



Universidad
Nacional
de San Juan

EUCS
ESCUELA UNIVERSITARIA
DE CIENCIAS DE LA SALUD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN
ESCUELA UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TÍTULO:

*Desgaste profesional en el personal de Enfermería del área de
Neonatología del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo
Rawson durante el primer trimestre del año 2023*

Autor: Romero Delgado Facundo.

Rdf.enf93@gmail.com

Director: Dr. Lic. Castro Nicolás

Lugar: San Juan

Año: 2023

ÍNDICE

	<i>Contenidos</i>	<i>Pág.</i>
Agradecimientos.....		3
Justificación.....		4
Problema de investigación.....		5
Hipótesis.....		6
Objetivo general.....		7
Objetivos específicos.....		7
Datos antecedentes.....		8
Marco teórico.....		9
Diseño metodológico.....		12
Tipo de investigación.....		12
Unidad de análisis.....		12
Población.....		12
Muestra.....		12
Criterios de inclusión.....		12
Operacionalización de variables.....		13
Instrumento de recolección de datos.....		14
Consideraciones éticas.....		15
Bibliografía.....		16
Anexos (cuestionarios).....		17

AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi mayor agradecimiento a mi director de Trabajo final, el Dr. Lic. Nicolás Castro por su ayuda y guía durante todo este trayecto. Sin su apoyo y paciencia no podría haber logrado llegar donde estoy. Gracias por creer en ese enfermero rebelde.

Agradecer también a la Lic. Isabel Jelves que con su apoyo incondicional me ha motivado a alcanzar alturas que nunca pude imaginar. Gracias por confiar en mí, por los consejos y los valores que me ha inculcado. Gracias por ser esa persona a la que siempre poder acudir, esa persona que tiene siempre una palabra para regalar y por acompañarme durante este viaje que aún apenas comienza.

Gracias a todos mis amigos que siempre están, de una u otra forma, también son protagonistas de esto, sin esa contención, sin esas charlas, este sería otro escenario.

Y por último y creo que el agradecimiento más emotivo sea tal vez para la que durante muchos años fue mi compañera, la que me acompañó un sin número de noches de estudio, la que me enseñó a amar de forma incondicional. Gracias Pampa.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación, tiene como finalidad conocer los niveles de desgaste profesional que posee el personal de Enfermería de la Unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson durante el primer trimestre de 2023.

A partir de lo observado en algunos enfermeros en relación al cuidado del neonato, se puede apreciar que existe- porque lo expresan-disconformidad con la alta presión asistencial, lo que se traduce en un clima laboral tenso e intermitente que podría estar relacionado con algún tipo de desgaste profesional.

Es importante llevar a cabo este proyecto porque los profesionales de enfermería brindan cuidados holísticos en el proceso asistencial dentro del tercer nivel del sistema sanitario y, se encuentran expuestos a varios factores estresantes que los convierten en un personal altamente vulnerable a padecer afecciones físicas y psicológicas.

Tales afecciones, pueden manifestarse como cansancio profesional o síndrome de burnout y que parte de la propia práctica profesional del cuidado, como el vivenciar el dolor del paciente y familiares, el sufrimiento, la muerte, y los riesgos biológicos además de otros condicionantes que pueden llegar a alterar la salud de los profesionales de Enfermería.

El presente estudio, estará orientado a proporcionar información valiosa del personal de Enfermería y del entorno laboral/asistencial, de tal manera que se puedan generar o mejorar estrategias de intervención y promoción de la salud laboral frente a situaciones nocivas que pudieran poner en riesgo la salud de los enfermeros y las enfermeras.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A partir de los objetivos planteados en este proyecto de investigación se detalla la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué niveles de desgaste profesional posee el personal de Enfermería de la Unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson durante el primer trimestre de 2023?

