



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA RELACIÓN  
ENFERMERA – PACIENTE EN CENTRO QUIRÚRGICO  
DEL HOSPITAL NACIONAL, LIMA – 2017**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en  
Centro Quirúrgico Especializado**

**Investigadoras:**

Lic. Rojas Encarnación, Andrea Lizeth

Lic. Tejada Concha, Paula Rosa Adriana

Lic. Valladares Maturrano, Rosa Elizabeth

**Asesora:**

Lic. Esp. Yamiled Ochante Ayacho

**Lima – Perú**

**2017**

## INDICE

### INTRODUCCION

#### CAPÍTULO I

Pág.

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 3

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 5

1.2 JUSTIFICACIÓN..... 5

1.3 VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO..... 6

#### II. CAPÍTULO II

#### PROPÓSITO Y OBJETIVOS..... 7

2.1 PROPÓSITO ..... 7

2.2 OBJETIVOS ..... 7

#### III. CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO ..... 8

3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO ..... 8

3.2 BASE TEÓRICA ..... 10

#### IV. CAPÍTULO IV

#### HIPÓTESIS ..... 15

#### V. CAPÍTULO V

#### MATERIAL Y MÉTODO..... 16

5.1 DISEÑO DE ESTUDIO..... 16

5.2 POBLACIÓN..... 16

5.3 MUESTRA..... 16

5.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES ..... 18

5.5 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 20

5.6 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS ..... 21

#### VI. CAPITULO VI

#### CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS ..... 23

6.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS..... 23

6.2 CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS..... 23

6.3 CRONOGRAMA DIAGRAMA DE GANTT ..... 25

6.4 PRESUPUESTO ..... 26

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### ANEXOS

## RESUMEN

**El objetivo,** es determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017.

**Material y métodos,** el diseño de estudio es no experimental y el tipo de estudio es descriptivo de corte transversal. Dicho estudio se llevará a cabo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia; ubicado en el distrito de San Martín de Porres – Lima. La población de estudio estará constituida por 50 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se aplicará las siguientes técnicas; encuesta y observación; y como instrumentos se utilizarán un cuestionario y una lista de observación respectivamente; los cuales han sido elaborados por las investigadoras. Así mismo; ambos instrumentos serán sometidos para confirmación de validez y confiabilidad. Para la recolección de información, se contará con la autorización correspondiente, procediendo a su realización, previo consentimiento informado. La información obtenida se procesará y analizará a través de una base de datos en el programa Microsoft Office Excel; el cual permitirá realizar un análisis porcentual de la población. Así mismo; los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y correlación.

**Palabras claves:** estrés laboral, relaciones enfermero - paciente (*Fuente: DeCS Bireme*).

## INTRODUCCIÓN

Enfermería es una verdadera vocación de servicio e indudable capacidad de entrega y compromiso con el prójimo. Es una disciplina que se basa principalmente en los cuidados a la persona y comunidad; fundamentada en la promoción y prevención del daño o patología y la participación del tratamiento y rehabilitación. (16)

En la actualidad se conoce que en nuestro País el Profesional de Enfermería es insuficiente para satisfacer la demanda y necesidades de pacientes en los hospitales. La Enfermera especialista en Centro Quirúrgico, como parte importante de un área crítica como lo es Sala de operaciones, es un profesional que trabaja en conjunto con un equipo multidisciplinario de salud , que tiene como fin la atención y cuidado integral del paciente quirúrgico. Así mismo tiene la gran responsabilidad de aplicar el proceso de atención de enfermería según las necesidades específicas del paciente y de acuerdo a los requerimientos del servicio especializado. (3)

Es por eso que el Estrés Laboral se hace presente , además de otras cargas , como la escasas de personal, alta carga laboral y el poco reconocimiento profesional que se reflejan en el nivel de satisfacción laboral, motivación y producción laboral; además de afectar física y emocionalmente, haciéndose presente el cansancio, agotamiento físico, fatiga mental, problemas de sueño ,problemas somáticos, mala relación con el resto de personal, entre otras. (13)

Cabe mencionar que el paciente que ingresa al área de Centro Quirúrgico , es aquel que antes ha pasado por diversas experiencias en otros servicios, con distintos profesionales de salud, además lleva la preocupación del proceso de su enfermedad, ambientes nuevos, entre otros que contribuyen a la percepción muchas veces equivocada, y experiencia negativa, causando una carga de emociones sensibles como temor, miedo y ansiedad.

Esto quiere decir que la atención brindada por el Enfermero debe ser de calidad e igual de especializada que el servicio de Centro Quirúrgico, pese al poco tiempo con el que se cuenta para este contacto.

Es así que en el proyecto de investigación se ha considerado la teoría de Joyce Travelbee: Modelo Persona – Persona. Ya que la enfermera tiene como función cuidar la integridad de su paciente desde el momento en que ambos se ponen en contacto , Mediante un proceso que va evolucionando por etapas que van aconteciendo a medida que se transcurre la relación entre ambos .

