estrés laboral es un enfoque terapéutico que dura poco tiempo, la cual se basa en cómo los juicios de los trabajadores afectan sus comportamientos y emociones, estos intentan

predominar en los irracionales pensamientos de un laborador en tanto se enfoca específicamente en cambiar e identificar patrones y comportamientos de juicios (Rerucha, 2011).

En cuarto lugar, la teoría de la sobrecarga emocional, aparece cuando los empleados sienten que se esperan demasiadas responsabilidades o actividades de ellos teniendo en cuenta el tiempo disponible, sus habilidades y otras limitaciones (Kimura et al., 2018).

Y, en quinto lugar, la teoría de la equidad se trata de los empleados que identifiquen una situación de desigualdad entre ellos y sus compañeros se sentirán desmotivados y angustiados. Por ejemplo, si un empleado sabe que su colega está recibiendo un salario más alto que él por la misma cantidad de trabajo, esto podría generar insatisfacción (Gayan, 2023).

Definiciones sobre el estrés laboral según autores; para Mansilla (2018) el estrés laboral se trata de como las respuestas físicas y emocionales que no son buenas se dan o se manifiestan cuando lo que se pide en el trabajo no coinciden con las necesidades de los trabajadores.

Beehr y Newman (1978) definen el estrés laboral como una índole que se da entre la interacción de las personas y sus trabajos y se caracteriza por cambios dentro de las personas que las exigen a apartarse de sus actividades que hacen normalmente. este afecta directamente el compromiso organizacional y la salud psicológicamente y física de los individuos. Así mismo, Bhui et al. (2016), definieron a esta variable como los resultados documentados de la intensificación exigente del trabajo que involucra horas de estas, que pueden afectar el trabajo y cumplimiento de los trabajadores.

El estrés en el trabajo es una reacción hacia factores nuevos o amenazantes en el entorno laboral de un individuo. Puede afectar a las personas física y emocionalmente cuando los requisitos del trabajo no coinciden con los recursos, las necesidades y las capacidades de los empleados. Pérez et al., (2017) mencionan que las causas comunes de estrés en el lugar de trabajo incluyen largas horas de trabajo, sentimientos de ser tratado injustamente, reconocimiento o recompensa insuficiente por un trabajo bien hecho, falta de seguridad laboral,

política de oficina y, lo que es más importante, mayores exigencias para llevar a cabo asignaciones sin la autoridad y/o los recursos suficientes.

Las dimensiones de la variable estrés laboral son las siguientes: Ambiente físico; psicológico y social. En la dimensión de ambiente físico Caza et al., (2023) los factores que pueden provocar estrés en el lugar de trabajo son: demandas laborales; problemas de capacitación y desarrollo profesional; clima organizacional deficiente; estilos de comunicación conflictivos, etc. Así mismo, mencionan que un buen entorno de trabajo contribuye a la eficiencia y la competitividad de esta, también este es un factor de salud muy relevante y fundamental puesto que en el ambiente del trabajo incluye la ergonomía (exposición física), la exposición a vibraciones y ruidos, la iluminación, el clima, y la seguridad. Por tanto, el lugar donde haces el trabajo es relevante, porque sin siquiera saberlo, los lugares están anclando tu carrera y dando forma a tu sentido de identidad.

La dimensión ambiente psicológico es otro punto importante ya que Lund, (2013) afirma que un buen ambiente psicológico en el trabajo es un requisito previo fundamental para la satisfacción y el bienestar en donde laboran, así mismo, en este punto se pretende analizar las destrezas, capacidades, necesidades y habilidades del personal para de esta forma incrementar los rendimientos laborales, ya que si no poseen los trabajadores todo lo mencionado}, puede producir en ellos, situaciones de estrés, ansiedad y opresión.

Por último, la dimensión social, pues Sweeney, (2003) la define como la interacción entre todos los empleados. Esto también incluiría las características de los individuos y las posiciones de los empleados. La cultura corporativa también puede ser parte de esto. En última instancia, si se practica más la cohesión y el trabajo en equipo, se tiene una cultura que funciona para ellos, entonces es probable que los empleados estén más satisfechos. Esto es muy importante ya que ayudará a promover el bienestar psicológico. Por lo tanto, es cada vez más importante examinar los factores físicos y sociales del lugar de trabajo.

En cuanto a las relaciones interpersonales, se han creado varias teorías para aclarar cómo se establecen y se mantienen las conexiones. En tal sentido, las

relaciones son importantes en nuestras vidas; sin embargo, todos dependen de la posibilidad de buscar cosas claras en una persona.

Siguiendo lo planteado, se presenta la teoría de la reducción de la incertidumbre, la cual trata sobre la posibilidad de disminuir la debilidad de los demás averiguando sobre ellos. Por ejemplo, cuando se conoce por primera vez a un compañero de escuela, aún no se tiene idea de si se puede convertir en un viejo amigo (Maureen, 2021).

Por otro lado, la Teoría del comportamiento interpersonal fue propuesta por primera vez por Carl Rogers en la década de 1950, y desde entonces ha sido desarrollada y ampliada por otros investigadores. Esta se fundamenta en la idea de que las personas tienen necesidades innatas de autoestima positiva y que estas necesidades impulsan su comportamiento en las interacciones sociales (Rogers, 1950).

Por su parte, Reich y Hershcovis, (2011) definen las relaciones interpersonales como una realidad ineludible para todos aquellos que trabajan en las organizaciones. Por otro lado, Dwyer, (2000) menciona que las relaciones interpersonales consideran la amistad y los nexos más íntimos, incluidas las teorías de por qué las personas las necesitan en su vida cotidiana, cómo se forman, qué se obtiene de ellas y las etapas por las que pasan. Se discuten las variaciones sociales y culturales, así como los efectos de las relaciones en nuestro bienestar y felicidad. No obstante, la definición presentada por Sias, (2009), se basa en explicar que las relaciones entre compañeros de trabajo existen entre individuos que están en el mismo nivel dentro de una jerarquía organizacional y no tienen autoridad formal entre sí. Según el autor, se generan este tipo de relaciones con la finalidad de obtener mayor orientación, información de calidad, poder y apoyo.