HIPÓTESIS

En relación a la hipótesis que se plantea en esta investigación, se afirma que los profesionales de Enfermería presentan desgaste profesional debido a los factores estresores, como alta presión asistencial, complejidad del cuidado en el tercer nivel de atención y distribución de la carga de trabajo.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Conocer los niveles de desgaste profesional del personal de Enfermería en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de agotamiento emocional del personal de Enfermería en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023
- Describir los niveles de despersonalización del personal de Enfermería en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023
- Indagar los niveles de falta de realización personal de los profesionales de Enfermería en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023
- Establecer la relación de los profesionales de enfermería con los padres de los neonatos en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023

DATOS ANTECEDENTES

Se ha realizado una revisión bibliográfica sobre antecedentes de la investigación. A continuación se precisa una:

A nivel Nacional:

M. Torre, M.C. Santos Popper y A. Bergesio en el año 2018 presentaron un trabajo de investigación titulado “*Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina*” cuyo objetivo fue determinar la prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos de Argentina y los factores de riesgo relacionados. El estudio es de tipo observacional, cuantitativo y de corte transversal y la población estuvo conformada por 486 enfermeras pertenecientes a diversos hospitales del país y se aplicó el cuestionario de Maslach de forma online autoadministrado además de un cuestionario con variables demográficas. Las conclusiones del trabajo fueron:

Más del 80% de las enfermeras que tienen a cargo el cuidado de pacientes críticamente enfermos en Argentina muestran niveles moderados/altos de burnout y esto se relaciona con una relación enfermera - paciente $\geq 1:3$. No se encontró asociación significativa entre el burnout y el género, la edad, los años de práctica, el grado académico, el rol o la multiplicidad de empleos. No hubo diferencias estadísticamente significativas en la prevalencia de burnout entre los distintos tipos de población de atención (neonatal, pediátrica o de adultos).(Torres, Santos Popper y Bergesio, 2018)

MARCO TEÓRICO

Este marco teórico, dividido en bloques, tiene como objetivo explorar y comprender en profundidad las características del estrés laboral y burnout. A continuación, se detalla su bloque.

Bloque uno: Definiciones de estrés laboral y Burnout

En este bloque, se explorarán las definiciones de estrés laboral y burnout, que proporcionarán una base sólida para entender en profundidad estos conceptos.

El Síndrome de Burnout es un trastorno clínico que se documentó por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger. Durante su trabajo voluntario en una clínica en Nueva York, junto con otros voluntarios que atendían a pacientes toxicómanos, Freudenberger notó un patrón preocupante. A medida que pasaba el primer año en su labor, observó que la mayoría de los voluntarios experimentaron una pérdida de energía en el desempeño de sus funciones, lo que finalmente los llevó a un agotamiento significativo. Estos individuos también mostraban signos y síntomas característicos de la ansiedad y la depresión, además de una marcada desmotivación. Este deterioro ocurrió en menos de un año de servicio en la mayoría de los casos. Freudenberger describió el cambio progresivo en la conducta de estas personas, que se volvían insensibles, incomprensivas e incluso agresivas.

Cristina Maslach, una psicóloga social, se dedicó al estudio de las reacciones emocionales de los trabajadores en profesiones de ayuda durante la década de 1970. Estas profesiones se caracterizan por una relación constante de asistencia a los clientes, turnos rotativos, largas horas de trabajo, salarios bajos, una gran responsabilidad laboral y tensiones constantes. En 1981, junto a Jackson, definieron el burnout como un síndrome que incluye agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Posteriormente se lo define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. El burnout es el resultado a largo plazo de un estrés negativo, que surge de un desequilibrio entre las aportaciones y los resultados que una persona hace y recibe. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Pines y Aronson, 1988 (citado en Martínez, 2010) defienden que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social brindando un servicio directo con personas

Brill definió el burnout en 1984 como un estado disfuncional y disforia relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto en el rendimiento objetivo como en la satisfacción personal, que luego ya no puede conseguirlo sin la ayuda de una intervención externa o de un reajuste laboral; y que está en relación con las expectativas previas.

Según Brodsky (1980) el burnout es una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

Según Quiceno (2007), el síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes que provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés es

(...) la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p 2.)

El estrés puede ser concebido como un proceso que tiene consecuencias tanto positivas como negativas para el individuo, mientras que el burnout se limitaría a tener efectos exclusivamente negativos

Según la CIE-11 (Clasificación internacional de enfermedades, organismo dependiente de la OMS), el síndrome de desgaste profesional es el “resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los

fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.”