Así mismo; es importante que la relación enfermera – paciente sea buena; ya que; mediante la comunicación, actitud, buen trato, respeto que el enfermero le brinde a su paciente se fortalecerán las relaciones interpersonales y permitirá que el paciente colabore, comprenda, se sienta seguro, disminuya su ansiedad y pierda el temor a que le pueda suceder algo durante el acto quirúrgico que es lo que generalmente se puede observar en un área crítica como Sala de Operaciones. (5)

Es así, que el presente trabajo corresponde a la problemática, teniendo como objetivo Determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desde el siglo XX , el trabajo y actividades laborales , comenzaron a priorizar los riesgos psicosociales, ya que se convirtieron en uno de los principales factores de riesgo que podrían alterar el estado físico y mental del trabajador. Es así que con el tiempo se han vuelto relevante y conocido en la sociedad. (2)

Es la Organización Internacional del trabajo (OIT), quien empieza a abordar el tema más ampliamente, siendo el Estrés Laboral uno de los más estudiados, ya que actualmente 30% de la población en actividad lo presenta, con predominio en los países en vías de desarrollo. A si mismo se considera uno de los principales problemas para la salud y la seguridad en el trabajo en Europa, siendo el 25% de los trabajadores los más afectados; y según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), siendo el estrés laboral causante principal de la disminución laboral. (2)

En América Latina el Estrés laboral también se manifestó vinculado a factores relaciones como, el ambiente físico, demandas laborales, relaciones interpersonales, inseguridad en el trabajo, organización, entre otros. Es así que el Estrés Laboral fue referido y manifestado por el 26.7% de la población en Argentina, afectando el estado mental mediante la sobrecarga excesiva de trabajo. En Brasil las enfermedades mentales se relacionaron al ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales en servicios de salud, según un estudio, con 14%. Y en Chile, los trabajadores manifestaron 27.9% de estrés y rasgos de depresión, y 13% de empleadores también lo reportaron dentro de sus empresas en el año 2011.(14)

Así mismo; las profesiones del ámbito sanitario mas comprometidas con altos niveles de estrés son en concreto los médicos y enfermeras. Es así, que un estudio realizado por el Sindicato de Enfermería-Saste constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés. Esto se ve reflejado en la atención de los

pacientes con "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones". (2) (17)

Cabe mencionar que; la enfermería tiene responsabilidad ante el cuidado; el cual tiene como centro de atención a la relación que se da entre enfermera – paciente (12). Es por eso que elementos como, la comunicación, las habilidades del profesional e información son elementos fundamentales del cuidado de la persona. (19)

Por lo mencionado; Joyce Travelbber en su modelo de relaciones entre seres humanos, considera que el objetivo de enfermería es lograr la relación enfermera – paciente; el cual se logra a través de un proceso que parte del encuentro original, revelación de identidades, empatía, simpatía y compenetración. (12)

La enfermería; en los últimos años; está teniendo un profundo cambio; que genera el crecimiento como ciencia; por ello la calidad del cuidado que se brinda en el área quirúrgica no debe ser ajena a este; ya que durante este tiempo no se ha logrado dar respuestas a la problemática actual, cayendo en la rutina y ambigüedad, dejando de lado la labor principal de la enfermera, que es el cuidar.

Cabe mencionar; que el paciente quirúrgico en su condición se encuentra en una situación psicológica de riesgo; por ello no solo requiere de una preparación física; sino también emocional; razón por la cual, la adecuada relación entre enfermera paciente ayudara mejor al profesional a identificar sus conductas, emociones y sistemas de soporte, logrando tener una experiencia a favor del paciente en el área quirúrgica. (5)

Así mismo mediante nuestra experiencia laboral y en las prácticas clínicas en el centro quirúrgico hemos podido observar el trabajo de la enfermera en el área crítica, así como los diversos factores que contribuyen al estrés laboral. Que de alguna manera restan tiempo, dedicación, atención y calidad al proceso de relación enfermera - paciente. Evidenciando percepciones equivocadas y comentarios negativos de pacientes que han tenido la oportunidad de tener este tipo de experiencia.

## **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio – agosto 2017? .

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El siguiente estudio es de relevancia social por que el estrés laboral es considerada una enfermedad influyente en la población ; contemporánea porque el número de procedimientos quirúrgicos han ido en aumento; así como la complejidad de las patologías , lo cual aqueja a más profesionales en el área de la salud comprometiendo su estado físico y mental ; humana porque al ser el paciente el objeto principal del cuidado el estrés afecta en forma directa a la relación que existe entre ambos y científica porque permite un gran revisión bibliográfica del tema a investigar cuyo aporte contribuirá a concientizar al profesional de enfermería .(8)

Con la experiencia durante la jornada laboral de cada una de nosotras se puedo percibir que al momento de la recepción del paciente, muchos de ellos llegaron con expresiones de angustia, ansiedad sumado a ello dolor y al momento del contacto con la enfermera que los recibió no expresaron del todo sus necesidades por el corto tiempo de permanencia antes de su cirugía y al término de esta , ya ubicado en el área de recuperación , se abordó nuevamente a aquellos pacientes los cuales esta vez , refirieron de una forma más abierta su sentir y percepción del trabajo de la enfermera teniendo diversos puntos de vista sobre la relación con ellos . Algunas de ellas fueron que nos llamaron la atención fueron: no se presentan, no saludan; cuando la llamo no escuchan, siempre están todas apuradas y ocupadas, algunas no tienen paciencia, entre otras expresiones. A la observación; la enfermera está siempre de un lugar a otro y contra el tiempo.

Así mismo como parte de las practicas hospitalarias en nuestra especialidad de Centro Quirúrgico pudimos reconocer las diversas funciones y alto grado de responsabilidad que asume cada enfermera de esta área critica sumándole a ella distintas falencias como gran demanda de cirugías de diversas complejidades, personal de enfermería

insuficiente, falta de insumos, materiales y equipos biomédicos e infraestructura inadecuada. Teniendo como resultado un profesional de Enfermería estresado mental y físicamente.