Chaudhary, (2019) por su lado, lo establece como una firme alianza entre personas que laboran en un mismo lugar de trabajo. Estos, deben de colaborar en conjunto para que crezca su enlace para así mejorar su eficacia en su trabajo. Es fundamental que los empleados sean sinceros entre sí y se tenga un buen ambiente en donde se trabaja. Para Kishore, (2020) menciona que, en el trabajo, formar una red sostenible de relaciones de beneficio recíproco es lo más relevante. Si se quiere

progresar en una organización, en lugar de hacerlo solo, es preferible hacerlo en conjunto. Los lazos en el ámbito de trabajo se justifican en la determinación ya que de esa forma se puede valorar las necesidades de los demás y trabajar juntos para obtener logros más grandes.

Las dimensiones en relaciones interpersonales son: Cultura organizacional, pues Wong, (2020) menciona que este es el compuesto de expectativas, prácticas y valores que dirigen los hechos de todos los que conforman el personal. En otras palabras, se trata como la agrupación de particularidades que hacen de su lugar de trabajo lo que es. Esta visión también enfoca la atención en cómo la evolución de la organización dio forma a la cultura

Y la segunda dimensión es Comunicación que es el desarrollo de distribuir mensajes, ideas e información con otros en un lugar y momento en particular. Esta es el alma de una organización y, sin ella, las cosas no se hacen. Para ser eficaz y útil en el lugar de trabajo, es relevante que los empleados dominen diferentes métodos de comunicación. Durante la comunicación, debe pasar del remitente al receptor. Para que la comunicación sea efectiva, debe ser entendida por el receptor y ser capaz de responder a ella. Esto significa que la comunicación total incluye escuchar, leer, razonar y hablar. Por lo tanto, escuchar, razonar y recibir comentarios es una parte importante del proceso, ya que es una oportunidad para que el emisor se asegure de que el receptor ha entendido el mensaje (Satyendra, 2015).

Según Borges et al. (2018) la relación interpersonal en la atención de enfermería puede ser definida, con base en una teoría, como la interacción entre dos o más personas que se comunican, transfieren valores y energías desde sus roles en la sociedad. Esa interacción continúa, variando de una relación de efectividad baja a alta en el cuidado de enfermería. Esta esencia subjetiva exige la búsqueda de soportes para su valoración.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

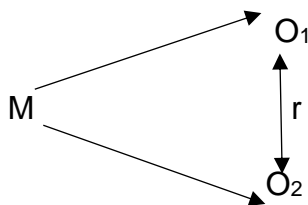
El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo dado que ésta es una indagación sobre un problema social que interpreta los fenómenos a través de la selección de datos numéricos que se analizan empleando procedimientos matemáticos, por ejemplo, en estadísticas particulares. Aliaga y Gunderson, (2002), compete a un estudio de tipo básico ya que consiste en ampliar el conocimiento sobre un problema de estudio (Taherdoost, 2022).

3.1.2. Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental, transversal. No experimental puesto que la averiguación se desarrolló de la misma forma que se recaudó para conseguir un estudio autentico. Hernández y Mendoza, (2018); de corte transversal puesto que los datos se recolectarán en un solo momento (Salgado, 2006). Por lo tanto, correspondió al siguiente esquema:

Figura 1

Esquema de investigación



Fuente: Pimienta y De la Orden, (2017)

Donde: M: Muestra no probabilística; O₁: estrés laboral; O₂: relaciones interpersonales; r: relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

El presente estudio tuvo dos variables (Ver Anexo 1).

Variable 1: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** Establece al estrés, como el cansancio tanto físico y mental que un individuo ha percibido en su ocupación cotidiana, por tal

motivo ésta puede manifestarse en cualquier instante, ya sea de la vida o en las distintas funciones que se realizan (Ponce Díaz et al., 2014).

- **Definición operacional:** La variable se estimó mediante el cuestionario de estrés laboral propio de Quino Bueno Hidelith, adaptado por Sthephany Mirza Ortega Olivas.
- **Dimensiones:** Se trabajó con 3 dimensiones: ambiente físico que cuenta con tres indicadores: carga de trabajo y ambiente de trabajo; ambiente psicológico, que cuenta con tres indicadores: preparación insuficiente, falta de apoyo, incertidumbre en el tratamiento y ambiente social que cuenta con dos indicadores: problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería.
- **Escala de medición:** La variable se midió en escala ordinal, dando a la variable valores: bajo, medio y alto.

Variable 2: Relaciones interpersonales

- **Definición conceptual:** lo definen como un elemento primordial de la interacción que genera un ambiente más grato en el trabajo y lo cual proporciona una mejor habilidad en la forma de resolver problemas interpersonales, aparte de aumentar el crecimiento y la motivación en el ámbito profesional (Días et al., 2019).
- **Definición operacional:** La variable fue evaluada por medio del Instrumento de medición de la Variable Relaciones Interpersonales perteneciente a Castillo Peralta, Eva Lizze.
- **Dimensiones:** Se trabajó con 2 dimensiones: cultura organizacional que tiene tres indicadores: crecimiento profesional, ambiente laboral y discrepancia frente al trabajo y la dimensión comunicación, que cuenta con tres indicadores tales como trabajo en equipo, prácticas de comportamientos, delegación de funciones o roles.
- **Escala de medición:** La variable se midió en escala ordinal, dando a la variable valores: bajo, medio y alto.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto de componentes con peculiaridades semejantes que consiguen ser examinados en alguna investigación y en un lugar definido. Otzen (2017), en esta investigación, hubo un total de 140 enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional.

- **Criterios de inclusión:**

- Enfermeros de ambos sexos.
- Enfermeros que desean cooperar en el estudio.
- Enfermeros del servicio de emergencia que mantengan una continuación laboral mínima de un año consecutivo.
- Enfermeros que firmen el consentimiento informado para ser parte del estudio a realizar.