El burnout y sus dimensiones

Desde una perspectiva psicosocial Maslach y Jackson (1981 y 1986) afirman que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales en contacto con personas que están en el ámbito laboral. Las tres dimensiones incluyen:

1) Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se refiere a la sensación de cansancio emocional y afectivo que experimenta un individuo debido a la interacción constante con personas a las que debe atender en su trabajo. Es una disminución y pérdida de los recursos emocionales propios, lo que lleva a la sensación de no poder dar más de sí mismo a nivel afectivo y emocional.

2) Despersonalización

Se refiere al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo, ya sean pacientes o colegas. Se manifiesta como insensibilidad, cinismo, distanciamiento emocional y una actitud negativa hacia los demás. Los profesionales que experimentan despersonalización pueden mostrar irritabilidad, falta de empatía y atribuir la culpa de sus frustraciones a los demás, lo que impacta en su rendimiento laboral y en las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

3) Falta de realización personal

Esta dimensión se relaciona con un sentimiento de bajo logro o realización profesional. Los profesionales que experimentan esta dimensión sienten que las demandas laborales exceden su capacidad para atenderlas de manera competente. Esto conduce a respuestas negativas, afectando la realización del trabajo y las relaciones con las personas a las que atienden. También se asocia con una baja autoestima, insatisfacción con los resultados laborales, sentimientos de fracaso personal y falta de competencia, esfuerzo o conocimientos. En algunos casos, esto puede llevar a síntomas como impuntualidad, absentismo y, en situaciones graves, al abandono de la profesión.

DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO: cuantitativo.

DISEÑO: Descriptivo, transversal y prospectivo

UNIDAD DE ANÁLISIS

- El/la profesional enfermero/a de la terapia intensiva neonatal (UCIN) del Hospital Rawson
- El/la madre/padre/tutor del neonato hospitalizado en UCIN

POBLACIÓN: La población comprendida en el siguiente trabajo serán los profesionales de enfermería (totalizan 27 enfermeros/as) que cumplen funciones en el servicio de terapia intensiva neonatal del hospital Dr. Guillermo Rawson y a 40 madres/padres/tutores de los neonatos que se encuentran hospitalizados

MUESTRA:

Muestras de padres/tutores: será aleatoria simple y estará conformada por 20 madres/padres/tutores de recién nacidos que se encuentren hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatal.

Criterios de inclusión:

- Todo enfermero que desempeñe su labor en el sector de terapia intensiva neonatal.
- Toda madre que tenga a su hijo/a hospitalizado y que desee realizar la encuesta.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	
			Valor	Procedimiento
Agotamiento Emocional	Sensación de cansancio emocional y afectivo que experimenta un individuo debido a la interacción constante con personas a las que debe atender en su trabajo.	Preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16-20	Bajo: 0-18 Medio: 19-26 Alto: 27-54	Test Maslach
Despersonalización	Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo, ya sean pacientes o colegas.	Preguntas 5-10-11-15-22	Bajo: 0-5 Medio: 6-9 Alto: 10-30	Test Maslach
Falta de Realización Personal	Los profesionales que experimentan esta dimensión sienten que las demandas laborales exceden su capacidad para atenderlas de manera competente	Preguntas 4-7-9-12-17-18-19-21	Bajo: 0-33 Medio: 34-39 Alto: 40-56	Test Maslach
Relación enfermería-Padres/tutores	Vínculo entre profesional de Enfermería y las madres/padres/tutores en la vivencia asistencial/hospitalaria	Preguntas 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14 1-2-3	Baja efectividad Moderada efectividad Alta efectividad	Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En este proyecto de investigación se utilizarán dos cuestionarios. El primero medirá el nivel de desgaste profesional de los enfermeros, está validado y será autoadministrado y cerrado. El segundo, medirá la relación de enfermería con las madres/padres/tutores, será autoadministrado y será semi estructurado.

- Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) (1996) *Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

En su forma original, el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey, es un objeto que determina la presencia del Síndrome y analiza acerca de sensaciones, sentimientos, actitudes y conductas del profesional en su labor. El test está constituido por 22 preguntas, validados mediante una escala de frecuencia tipo Likert, que califica 7 grados, de 0 (nunca) a 6 (siempre) permitiendo evaluar la intensidad con la que el encuestado se presenta en cada una de las situaciones

- Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería. Tomado y adaptado de Pereira (2017)

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Consentimiento Informado

Estimado entrevistado/encuestado: lo invitamos a participar en la Investigación (Trabajo Final de Licenciatura) que se llevará a cabo en el marco de la Carrera de Licenciatura en Enfermería – Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud – Universidad Nacional de San Juan.