### **1.3 VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO**

Este estudio de investigación se considera viable y factible, por contar con la aceptación de las autoridades del Hospital Nacional Cayetano Heredia – Lima; con la población de estudio adecuada para la investigación; así como, recurso humano preparado en la aplicación del método científico. Además de contar con los recursos humanos y financieros para el desarrollo del trabajo de investigación.

## **II. CAPÍTULO II**

### **PROPÓSITO Y OBJETIVOS**

#### **2.1 PROPÓSITO**

El propósito de la investigación es mejorar la relación enfermera – paciente contribuyendo a fortalecer el empoderamiento de enfermería en la relación enfermera – paciente; y a su vez proponer estrategias que permitan reducir el estrés laboral en esta área crítica.

#### **2.2 OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017.

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar el estrés laboral en Enfermeras de Centro Quirúrgico; según las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.
- Identificar la relación enfermera – paciente en Centro Quirúrgico; según las dimensiones: encuentro original, revelación de identidades, empatía, simpatía y compenetración.
- Determinar la correlación entre estrés laboral y la relación enfermera – paciente, de Centro Quirúrgico.

### **III. -CAPÍTULO III**

#### **MARCO TEÓRICO**

##### **3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Elers Y, Gilbert M; en el año 2016; realizaron un estudio sobre, Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales, Cuba; y cuyo objetivo fue el de indagar sobre la relación entre enfermera y paciente, a través de las teorías de las relaciones interpersonales en enfermería. Dicho estudio concluyó, que la relación entre enfermera y paciente se encuentra incluida en muchas de las teorías de enfermería, manifestada en expresiones de elementos de la comunicación necesarios para lograr el cuidado y con ello la satisfacción de necesidades. Lo cual nos permite determinar que el término enfermera- paciente y su desarrollo en la historia de enfermería aún siguen vigente y es de suma importancia. (8)

Cortaza L, Francisco M; en el año 2014 realizaron un estudio sobre, Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz, México; y cuyo objetivo fue el de determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz. Al término del estudio se concluyó, que el estrés laboral se presenta en la totalidad de enfermeros con frecuencias altas. El aspecto más afectado fue el físico, y teniendo como principal factor causante a la carga de trabajo, seguido de la muerte y el sufrimiento. Dicho estudio, contribuyó situar al estrés laboral como uno de los problemas actuales del ámbito sanitario. (9)

Achury D, Achury L, Díaz J; en el año 2014; realizaron un estudio sobre; Panorama general de la relación enfermera-paciente en algunas unidades de cuidado intensivo en Bogotá, Colombia; y cuyo objetivo fue el de describir la relación enfermera-paciente en algunas UCI de Bogotá. Al término del estudio llegó a la conclusión, que el promedio general cuantitativo de la relación enfermera-paciente, no es el ideal , ya que al compararlo con estándares internacionales , la situación, las condiciones laborales y el tipo de cuidado, no se adecuaba a la realidad nacional; sin embargo es imposible el

comparar con estándares nacionales , ya que no existen en Colombia, es decir que no se cuenta con lineamientos cuantitativos, pero si con cualitativos que demuestran la necesidad de establecer herramientas para la medición de carga laboral, y poder medir objetivamente el número de pacientes por enfermera. Es así que dicho estudio nos demuestra de forma cuantitativa la influencia de algunos factores estresantes sobre el cuidado de Enfermería. (1)

Velásquez I; en el año 2014, realizó un estudio sobre ; Nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Perú; y cuyo objetivo fue el de determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos de dicho hospital. Al término del estudio se concluyó, que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería de estas dos áreas críticas como lo son , emergencia y cuidados críticos, es de medio a bajo, y esto referido a que al culminar la jornada laboral diaria se sienten cansados por las exigencias físicas y técnicas ; sin embargo al referirse al aspecto emocional ,expresaron sentirse cómodos , estimulados o motivados después de trabajar con los pacientes , en una atmósfera agradable que les permite desarrollar de la mejor manera su profesión , por lo cual , a su vez permite que el trato con el paciente sea empática y de persona a persona y no de manera impersonal. Es así que este estudio nos impulsó a indagar sobre el origen del estrés laboral y su influencia en el actuar de enfermería. (18)

Grados B; en el año 2013, realizó un estudio sobre; Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, Perú; y cuyo objetivo fue el determinar las características de la comunicación del enfermero hacia el paciente postquirúrgico mediato en el servicio de cirugía. En este estudio se concluyó, que la comunicación verbal y no verbal que brinda la enfermera, es percibida de forma negativa por el paciente, ya que calificaron la dimensión verbal como, rápida, no entendible, entrecortada, tono bajo, incoherente y apresurada. En la dimensión no verbal la calificaron como inexpresiva, de postura retirada, mirada esquiva y desatenta. Lo cual indica que no se establezca una relación

terapéutica entre enfermero y paciente. De esta manera este estudio, nos ayuda a entender de una manera visible características de la relación enfermera- paciente. (5)

### **3.2 BASE TEÓRICA**

El estrés fue definido por Hans Selye (1907-1982), como Síndrome de Adaptación General (SAG) y lo definió como una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda, que al presentarse de forma prolongada, el organismo puede entrar en una etapa de agotamiento. Considerándose con el tiempo uno de los factores psicosociales más relevantes en la sociedad actual. (2)

Es así que el Estrés se empieza a estudiar con mayor frecuencia, por su presencia actual y continua . Considerando como uno de los fuertes generadores de estrés para la persona, al ámbito laboral. (8)