- **Criterios de exclusión:**

- Enfermeros que no hayan aceptado ni llenado el consentimiento informado.
- Enfermeros con menos de un año de experiencia en el área de estudio.
- Enfermeros que son de otra área.

3.3.2. Muestra

Se estimó el tamaño de la muestra a través de la siguiente fórmula (Ver Anexo 2).

Se consideró un valor de $p = .5$ y un nivel de confianza = 95%

Por lo tanto, el tamaño muestral estuvo conformado por 103 enfermeros del área del servicio de emergencia.

3.3.3. Muestreo

Para escoger a la muestra se empleó muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, pues según Del Cid et al., (2011) se escoge al azar un subgrupo

de integrantes de una población y cada participante de la población tiene idéntica pertinencia de ser escogido.

3.3.4. Unidad de análisis

01 enfermero del servicio de emergencia que labora en un hospital nacional.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica que se utilizó fue la encuesta, porque su propósito fue recolectar datos desde la perspectiva de la muestra escogida (García, 1993).

Instrumentos: Para recolectar los datos sobre la variable estrés laboral, se empleó el cuestionario de estrés laboral propio de Quino Bueno Hidelith, adaptado por Sthephany Mirza Ortega Olivas (Ortega, 2021) (Ver Anexo 3).

Para medir las relaciones interpersonales se usó el Instrumento de medición de la Variable Relaciones Interpersonales perteneciente a Castillo Peralta Eva Lizze (Castillo, 2020) (Ver Anexo 4).

Validez: Se alude al nivel en que una herramienta verdaderamente mida la variable que pretende medir (Hernández, 2014).

Para la variable estrés laboral y relación interpersonales, se empleó el juicio de expertos para determinar la validez. Se evidenció que el cuestionario de estrés laboral y el Instrumento de medición de la Variable Relaciones Interpersonales muestran bastante convicción de validez basada en el contenido, ya que los especialistas las estimaron aplicables.

Confiabilidad: Según Hernández ét. al. (2010), esta se trata como la unidad de medida que ve la duración y correspondencia de forma estadística.

En estrés laboral, se obtuvo un 0.91 de alfa de Cronbach de este instrumento de medición, lo que indica ser un instrumento altamente confiable.

En relaciones interpersonales, el alfa de Cronbach de este instrumento de medición fue de 0.732, lo cual indica que este cuenta con una confiabilidad alta.

Los resultados demuestran que el cuestionario de estrés laboral y el Instrumento de medición de la Variable Relaciones Interpersonales muestran una fuerte confiabilidad por lo que se juzga que son estudiosos.

3.5. Procedimientos

- Primero se efectuó previamente las regulaciones correspondientes con el propósito de dar necesaria información de la investigación, se respondió y aclaró las dudas, solicitudes y consultas en cuanto a su colaboración.
- Luego se gestionó la firma del consentimiento informado a todos los que participaron en el estudio (Ver Anexo 5).
- Después se procedió a la aplicación de instrumentos que tuvo una duración aproximada de un mes.
- Posteriormente a ello, se siguió a realizar el análisis estadístico, lo cual se presentaron los resultados, luego las discusiones.
- Finalmente, conclusiones, en función de las cuales se realizaron las recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso del programa estadístico SPSS para examinar información, después esta se organizó para luego usarse en las tablas de frecuencia, la cual se analizaron las frecuencias relativas a través de gráficos de acuerdo con las dimensiones de las variables.

Con respecto el análisis inferencial se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para comprobar que los datos de estas proceden de una distribución normal (Ver Anexo 6). El resultado que se consiguió en la prueba Kolmogórov-Smirnov, determinó la prueba estadística que se utilizó.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se sustentó en los principios morales y éticos establecidos por la Universidad y las determinaciones características de la Maestría en gestión de los servicios de la salud. Así mismo, se pidió la autorización respectiva al hospital nacional, para la efectucción de la aplicación de los instrumentos.

La Beneficencia, buscó los intereses y el bienestar de los que participaran de la investigación. (Rhyan et al., 2018); la no Maleficencia, respetó la integridad psicológica y física de los que se encuestaran, analizando cualquier exposición o beneficios previos a al estudio. (De Grazia & Millum, 2021); en cuanto a la justicia, hubo un ecuánime trato de los que se encuestaran (Maio, 2002); y por último la autonomía en donde los individuos que formaron parte de la investigación tuvieron la posibilidad de elegir o no formar parte del estudio en la oportunidad que lo requiso (Busquets, 2008).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Datos generales de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Sexo	Femenino	88	85.4%
	Masculino	15	14.6%
Tiempo de servicio	Menos de 20 años	70	68.0%
	Más de 20 años	33	32.0%
Condición de contrato	Nombrado	60	58.3%
	Contratado	3	2.9%
	CAS	24	23.3%
	Por tercero	16	15.5%
Área de trabajo	Emergencia	103	100.0%
Estado civil	Conviviente	4	3.9%
	Soltero	63	61.2%
	Casado	32	31.1%
	Viudo	4	3.9%

Nota: Datos procesados SPSS v25

En la tabla 1 se observa que en cuanto al sexo se determinó que 85,4% son mujeres; el 68,0% de los enfermeros tienen menos de 20 años de servicio; 58,3% de los enfermeros son nombrados; el 100,0% de los enfermeros pertenecen al área de emergencia y el 61,2% son solteros.

Tabla 2

Nivel de estrés laboral y sus dimensiones de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

	Estrés Laboral		Ambiente físico		Ambiente psicológico		Ambiente social	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Leve	31	30,1%	38	36,9%	32	31,1%	39	37,9%
Moderada	69	67,0%	63	61,2%	68	66,0%	61	59,2%
Severo	3	2,9%	2	1,9%	3	2,9%	3	2,9%

Nota: Datos procesados SPSS v25.

En la tabla 2 se ve que del 100% del total, el 67,0% muestra un nivel de estrés moderado; el 30,1% muestra un nivel de estrés leve y el 2,9% muestra un nivel de estrés severo. En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, se encuentran: ambiente físico en el que se observa que el 61,2% muestran un nivel moderado; el 36,9% muestran un nivel leve y el 1,9% muestran un nivel severo. Ambiente psicológico observando que el 66,0% muestran un nivel moderado; el 31,1% muestran un nivel leve y el 2,9% muestran un nivel severo. Y, por último, el ambiente social en donde se observa que el 59,2% muestran un nivel moderado; el 37,9% muestran un nivel leve y el 2,9% muestran un nivel severo.

Tabla 3

Nivel de relaciones interpersonales y sus dimensiones de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

	Relaciones interpersonales		Cultura		Comunicación	
	f	%	f	%	f	%
Malo	10	9,7%	15	14,6%	9	8,8%
Regular	53	51,5%	52	50,5%	51	49,5%
Bueno	40	38,8%	36	35,0%	43	41,7%

Nota: Datos procesados SPSS v25.

En la tabla 3 se muestra que el 51,5% de enfermeros muestra un nivel regular de relaciones interpersonales; el 38,8% muestra un nivel bueno de relaciones interpersonales y el 9,7% muestra un nivel malo de relaciones interpersonales. En la dimensión cultura 50,5% se observa un nivel regular; 14,6% muestra un nivel bueno. En la dimensión comunicación 49,5% muestran un nivel regular; 41,7% muestra un nivel regular y 8.8% muestra un nivel bueno.

Análisis inferencial

Para dar respuesta al objetivo general se propuso el siguiente supuesto:

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

H₁: Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Tabla 4

Relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023.

		Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Estrés laboral	
	Coeficiente de correlación	-,700
	Sig. (bilateral)	,000
	N	103

Nota: Datos procesados SPSS v25.

Se aplicó la prueba de prueba Rho de Spearman cuyo valor es – 0,700 permitiendo afirmar que la variable estrés laboral está en relación inversa con la variable relaciones interpersonales, además se obtuvo un valor de significancia de 0,000 menor a 0,05 , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que permite afirmar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros en un servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Con la finalidad de responder al objetivo específico 1 se plantea la siguiente hipótesis:

Contrastación de 1era hipótesis específica

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión cultura organizacional de los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional 2023.

H₁: Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión cultura organizacional de los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional 2023.

Tabla 5

Relación entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

			Cultura organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,605
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

Nota: Datos procesados SPSS v25.

Para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba Rho de Spearman cuyo resultado fue de -0,605 indicando que la variable estrés laboral está en relación inversa con la dimensión cultura organizacional, con un valor de significancia de 0,000 menor a 0,05. En donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, permitiendo afirmar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Para comprobar el supuesto planteado en la hipótesis 2:

Contrastación de 2da hipótesis específica

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital nacional 2023.

H₁: Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación en los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital nacional 2023.

Tabla 6

Relación que existe entre estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital a evaluar, 2023.

		Comunicación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Nota: Datos procesados SPSS v25.

Se aplicó la prueba de prueba Rho de Spearman con la finalidad de corroborar la hipótesis planteada es así como se encontró el valor de $r = -0,543$ indicando que la variable estrés laboral está en relación inversa con la dimensión comunicación con un valor de significancia de 0,000 menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, permitiendo afirmar que existe un nexo significativo entre el estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital.

V. DISCUSIÓN

Mediante el estudio de enfermeros del área del servicio de emergencia que labora en un hospital nacional de Lima, 2023, se encontraron como hallazgos, en relación, con el sexo que tuvo más prevalencia entre los participantes de la investigación fue el sexo femenino con un 85.4% y solo el 14.6% pertenecen al sexo masculino; en cuanto al tiempo de servicio el 68% tiene menos de 20 años laborando y solo el 32% tiene más de 20 años; con respecto a la condición de contrato, el 58.3% son nombrados, el 23.3% con un contrato Cas, el 15.5% por tercero y el 2.9% son contratados; acerca del área de trabajo, el 100% pertenecen al área de emergencia y sobre el estado civil, el 61.2% son solteros, el 31.1% son casados, el 3.9% son convivientes y el otro 3.9% son viudos, estos datos conseguidos concuerdan con el estudio de Manoharan et al., (2021) solo en relación al sexo ya que sus resultados también arrojaron un predominio por parte de las mujeres siendo un porcentaje bastante cercano al de esta investigación.

Se mostró que el nivel de estrés laboral fue moderado con un 67%; datos similares fueron manifestadas por Córdova (2020) quien reportó un nivel moderado de estrés laboral en un 68.3%; otros estudios describieron niveles leves como el más predominante, así como lo menciona Pinedo (2021) en su trabajo, se puede observar que el estrés laboral es una de las problemáticas que sobresalen en el contexto de salud ya que este está asociado con las condiciones tanto personales como laborales y que en el personal de salud origina las consecuencias mentales y fisiológicas que repercuten de forma negativa en su desempeño laboral.

Se pueden avalar estos hallazgos con lo mencionado por Mansilla (2018) en donde el estrés laboral se trata de cómo se dan o expresan malas reacciones físicas y emocionales cuando lo que se requiere en el lugar de trabajo no corresponde con los recursos, capacidades y necesidades del trabajador.

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, el ambiente psicológico fue la única de los 3 que presentó una mayor frecuencia en un nivel moderado con

66% mientras que las otras presentaban niveles leves. Werke y Weret (2023) reporta que el ambiente psicológico es uno de los factores asociados al estrés en el trabajo puesto que, ante la emergencia sanitaria que atraviesa nuestro país, el apoyo psicológico del personal de enfermería es fundamental para que puedan desempeñarse bien en la realización de sus labores.