Con la llegada de la globalización; el ambiente laboral se ha convertido en una fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano; contribuyendo al surgimiento de patologías y ocasionando gran impacto en el bienestar de los empleados. (7)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al Estrés Laboral como una serie de reacciones cognitivas, mentales y conductuales que se presentan cuando se enfrentan situaciones que se exigen en el trabajo y que se relacionan directamente a los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador. (10)

Así mismo se convierte en Estrés Laboral considerado “Una enfermedad que es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; que afecta la salud física y mental de los trabajadores”, definido por la Organización Internacional del Trabajo. (OIT)(4)

Cabe mencionar que la situación se vuelve aún más preocupante cuando el estrés laboral se presenta en el ámbito sanitario, específicamente en profesionales médicos y de enfermería. Y este último específicamente, por tratarse de aquellos que tienen como

objeto del cuidado a la persona, como un ser integral. Ante la persistente presencia de factores estresantes de las mismas personas, el ambiente y la condiciones laborales, es que el estrés se convierte en estrés laboral crónico. (4)

Así mismo es importante reconocer que el área de Centro Quirúrgico, exige del profesional de enfermería especializado, habilidades específicas para enfrentar situaciones de mayor complejidad, por lo cual se requiere de responsabilidad mayor en cada uno de los actos que se realicen en esta área crítica.

Es necesario mencionar a Maslach y Jackson (1982); quienes definen al estrés laboral crónico; más que una enfermedad física, sino una alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se caracteriza por cansancio emocional progresivo, que lleva a una pérdida de motivación y que puede llegar a sentimientos de inadecuación y fracaso. Así mismo; se manifiesta por 3 dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. (9)

Por tratarse de un estudio que se realiza en servicio de Centro Quirúrgico, hemos considerado que estas tres dimensiones deben ser adaptadas para mejor entendimiento. Es así que estas quedan como: Disminución de las respuestas emocionales y Despersonalización.

La Disminución de las respuestas emocionales, como primera dimensión se refiere a la disminución progresiva de recursos emocionales, que a través de la percepción y reacción negativa captada del entorno hacia sí mismo y se expresa en el trabajo que realiza ocasionando baja productividad e incapacidad de soportar presión. Así mismo se manifiesta tanto física como mentalmente en forma de; fatiga, desgaste, sobrecarga, autocrítica e inadecuación.

La fatiga se evidencia tanto física como mentalmente de una manera ligada, después de una práctica prolongada por algún tipo de esfuerzo; así mismo se manifiesta por un nivel de desatención, pensamiento lento y frustración por la insatisfacción de lo realizado. El desgaste se presenta como la disminución de las habilidades emocionales y se

caracteriza por la pérdida del entusiasmo, apatía o desinterés en relación al trabajo que se desempeña ocasionando un distanciamiento de este. Así mismo la sobrecarga es el aumento de sentimientos negativos, debido a una serie de requerimientos solicitados en un trabajo que afectan el bienestar emocional de la persona y produciendo sensación de abandonar una situación. La autocrítica es la incapacidad que tiene la persona para reconocer su propio valor; se manifiesta mediante juicios negativos hacia su labor y en la falta de motivación hacia el futuro. Y por último la inadecuación es aquel sentimiento que se manifiesta por la inseguridad hacia el ambiente en el que labora, es la pérdida del sentido de pertenencia al lugar de trabajo, sensación de haber perdido importancia en el área en el que labora.

La Despersonalización, como segunda dimensión es la manifestación en actitudes y respuestas negativas hacia otras personas, en especial beneficiarios de su trabajo, como lo son los compañeros de trabajo y sobre todo el paciente, objeto principal del cuidado. Es así que la despersonalización se manifiesta mediante; el distanciamiento, irritabilidad, subestimación, complejo de superioridad y cohibición.

El distanciamiento es la desconexión física o psicológica con los demás como respuesta al estrés y que daña las relaciones interpersonales acompañado de sentimientos de insatisfacción e indiferencia. La irritabilidad se presenta en la persona como la respuesta a situaciones o estímulos, produciendo alteración física o mental a causa de las propias frustraciones. Así mismo la subestimación es la sensación de falta de reconocimiento del otro hacia el trabajo realizado, poniendo en duda las capacidades laborales ante los demás, como ideas equivocadas o malos comentarios. El complejo de superioridad se expresa a través de la sensación de omnipotencia y egoísmo ante la amenaza de sentirse incompetente, o duda sobre sus capacidades que muchas veces ocasiona el sentirse apartado de los demás. Y por último la cohibición que es la expresión de inseguridad que tiene la persona al sentirse impedido o reprimido a expresar con libertad sentimientos, ideas o comportamientos hacia los demás en relación a su trabajo.

Es así que, el Estrés laboral está presente sobre todo en el Profesional de Enfermería, afectando a la persona que lo padece y a su entorno. Y al considerar que el objetivo de esta profesión es el cuidado, se puede evidenciar que la influencia del Estrés laboral

también recae directamente sobre los pacientes, quienes son los beneficiados de este cuidado, y por lo tanto la relación terapéutica con la enfermera también se ve afectada. (6)

Cabe recalcar; que las relaciones interpersonales que establece enfermería con sus pacientes son esenciales para el desempeño profesional. (15)

Por ello; es importante mencionar el modelo de Joyce Travelbbe , quien describe la relación enfermera- paciente como un proceso unidireccional, que va más allá de la ejecución de procedimientos y técnicas, y en donde habilidades propias se hacen presentes para lograr un crecimiento y maduración mutua que atraviesa una serie de 5 fases; encuentro original, revelación de identidades, empatía, simpatía, y como fase máxima la compenetración. (12)

Por razones del trabajo de investigación se han adaptado estas dimensiones a la realidad dentro del área de Centro Quirúrgico, lugar en donde la relación entre enfermera-paciente tiene otras características. Quedando entonces como; encuentro original, revelación de identidades, afinidad empática y compenetración.