Todo lo mencionado en el párrafo anterior guarda relación con lo que menciona Lund, (2013) ya que asevera que un excelente ambiente psicológico en el lugar de trabajo es un requisito previo básico para la satisfacción y felicidad donde se trabaja, y en esta etapa es necesario analizar las habilidades, necesidades y capacidades de los empleados para mejorar la eficiencia laboral, ya que, si los empleados no tienen suficiente de lo anterior, fácilmente les generará el estrés en el trabajo.

El nivel de relaciones interpersonales fue regular con un 51.5% de la misma forma que Valencia (2022) manifestó que el 43.5% de los enfermeros tenían positivas relaciones interpersonales; esto guarda relación en que las relaciones interpersonales son fundamentales para lograr combinar recursos individuales y las capacidades de cada trabajador con el propósito de que el lugar donde se labora sea con un excelente ambiente laboral y se desenvuelvan a su vez de forma eficaz.

Para darle más peso a estos hallazgos, Kishore, (2020) cito que, en el lugar de trabajo, establecer una red sostenible de relaciones de beneficio mutuo a largo plazo es de suma importancia. Si se quiere progresar en una organización, en lugar de hacerlo solo, es mejor hacerlo en quipo, puesto que estas relacionadas con el trabajo se justifican cuando se determinan porque se pueden evaluar las necesidades de los demás y trabajar juntos para lograr mayores logros.

En relación con las dimensiones de relaciones interpersonales, cultura organizacional fue la que presentó mayor frecuencia en el nivel regular mientras que la otras se encuentran en niveles bueno, si bien es cierto, no se encuentran muchos estudios con una de las dimensiones, pero Córdova (2020) menciona que

es un factor la cual se relaciona con el estrés laboral y que ambas guardan una relación ya que sus resultados mostraron mucha similitud entre sí, porque este factor en el sector salud, es una combinación de conductas, saberes, creencias y modos de expresión compartidos por los que laboran en cada trabajo y al tener una buena cultura organizacional motiva a sus trabajadores y se sienten cómodos y valorados.

Respaldando lo mencionado en el párrafo anterior, Wong, (2020) afirma que es la suma de las expectativas, prácticas y valores que guían el actuar de todos los que integran el equipo. En otras palabras, se considera el conjunto de características que conforman su lugar de trabajo.

En la discusión hipótesis general, hay un nexo significativo entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros en un servicio de emergencia, tal como lo manifiesta el autor Valencia (2022), que en su tesis nacional concluye que el estrés laboral y las relaciones interpersonales guardan una relación, así como también, Manoharan et al., (2021) en su estudio internacional llegaron a sintetizar que hay una correlación entre las mismas variables del presente trabajo, porque ambas variables tienen una influencia ya sea directa o indirectamente ya que si es que algún trabajador tiene emocionalmente y mentalmente se sienta desgastado, su trato hacia un compañero probablemente no seguirá siendo el mismo y es ahí en donde repercute en las relaciones interpersonales.

Con respecto a la discusión de la hipótesis específica Nro. 1, observamos los resultados, que significan los valores mostrados para la encuesta. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del presente estudio; tal como lo dice el autor Córdova (2020) en su estudio, pues manifiesta de que hay un nexo fuerte entre cultura organizacional con el nivel de estrés laboral. Por lo que, se infiere que entre su trabajo de estudio y la presente investigación existe una similitud puesto que ambas variables son dos puntos de gran relevancia en un trabajo y mucho más en el de salud y si estos guardan una relación es necesario

que sean positivos porque de esa manera alienta y aumenta la productividad de los trabajadores.

En cuanto a la discusión de la hipótesis específica Nro. 2, se obtuvo como resultado la presencia de un nexo entre el estrés laboral y la comunicación entre la muestra de este estudio, tal como Lecca et al., (2020), que, en su estudio, la conclusión que llegaron fue parecida al presente estudio; si se habla de la metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental, transversa tal como la metodología planteada por el autor Castillo, (2020) en su investigación.

Desde una perspectiva personal, los hallazgos que se obtuvieron no alcanzan el 50% o más en comparación con las cifras que se manejan al nivel nacional como lo es nuestro país, porque es observable que hoy en día hay bastantes métodos eficientes de afrontamiento y disminución de los niveles de estrés en el trabajo, por ende, las relaciones interpersonales no se ven afectadas y su rendimiento laboral es mucho más eficiente.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Existe una relación significativa e inversa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.
- 2.** Existe una relación inversa y moderada entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.
- 3.** Existe una relación inversa y moderada entre el estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital nacional, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la dirección ejecutiva del hospital, articular con el servicio de psicología para plantear estrategias de afrontamiento para aliviar los procesos estresores que afectan las relaciones interpersonales con los trabajadores, es importante conseguir bajo nivel de conflicto y adecuación al entorno del trabajo.
- Se recomienda a la dirección ejecutiva en conjunción con la oficina de recursos humanos concienciar al personal sobre la relevancia de la cultura organizacional como indispensable de los valores y creencias establecidas a lo largo del tiempo y que permiten a los trabajadores visionar metas en común; por el contrario, si no existieran se corre el riesgo de generar estrés laboral frente a la ausencia de planes estratégicos.
- Se recomienda a los integrantes de los gremios institucionales que operan en el hospital del estudio implementar planes de comunicación interna la cual está orientada al trabajador. En la modernidad se hace cada vez más necesaria las campañas de motivación del personal, el trabajo en equipo y los programas de retención de talentos, en un contexto de cambio cada vez más acelerado.