Encuentro original, es el que corresponde a la identificación y primera impresión de la enfermera, paciente y familia. En esta fase la enfermera percibe mediante la observación cualquier expresión no verbal de dolor, sufrimiento o angustia. Es aquí en donde se hace presente el primer contacto y manifestación de comunicación no verbal, sobre todo con gestos, posturas o miradas que darán pie a iniciar un buen proceso.(11)

La revelación de identidades, es donde el vínculo entre enfermera y paciente se comienza a establecer (12). Utilizando el respeto en todo momento, y motivación a la expresión verbal de sentimientos por parte del paciente sobre el estado físico y mental de su enfermedad, ayudará a la enfermera a empezar una conversación terapéutica, en donde el uso de palabras adecuadas fortalecerá la confianza. (11)

La afinidad empática; es el reconocimiento y comprensión del paciente como un ser único, diferente e independiente de otros, con sentimientos y emociones propias. Es aquí donde la disposición de la enfermera mediante su preocupación ayuda a percibir las

verdaderas necesidades específicas expresadas por el mismo paciente, más no del ayudante, que se hacen evidentes mediante actitudes o manifestaciones favorables como; la escucha activa, trato empático e identificación de necesidades. (11)

La compenetración; como fase máxima, es la interrelación donde se responden y aprecian los objetivos alcanzados en todo el proceso que se relacionan a la compañía en cada una de las fases, la confianza obtenida por la enfermera del paciente; y el compromiso visible que asume la enfermera desde ese momento, para salvaguardar su vida y mitigar el sufrimiento del enfermo. (12)

## **IV. CAPÍTULO IV**

### **HIPÓTESIS**

- El estrés laboral influye significativamente en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2017.
- El estrés laboral no influye significativamente en la relación enfermera- paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2017.

## V. CAPÍTULO V

### MATERIAL Y MÉTODO

#### 5.1 DISEÑO DE ESTUDIO

El presente estudio de investigación será de tipo descriptivo, porque solo se describirá el estrés laboral en la relación enfermera – paciente en forma cuantificada. También será un estudio de corte transversal, porque se medirá una sola vez la variable y en un determinado periodo, y de asociación cruzada porque se estudiará la relación entre dos variables en una población, en un momento del tiempo. Así mismo, tendrá un enfoque cuantitativo y su diseño será no experimental.

#### 5.2 POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por 50 profesionales de enfermería (según registro de enfermería de los meses Mayo – Junio) del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia; ubicado en el distrito de San Martín de Porres – Lima.

#### 5.3 MUESTRA

Para obtener la muestra en dicho trabajo, se utilizó la siguiente fórmula por tratarse de una población finita cuya población ya está establecida por las estadísticas de la institución (50) . La aplicación dio como resultado a un aproximado de 46 personas.

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

$$n = \frac{50 \times 1.96(2)^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05(2)^2 \times (50 - 1) + 1.96(2)^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 4$$

### **Criterios de selección**

En el estudio, se considerarán los siguientes criterios de selección:

#### ***Criterios de inclusión:***

- Enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico.
- Enfermeras que además de realizar la función de Instrumentista, realicen otras actividades.
- Enfermeras que aceptan participar voluntariamente.
- Antigüedad laboral mínima 5 años.

#### ***Criterios de exclusión:***

- Enfermera que desempeñe la función administrativa.
- Enfermeras que sean enviadas de apoyo a otro servicio durante el turno.

#### 5.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR
<b>Estrés laboral de enfermería</b>	Es la manifestación de conductas y reacciones hacia sí mismo y el entorno , relacionadas a las exigencias ocupacionales que afectan el bienestar físico y mental del trabajador.	Disminución de las respuestas emocionales	Es la disminución progresiva de recursos emocionales, que a través de la percepción y reacción negativa captada del entorno hacia sí mismo, se expresa en el trabajo que realiza ocasionando alteraciones físicas y mentales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Desgaste</li> <li>• Sobrecarga</li> <li>• Autocrítica</li> <li>• Inadecuación</li> </ul>
		Despersonalización	Es la manifestación de los sentimientos negativos que presenta la enfermera hacia las demás personas, compañeros de trabajo y paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distanciamiento</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Subestimación</li> <li>• Complejo de Superioridad</li> <li>• Cohibición</li> </ul>

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Relación enfermera - paciente</b>	Es un proceso unidireccional, en donde habilidades propias de la enfermera se hacen presentes para establecer una relación interpersonal con el paciente, y lograr un crecimiento y maduración mutua.	Encuentro original	Es el primer momento de presentación de la enfermera ante el paciente, y mediante la percepción y gestos se captan expresiones no verbales de angustia, miedo o dolor del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Observación</li> <li>• Gestualidad</li> </ul>
		Revelación de identidades	Es la expresión de motivación de la enfermera hacia el paciente a expresar de forma verbal sus sentimientos, con respeto y el uso de palabras adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Participación</li> <li>• Expresión verbal</li> </ul>
		Afinidad Empática	Es la acción de comprensión y preocupación, que ayudan a la enfermera a percibir las verdaderas necesidades del paciente y manifiestan en actitudes favorables de disposición hacia él.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Trato empático</li> <li>• Identificación de necesidades</li> </ul>
		Compenetración	Es la acción de interrelación en donde se percibe, responde y aprecian los logros alcanzados a través del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compañía</li> <li>• Confianza</li> <li>• Compromiso</li> </ul>

## **5.5 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para realizar la recolección de datos del trabajo de investigación se emplea un periodo de dos meses (Julio - Agosto), y se planifica los siguientes momentos:

Se aborda al sujeto de investigación, conformado por 50 enfermeras que pertenecen al servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, procediendo a la aplicación de los instrumentos.