REFERENCIAS

- Aliaga, & Gunderson. (2002). *Definitions available for quantitative research given by different authors*. <https://bitly.ws/U6gD>
- Alvarado Moreno, M. S., & Flores Salinas, E. F. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Crédito y Operaciones de la Caja Trujillo—Agencia Centro 2019. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5017>
- Babapour, A.-R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21(1), 75. doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). *Estrés laboral, salud de los empleados y eficacia organizativa Análisis de facetas, modelo y revisión de la literatura*. <https://bitly.ws/U6gS>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: A qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318–325. doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823
- Borges, J. W. P., Moreira, T. M. M., & de Andrade, D. F. (2018). Nursing Care Interpersonal Relationship Questionnaire: Elaboration and validation *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, e2962. doi.org/10.1590/1518-8345.2128.2962
- Busquets Alibés, E. (2008, marzo 11). Principio de autonomía y beneficencia. Dos principios en tensión. *Bioética en la Red: Principios de la bioética y otras cuestiones*. <https://www.bioetica.com/autonomasa-y-beneficiencia-dos-principios-en-tensiasn/>

- Castillo Peralta, E. L. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51527>
- Caza, B. B., Meister, A., & Ashforth, B. E. (2023, abril 11). How Your Physical Surroundings Shape Your Work Life. *Harvard Business Review*. <https://bitly.ws/U6hn>
- Chaudhary, A. R. (2019, abril 8). Interpersonal Relationship at Workplace. *All Things Talent*. <https://bitly.ws/U6hr>
- Costa, J. S. da, Leite, D. G., Sales, W. B., Coutinho, M. de L., Costa, J. S. da, Leite, D. G., Sales, W. B., & Coutinho, M. de L. (2023). Influence of occupational stress on interpersonal and organizational relationships: An integrative review. *Open Journal of Pain Medicine*, 7(1), 001–005. doi.org/10.17352/ojpm.000032
- DeGrazia, D., & Millum, J. (Eds.). (2021). Nonmaleficence and Negative Constraints. En *A Theory of Bioethics* (pp. 58–96). Cambridge University Press. doi.org/10.1017/9781009026710.004
- Del Cid, Mendez, & Sandoval. (2011). *Investigación: Fundamentos y metodología*. (2nd ed.). <https://bitly.ws/U6hv>
- Días, J. S., Rocha, L. P., Carvalho, D. P. de, Tomaschewski-Barlem, J. G., Barlem, E. L. D., & Dalmolin, G. de L. (2019). Construcción y validación de instrumento para evaluar las relaciones interpersonales en la Enfermería. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72, 408–413. doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0229
- Dwyer, D. (2000). *Interpersonal Relationships—1st Edition—Diana Dwyer—Routledge B*. <https://bitly.ws/U6hF>
- Estrada Rudas, C. (2022). *Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica*. Diario La República. <https://bitly.ws/U6hN>

- García Ferrando, M. (1993). *Investigación descriptiva mediante encuestas*.
<https://bitly.ws/U6kt>
- García, P. G., Martínez, A. A. J., García, L. H., Castillo, G. N. G., Fajardo, L. E. C., & Zúñiga, R. A. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*.
- Gayán, G. (2023). *What Is Adam's Equity Theory Of Motivation In The Workplace?*
<https://blog.vantagecircle.com/equity-theory/>
- George, J. (2003). *A review of five major work stress models*.
https://www.researchgate.net/publication/339443404_A_review_of_five_major_work_stress_models
- Hassard, J. (2012). *Work-related stress: Nature and management—OSHWiki | European Agency for Safety and Health at Work*. <https://bitly.ws/U6hZ>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Recolección de datos cuantitativos*. (2nd ed.).
<https://bitly.ws/U6i7>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta |* (2nd ed.).
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kakemam, E., Raeissi, P., Raoofi, S., Soltani, A., Sokhanvar, M., Visentin, D. C., & Cleary, M. (2019). Occupational stress and associated risk factors among nurses: A cross-sectional study. *Contemporary Nurse*, 55(2–3), 237–249. doi.org/10.1080/10376178.2019.1647791
- Kimura, T., Bande, B., & Fernández-Ferrín, P. (2018). Work overload and intimidation: The moderating role of resilience. *European Management Journal*, 36(6), 736–745. doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.002
- Kishore, K. (2020, diciembre 17). *The Importance Of Interpersonal Relationships At Work*. Harappa. <https://bitly.ws/U6ic>

- Lund. (2013). *Ambiente de trabajo psicologico*. <https://bitly.ws/U6iv>
- Maio, G. (2002). The relevance of Rawls' principle of justice for research on cognitively impaired patients. *Theoretical Medicine and Bioethics*, 23(1), 45–53. <https://doi.org/10.1023/a:1019552003103>
- Mansilla Izquierdo, F. (2018). *El estrés laboral: Concepto y modelos teóricos*. [psicologia-online.com](https://www.psicologia-online.com). <https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html>
- Manoharan, T., Purnawati, S., & Dinata, I. M. K. (2021). Correlation of Interpersonal Relationship and Work Stress among Female Health Care Staff of a Private Hospital in Denpasar Bali. *Jurnal Ergonomi Indonesia (The Indonesian Journal of Ergonomic)*, 7(1), 65–72. <https://bitly.ws/U6iH>
- Maureen, J. (2021). *Interpersonal Relationship-Stages, Types, and Theories | by Jerotich Maureen | Medium*. <https://bitly.ws/U6iQ>
- Melling, J. (2015). Labouring stress: Scientific research, trade unions and perceptions of workplace stress in mid-twentieth-century Britain. En M. Jackson (Ed.), *Stress in Post-War Britain, 1945–85*. Routledge. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK436959/>
- Nurmine, K. (2022). *Work Stress among Registered Nurses in Health Care Services*. <https://bitly.ws/U6iW>
- OMS. (2022). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Ortega Olivas, S. M. (2021). *Estrés laboral y desempeño profesional de las enfermeras en un instituto de salud mental de Lima, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73361>
- Otzen. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. <https://bitly.ws/U6j6>

- Palomino Narvaez, J. A. (2022). Estrés laboral y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de centro quirúrgico de un hospital de Lima-2022. *Repositorio UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95976>
- Pérez Prada, M. P., Martínez Baquero, L. C., Vianchá Pinzón, M. A., & Avendaño Prieto, B. L. (2017). Intento e ideación suicida y su asociación con el abuso sexual en adolescentes escolarizados de Boyacá – Colombia. *Diversitas*, 13(1), 91. doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://bitly.ws/U6jg>
- Pinedo Tapullima, X. M. P. (2021). *Estres laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos*. <https://bitly.ws/U6jl>
- Ponce Díaz, C. R., Bulnes Bedón, M. S., Aliaga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huerta Rosales, R. E. (2014). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2), 87. doi.org/10.15381/rinvp.v8i2.4050
- Rebeiro, G., Foster, K., Hercelinskyj, G. J., & Evans, A. (2021). Enablers of the interpersonal relationship between registered nurses and students on clinical placement: A phenomenological study. *Nurse Education in Practice*, 57, 103253. doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103253
- Reich, T., & Hershcovis, S. (2011). *Interpersonal relationships at work* (pp. 223–248). doi.org/10.1037/12171-006
- Rerucha, K. (2011). *Cognitive Behavioral Stress Management and Secondary Prevention in HIV/AIDS*. <https://bitly.ws/U6jS>
- Rhyan, Brady, Cooke, Heigh, & Jonsen. (2018, enero 15). *Read the Belmont Report* [Text]. HHS.Gov. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

- Rogers, C. (1950). *Theory of Interpersonal Behaviour—TheoryHub—Academic theories reviews for research and T&L*. <https://open.ncl.ac.uk/academic-theories/15/theory-of-interpersonal-behaviour/>
- Salgado Levano, A. C. (2006). (PDF) *Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y desafíos*. <https://bitly.ws/U6k2>
- Satyendra. (2015). *Comunicación en el lugar de trabajo – IspatGuru*. <https://www.ispatguru.com/workplace-communication/>
- Sias, P. (2009). *Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships*. <https://doi.org/10.4135/9781452204031>
- Sweeney. (2003). *Physical And Social Environment Of The Workplace Management Essay*. <https://bitly.ws/U6k5>
- Taherdoost, H. (2022). *What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations*. <https://bitly.ws/U6h9>
- Towler, A. (2020). *The Job-Demand-Control-Support Model: What it is and why it matters to cope with workplace stress | CQ Net - Management skills for everyone*.
- Valderrama Mayorca, E. J., & Polino Livias, Y. B. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3960>
- Valencia Del Aguila, L. C. (2022). *Estrés laboral y relaciones interpersonales en el equipo de enfermería de centro quirúrgico de un Hospital Público de Lima, durante la post Pandemia 2022*. <https://bitly.ws/U6kc>
- Vásquez Mendoza, S., & González Márquez, Y. V. (2020). El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. *Más Vida*, 2(2), 51–59. doi.org/10.47606/ACVEN/MV0010

Werke, E. B., & Weret, Z. S. (2023). Occupational stress and associated factors among nurses working at public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia, 2022; A hospital based cross-sectional study. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1147086>

Wong. (2020). Organizational Culture: Definition, Importance, and Development. *Achievers*. <https://www.achievers.com/blog/organizational-culture-definition/>

Anexo 2. Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N= Es el total de la población =140

p= 0.70

q = 0.30

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

E= Error 0.05

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 140}{0.05^2(140 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

$$n=103$$

Anexo 3. Instrumento para medir la variable 1

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan algunas preguntas las cuales deberá marcar con un aspa(x) de acuerdo con lo que usted considera pertinente.

Datos generales.

1. Sexo: _____
2. Tiempo de servicio: _____
3. Condición de contrato: _____
4. Área de trabajo: _____
5. Estado civil: _____

N°	Dimensiones /ítems	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
	AMBIENTE FÍSICO					
1	Cuan frecuente, considera usted, sentirse a gusto laborando en la institución.					
2	Con que frecuencia considera que existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos para el ejercicio de su trabajo dentro de la institución.					
3	Con que frecuencia considera que existe un adecuado ambiente (iluminación, ventilación, temperatura) para el ejercicio de su trabajo dentro de la Institución.					
4	Con que frecuencia considera el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo dentro de la Institución.					
5	Con qué frecuencia percibe interrupciones durante la realización de sus actividades dentro de la Institución.					
6	Con qué frecuencia es cambiado a otro servicio de manera súbita, por falta de persona, durante su ejercicio profesional en la Institución.					
7	Con qué frecuencia realiza demasiadas tareas que no son de Enfermería (Ej: tareas administrativas), durante su ejercicio profesional en la Institución.					
8	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de Enfermería durante su ejercicio profesional en la Institución.					
9	Con qué frecuencia tiene la sensación que culmina su turno y aún quedan pendientes en sus labores durante su ejercicio profesional en la Institución.					
10	Con qué frecuencia considera usted no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, durante su ejercicio profesional en la Institución.					
	AMBIENTE PSICOLÓGICO					
11	Con qué frecuencia suele usted trabajar los días domingos y festivos en la Institución					
12	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en la Institución.					
13	Cuan frecuente considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya, durante el mes programado de guardias					

14	Cuan frecuente considera físicamente agotador el trabajo realizado en las guardias nocturnas dentro de la Institución.					
15	Cuan frecuente considera usted ejecutar fácilmente los procedimientos asistenciales de enfermería, en su área de trabajo dentro de la Institución.					
16	Cuan frecuente siente estar insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, en su área de trabajo dentro de la Institución.					
17	Cuan frecuente considera difícil atender a pacientes exigentes durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
18	Cuan frecuente desea atender menos a pacientes poco a nada colaboradores durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
19	Cuan frecuente considera brindar igual atención a un paciente con familiar agresivo que a otro familiar colaborador, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
20	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro de la Institución.					
AMBIENTE SOCIAL						
21	Con que frecuencia considera tener miedo a cometer un error en los cuidados de Enfermería de un paciente, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
22	Con que frecuencia usted se siente seguro dentro de su ambiente laboral, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
23	Con que frecuencia considera usted trabajar con personas no preparadas, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
24	Cuan frecuente considera usted le es difícil trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
25	Con que frecuencia discrepa con personal médico, sobre su trabajo profesional, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
26	Con que frecuencia recibe llamadas de atención y/o critica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
27	Cuan frecuente no tiene ocasión para hablar abiertamente en las reuniones de servicio (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas presentes, durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
28	Cuan frecuente considera no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) durante su labor de trabajo dentro de la Institución.					
29	Cuan frecuente considera usted que falta apoye de sus superiores, dentro de la Institución.					
30	Con que frecuencia considera los protocolos de atención usados en la atención de emergencia adecuados para su actuar, dentro de la Institución.					