El instrumento de Estrés Laboral se aplicará al sujeto de investigación en una reunión mensual de enfermería; el tiempo que se dispondrá para la aplicación será en un tiempo de 15 a 20 minutos.

El instrumento de Relación enfermera – paciente; se aplicará al sujeto de estudio durante la jornada laboral; en un horario diurno de Lunes a Viernes de 7:30 – 19:30. Así mismo; cada investigadora ejecutará el instrumento a 2 enfermeras por turno durante 2 semanas consecutivas.

Cabe mencionar que Los instrumentos han sido elaborados por las investigadoras y son empleados, para determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente. Por ello; se tendrá en consideración lo siguiente.

La variable Estrés Laboral tendrá como técnica la Encuesta, cuyo instrumento será el Cuestionario (ANEXO N°1). Este será aplicado al profesional de Enfermería y es empleado para medir el Estrés laboral en las 2 dimensiones (Disminución de las respuestas emocionales y despersonalización); así mismo se considera 6 ítems para cada dimensión haciendo un total de 20 ítems ; de las cuales las 10 primeros corresponden a la dimensión disminución de las respuestas emocionales y las 10 siguientes a la dimensión de despersonalización. Cada ítem cuenta con 2 alternativas basadas en la conceptualización de cada dimensión y cada alternativa tiene un valor de: 0 equivalente a NO, y 1 equivalente a SI.

Para agrupar el puntaje se aplica la Escala Binaria o Dicotómica, clasificando al Estrés

Laboral en 2 categorías; No existe Estrés Laboral, con valores entre 0 - 10; y Si existe Estrés Laboral, con valores entre 11 – 20.

La variable Relación Enfermera- Paciente tendrá como técnica la Observación, cuyo instrumento será la Lista de Observación (ANEXO N°2). Ésta será ejecutada por los miembros de la investigación durante la jornada laboral del profesional de Enfermería durante la atención al paciente; y es empleado para evaluar la relación enfermera - paciente en 4 dimensiones (Encuentro original, revelación de identidades, afinidad empática y compenetración); así mismo se considera 3 ítems para cada dimensión; haciendo un total de 12 ítems ; de las cuales los 3 primeros corresponden a la dimensión de encuentro original, los 3 siguientes a la dimensión de revelación de identidades, los 3 posteriores a afinidad empática y los 3 últimas a compenetración. Cada ítem cuenta con 2 alternativas basadas en la conceptualización de cada dimensión y cada alternativa tiene un valor de: 0 equivalente a NO, y valor de 1 equivalente a SÍ.

Para agrupar el puntaje se clasifica la Relación Enfermera – Paciente en 2 categorías; Favorable con valores entre 0 - 6; y Desfavorable con valores entre 7 - 12.

Para realizar la validez de dicho estudio; se somete a Juicio de Expertos; el cual está constituido por 8 profesionales especialistas en Centro quirúrgico y Salud Ocupacional (médicos ocupacionales, enfermeras y psicólogos). Así mismo; los resultados obtenidos en juicio de expertos se analizan con la Prueba Binomial.

Posteriormente a la validación de expertos, se realiza la prueba piloto a 30 enfermeras de un nosocomio similar a donde se lleva a cabo el estudio. Así mismo; una vez obtenida la información; la confiabilidad se determina mediante la Fórmula 20 de Kuder Richardson.

## **5.6 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS**

Para el plan y análisis estadístico se elabora una base de datos en el programa Microsoft Office Excel; los datos inducidos en el programa permiten realizar un análisis porcentual de la población.

Los resultados para cada variable y sus respectivas dimensiones se presentan en tablas de frecuencia. Así mismo; para la correlación de las 2 variables: Estrés laboral y Relación enfermera - paciente se utiliza la , r de Spearman. (ANEXO N°4)

## **VI. CAPITULO VI**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

#### **6.1 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el trabajo de investigación se consideran los siguientes principios bioéticos:

Autonomía; porque al considerar este como la capacidad o condición de una persona para desarrollar tareas de una manera independiente. Se tendrá en cuenta respetando la decisión de participación de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia; a través del consentimiento informado.

Beneficencia, que se refiere a aquellas acciones que benefician a otros. Por ello; los datos obtenidos permitirán brindar alternativas de mejoras que favorecerán y fortalecerán la relación enfermera – paciente; y así mismo se logrará disminuir el estrés laboral; para lo cual se brindará capacitaciones sobre pausas activas.

No maleficencia, que significa “no causar el mal”. Por ello; en dicho estudio los datos obtenidos contribuirán a mejorar la relación enfermera – paciente; lo cual beneficiará al cuidado.

Justicia, considerada un conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el Estado, como; el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad. Es que a través de la investigación; se permitirá concientizar al servicio de centro quirúrgico acerca de trato digno, justo y equitativo que debe brindar la enfermera al paciente; con el fin de lograr un cuidado de calidad.

#### **6.2 CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS**

De igual manera este estudio de investigación seguirá un proceso administrativo, respetando las normas y reglamento que anteponga cada institución. Considerando los siguientes momentos:

La Solicitud de autorización de la Dirección Universitaria de Investigación e Información Científico Técnica, y ante el Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Coordinaciones con la Jefatura de Enfermería del Hospital Nacional Cayetano Heredia para la aplicación de los instrumentos (cuestionario sobre Estrés Laboral y lista de chequeo sobre Relación enfermera - paciente) a las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgica.

Se solicita la aceptación de los sujetos de estudio previa información del mismo, resolviendo cualquier duda que pudiera presentar para la posterior firma del consentimiento informado (ANEXO N°3).

### 6.3 CRONOGRAMA DIAGRAMA DE GANTT

Actividades / Meses	2017												2018		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
Revisión Bibliográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Planteamiento del Problema	X	X													
Propósito y Objetivos		X													
Revisión de Antecedentes		X	X												
Revisión de Base Teórica				X	X										
Hipótesis					X										
Definición op. de variables					X	X	X								
Elaboración de instrumentos								X	X						
Consideraciones éticas y administrativas										X					
Revisión de proyecto de investigación											X	X			

## 6.4 PRESUPUESTO

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
Lapiceros	50	2.50	125.00
Hojas bond	300	0.20	60.00
Folder manila	20	2.00	40.00
<b>SUB TOTAL</b>			225.00
<b>RECURSOS LOGISTICOS</b>			
Movilidad	50	20.00	1000.00
Impresiones	1000	0.20	2000.00
Comunicación:			
Telefónica	40	0.50	20.00
Copias	100	0.10	10.00
refrigerio	50	15.00	750.00
<b>SUB TOTAL</b>			3780.00
<b>TOTAL</b>			<b>4005.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Achury D, Achury L, et al, 2014. Panorama general de la relación enfermera-paciente en algunas unidades de cuidado intensivo en Bogotá. *Investig Enferm. Imagen Desarr.* [Internet].16(1): 73-85. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1452/145231426006.pdf>. Revisada: febrero 2017.
2. Aguado M, Bátiz A, et al. 2013. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Med. segur. Trab* [Internet]. 59(231): 259-275. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006). Revisada: setiembre – octubre 2017.
3. Alonso A , 2014Carga de trabajo de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente a través de distintos Países. [Tesis de Bachiller]. Valladolid, España. Universidad de Valladolid. 49pp. Revisada: setiembre – octubre 2016.
4. Ávila V , 2014 El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda. [Tesis de bachiller]. Quito, Ecuador. Universidad Central de Ecuador. 111pp. Revisada: octubre – noviembre 2017.
5. Ballón Y, Escalante Y, et al. , 2016 Relación enfermera-paciente según la teoría de Hildegard Peplau en el servicio de Centro Quirurgico de un Hospital Nacional. [Tesis para optar el título de Licenciadas Especialistas en Centro Quirúrgico Especializado]. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 43pp. Revisada: setiembre – noviembre 2017.
6. Campero L, De Montis J, et al. , 2012 Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. [Tesis de bachiller]. Mendoza, Argentina. Universidad Nacional de Cuyo. 94pp. Revisada : setiembre – noviembre 2017.
7. Cirera Y, Aparecida E, et al. ,2012. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Red de Revistas Científicas*

de América Latina, el Caribe, España y Portugal [Internet]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf> . Revisada: setiembre – noviembre 2017

8. Coduti P, Gattás Y, et al. , 2013. Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. [Tesis de bachiller]. Mendoza, Argentina. Universidad Nacional de Cuyo. 95pp. Revisada: Febrero – Abril 2017.
9. Cortaza L, Francisco M. ,2014. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería [Internet].Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>. Revisada: Marzo – Mayo 2017.
10. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. En: Ginebra en español 2016. isponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf) . Revisada: Marzo – Mayo 2017.
11. Jahuancama O., 2016. Relación terapéutica según teoría de Joyce Travelbee entre enfermera y familia de pacientes de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 92pp. Revisada: Marzo – Mayo 2017.
12. Mastrapa Y, Gibert M., 2016. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976> . Revisada: Octubre – diciembre 2017.
13. Portero S, Vaquero M., 2015. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem.. 1-10. Revisada: Setiembre 2017.

14. Paho.org. 2016. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [internet]. Washington. Disponible en: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es) . Revisada: Noviembre 2017.
15. Ramírez P., 2015Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Universitaria [Internet]. [citado 02 Jun 2017]; 12(3): 134-143. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S166570631500038X> . Revisada: Mayo 2017.
16. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. Situación de la Enfermería en el Perú y su rol social [internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/2947419/SITUACION-DE-LA-ENFERMERA-EN-EL-PERU-Y-SU-ROL-SOCIAL> . Revisada: Setiembre 2017.
17. Universia.net., 2012. España: Universia; [citado 10 abr 2017]. Disponible en: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html> . Revisada: Noviembre 2017.
18. Velásquez I., 2014Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa Pueblo Libre. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 94pp. Revisada: Enero 2017.
19. Zequeira D., 2012. Atención de enfermería estandarizada para pacientes atendidos en la Unidad Quirúrgica de la Clínica “Cira García”. [Internet]. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1412/infid031412.htm> . Revisada: Diciembre 2017.

# **ANEXOS**

**ANEXO N°2****CUESTIONARIO****I. INTRODUCCIÓN:**

El presente estudio tiene como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017. Por lo cual le pedimos a Ud. su colaboración en el proyecto de investigación, agradeciendo su participación.