Anexo 4. Instrumento para medir la variable 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR: RELACIONES INTERPERSONALES.

Marque de acuerdo con lo que usted crea conveniente

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES/Items	ESCALA				
	INDICADOR 1: Crecimiento profesional	1	2	3	4	5
1	¿En su área de trabajo le ofrecen oportunidades de hacer carrera profesional?					
2	¿Su jefe inmediato, reconoce su esfuerzo realizado durante las horas de trabajo?					
3	¿El trabajo que realizas en el área del servicio de emergencia te ayuda asuperarte profesionalmente?					
	INDICADOR 2: Ambiente laboral	1	2	3	4	5
4	¿Una jefatura del servicio de emergencia contribuye a que exista un buen clima laboral?					
5	¿Si tuvieras a cargo de una jefatura en tu área de trabajo, reconocerías los logros de tus colaboradores?					
6	¿La jefatura del área del servicio de emergencia cumple o hace cumplir con las funciones o protocolos adecuadamente?					
7	¿En el área de su trabajo cuenta con equipos de bioseguridad para el personal?					
8	¿En su área, le brindan los materiales y equipos biomédicos adecuados para realizar un buen desempeño de las labores diarias?					
	INDICADOR 3: Discrepancia frente al trabajo	1	2	3	4	5
9	¿Cuándo tienes un problema de tipo de trabajo con el compañero tratan de solucionarlo?					
10	¿Se interviene oportunamente ante un conflicto?					
11	¿Considero que no existen problemas dentro del área de trabajo?					
	INDICADOR 4: Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
12	¿En el área de trabajo, se promueveentre los colaboradores la cooperación y trabajo en equipo?					
13	¿Los compañeros de trabajo participan de manera activa y dinámica en equipos de trabajo?					
14	¿Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo?					
15	¿Las Ideas que aportan en el área contribuyen satisfactoriamente al logro de los objetivos trazados en su área?					
	INDICADOR 5: Prácticas de Comportamientos	1	2	3	4	5
16	¿Puedes compartir tus ideas libremente sin restricciones?					
17	¿Las labores que se realizan cotidianamente dentro del área, es pensando en el paciente?					
	INDICADOR 6: Delegación de funciones o roles	1	2	3	4	5
18	¿En el trabajo, usted aporta o sugiere ideas positivas para mejorar o realizar cambios favorables en su área?					
19	En experiencias personales basadas ¿Es la coordinación una característica importante de las tareas coordinadas en el área de enfermería?					

Anexo 5. Consentimiento Informado

Título de la investigación: Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023

Investigador (a): Godoy Mendoza Rosa Elena

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

El impacto del problema de la investigación es muy relevante ya que en la profesión de enfermería se destaca este contexto asociado al estrés, dado que el trabajo a turnos dobles y hasta triples turnos, así como las condiciones de trabajo, favorecen la aparición de consecuencias negativas en el cuerpo y mente de estos trabajadores, así como en la atención brindada.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Godoy Mendoza, Rosa Elena y Docente asesor Huauya Leuyacc, María Elena.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Prueba de normalidad de las variables

Prueba de normalidad de Estrés laboral y Relaciones Interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
	Estrés laboral	Relaciones interpersonales
N	103	103
Estadístico de prueba	,403	,288
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000

Prueba de hipótesis

Para determinar la prueba estadística y verificar la relación entre las variables se llevó a cabo la prueba de normalidad, se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov por tratarse con una muestra mayor de 50 unidades, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

Ha: Los datos no siguen una distribución normal

Con un nivel de confianza de 95% y un error del 5% con los resultados obtenidos se aplicó los siguientes criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ se rechaza la H0

Si $p \geq 0.05$ se acepta la H0

Interpretación: Los resultados muestran un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 esto confirma que los datos no tienen distribución normal por esto la prueba empleada para medir la relación entre las variables será el Rho de Spearman

Anexo 7. Carta de presentación



Escuela de Posgrado

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima SJL, 11 de Mayo del 2023

Nº Carta P.018 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR:

Dr. CARLOS HOMERO OTINIANO ALVARADO
Director del Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Asunto: Carta de Presentación del estudiante GODOY MENDOZA, ROSA ELENA.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GODOY MENDOZA , ROSA ELENA identificado(a) con DNI N.º 21558574 y código de matrícula N° 7002814853; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTRES LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL ,2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)



Anexo 9. Matriz de consistencia

Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Estrés laboral	POBLACION: 140 MUESTRA: 103 TIPO DE MUESTREO: probabilístico De tipo por conveniencia.	ENFOQUE: cuantitativo TIPO: correlacional DISEÑO: no experimental, transversal	Variable 1: Estrés Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Quino Bueno Hidelith adaptado por Sthephany Ortega Año: 2019 Variable 2: Relaciones interpersonales Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Castillo Peralta Eva Lizzet Año: 2020
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las Relaciones interpersonales de los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital nacional ,2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros de emergencia de un hospital nacional, 2023	Existe una significativa relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros en un servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.				
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Relaciones interpersonales			
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023?	Evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.	Existe una significativa relación entre el estrés laboral y la cultura organizacional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023.				
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital a evaluar?	Establecer la relación que existe entre estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital a evaluar.	Existe una significativa relación entre el estrés laboral y la comunicación entre los enfermeros del servicio de emergencia del hospital a evaluar.				