**II. DATOS PERSONALES**

- Edad: ..... años
- Sexo: ( ) varón ( ) mujer
- Tiempo laborando en el servicio:
- Especialidad: si ( ) no( )
- Tipo de vínculo laboral: nombrado ( )
- Trabaja en otra institución de salud:  
CAS ( ) otro..... si ( ) no( )

**III. INSTRUCCIONES:**

Marque con un X la alternativa que Ud. crea conveniente, según su percepción en el momento actual.

N°	ITEMS	SI	NO
1	Siente Usted que durante su jornada laboral pierde la concentración fácilmente y suele olvidarse de las cosas.		
2	Se siente usted satisfecha con las actividades a su cargo al finalizar su día de trabajo.		
3	Actualmente siente usted el mismo entusiasmo con el que inició, cuando empezó a laborar en este lugar.		
4	Cree Usted que con el pasar del tiempo, ha disminuido su interés por actualizar sus conocimientos para mejorar su desempeño laboral.		
5	Siente Usted que el excesivo trabajo está afectando su bienestar.		
6	En algún momento pensó en abandonar este trabajo a causa del estrés que sintió.		
7	Cree Usted que sus habilidades y destrezas son las que requiere el perfil de la enfermera especialista en esta área crítica.		

8	En algún momento se sintió desmotivada al enfrentar una nueva situación para usted (uso de tecnología y funciones diferentes.		
9	Siente Usted que su ambiente laboral contribuye a mejorar su desempeño.		
10	Cree Usted que su experiencia y compromiso la han convertido en una persona indispensable en su trabajo.		
11	Cree Usted que el poco compañerismo la ha alejado de su grupo de compañeros de trabajo.		
12	Cree usted que la atención que brinda a sus pacientes se ve afectada por la presencia de problemas interpersonales en el trabajo.		
13	En algún momento sintió perder el control frente a una situación laboral estresante.		
14	Cree usted mantener la calma cuando ante una situación, la solución al problema se encuentra fuera de sus competencias.		
15	Sintió Usted en algún momento que sus superiores no reconocieron el esfuerzo en su trabajo.		
16	Alguna vez percibió de sus propios colegas comentarios negativos con mala intención hacia su trabajo.		
17	Cree Usted merecer un cargo superior al que lleva en este momento.		
18	Cree Usted que comparte con sus compañeros de trabajo aquellos conocimientos que le ha dado la experiencia en el área.		
19	Sintió alguna vez que no tomaron en cuenta sus aportes e ideas en beneficio del servicio.		
20	Alguna vez la inseguridad de realizar algún procedimiento logró que Usted sintiera duda de sus conocimientos.		

**ANEXO N°3****LISTA DE OBSERVACIÓN****I. INTRODUCCIÓN:**

El presente estudio tiene como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017.

**II. DATOS PERSONALES:**

- Edad: \_\_\_\_\_ años
- Sexo masculino( ) femenino ( )
- Tiempo laborando en el servicio:
- Especialidad: si ( ) no( )
- Tipo de vínculo laboral: nombrado ( )
- Trabaja en otra institución de salud: si ( ) no( )
- CAS ( ) otro.....

**III. INSTRUCCIONES:**

Marque con un X la alternativa que Ud. crea conveniente, según la conducta que sea observada en la Enfermera.

N°	ITEMS	SI	NO
1	Se presenta e identifica con el paciente al primer contacto en el momento de la recepción del mismo.		
2	Observa atentamente al paciente mientras realiza la valoración inicial.		
3	Mantiene una adecuada comunicación gestual (mirada fija, postura cercana) con el paciente, minimizando interrupciones.		
4	Cuida el pudor y respeta la idiosincrasia del paciente en todo momento.		
5	Motiva al paciente a expresar sus dudas y temores haciendo preguntas de respuesta abierta.		
6	Cuida el lenguaje que utiliza de una forma calmada, entendible, coherente y		

	pausada.		
<b>7</b>	Escucha con interés cuando el paciente le habla, sin realizar alguna interrupción.		
<b>8</b>	Se preocupa y muestra calidez (verbal y física) cada vez que el paciente manifiesta angustia, miedo, o dolor.		
<b>9</b>	Fomenta el diálogo espontáneo priorizando al paciente antes que al familiar o acompañante, sin emitir juicios, presiones o apresurar el momento.		
<b>10</b>	Está presente y acompaña en todo momento al paciente.		
<b>11</b>	Está calmada , y brinda seguridad al paciente .		
<b>12</b>	Expresa y verbaliza su compromiso de cuidado con el paciente.		

## ANEXO N°4

### TABLAS DE FRECUENCIA Y CORRELACION

**Cuadro N° 1:** Tabla de frecuencia de la variable Estrés Laboral.

ESTRÉS LABORAL	No existe		Si existe		TOTAL
	N	%	N	%	
Disminución de las respuestas emocionales					50
Despersonalización					50
<b>TOTAL</b>					50

**Cuadro N° 2:** Tabla de frecuencia de la variable Relación enfermera – paciente.

RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE	Favorable		Desfavorable		TOTAL
	N	%	N	%	
Encuentro original					50
Revelación de identidades					50
Afinidad empática					50
Compenetración					50
<b>TOTAL</b>					50

**Cuadro N° 3:** Tabla de correlación de las variables Estrés Laboral y Relación enfermera – paciente.

RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE	ESTRÉS LABORAL		
	No Existe	Si Existe	TOTAL
Favorable			
Desfavorable			
<b>TOTAL</b>			

r de Spearman =