Siéntase con derecho y absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar cualquier duda que pueda tener al respecto.

Su participación es totalmente libre, voluntaria y anónima, le garantizamos que toda la información que proporcione será utilizada únicamente para los fines de esta investigación quedando debidamente archivada en la Universidad Nacional de San Juan.

Una vez que haya comprendido todos los aspectos de la investigación en la que usted participará, se le pedirá que firme este documento.

Título: ***Desgaste profesional en el personal de Enfermería del área de Neonatología del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson durante el primer trimestre de 2023***

Alumno (investigador): Facundo Romero Delgado DNI: 37.742.215

Director/a del TFL: Dr. Castro Nicolás.

Participantes: Profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson

1. Problema de investigación

¿Qué niveles de desgaste profesional posee el personal de Enfermería de la Unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson durante el primer trimestre de 2023?

2. Objetivo principal

Conocer el nivel de desgaste profesional tiene el personal de Enfermería en el servicio de neonatología. Terapia intensiva del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson, primer semestre 2023.

3. Beneficios del estudio

El presente estudio estará orientado a proporcionar información de tal manera que se pueda generar o mejorar estrategias de intervención frente a situaciones que pudieran poner en riesgo la salud mental del personal de Enfermería de dicha institución

4. Estrategias para la recolección de datos

cuestionario cerrado para personal de enfermería y cuestionario semiestructurado para los padres.

5. Riesgos para usted asociados con la investigación:

La participación en esta investigación no implica ningún riesgo, tanto en el ámbito personal como laboral.

Carta de Consentimiento Informado

Yo:..... DNI.....

He leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado de las diversas características del estudio y entiendo bien sus diversos aspectos.

De manera que, a través de la presente, **CONVENGO** en participar en la Investigación de Trabajo Final de Licenciatura. Desgaste profesional en el personal de Enfermería del área de Neonatología del Hospital Descentralizado Dr. Guillermo Rawson durante el primer trimestre de 2023

Firma del Encuestado/entrevistado

Firma.....Aclaración.....DNI.....

Lugar y fecha.....

Firma del investigador

Firma.....Aclaración.....DNI.....

Lugar y fecha.....

BIBLIOGRAFÍA

- Ardiles-Irarrázabal, Cortés-Sandoval, Diamond-Orellana, Gutiérrez-Leal, Paucar-Evanan y Toledo-Valderrama. (2022). Burnout académico como factor predictivo del riesgo suicida en estudiantes de enfermería. *Index de Enfermería*, 31(1), 14-18. Epub http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000100005&lng=es&tlng=es.
- Mingote y Pérez García (2013). *Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador*. Ed. Diaz Santos. Madrid.
- Aspiazu. (2016). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud.
- Micha, A. (2016). Las condiciones de trabajo de la enfermería en Argentina: algunos determinantes político-institucionales. *Estudios del Trabajo*, N° 49 / 50, 61-90.
- Oneys del Carmen De Arco-Canoles, Zuleima Karina Suarez-Calle (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ. Salud.*;20(2):171-182.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019/2021). Clasificación Internacional de Enfermedades, undécima revisión (CIE-11). <https://icd.who.int/browse11>.
- Pereira Borges, J. W., Moreira, T. M. M., y de Andrade, D. F. (2017). Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: elaboración y validación. *Revista Latinoamericana de Enfermería*
- Torre, M., Santos Popper, M. C., y Bergesio, A. (2018). Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina. *Enfermería Intensiva*, pág. 8.
- Vargas-Cruz, L. D., Niño-Cardozo, C. L., Acosta-Maldonado, Y. Y. (2017). Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros (as): una revisión bibliográfica. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 111-131.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EL ENFERMERO(A) PROFESIONAL

Estimado/a participante,

Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación centrado en evaluar ciertas afirmaciones sobre sentimientos y actitudes que usted pudiese tener en su esfera laboral. La participación es voluntaria y todas las respuestas proporcionadas en este cuestionario serán tratadas con la máxima confidencialidad.

Agradecemos sinceramente su tiempo y dedicación al participar en este estudio.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca.1= casi nunca2= pocas veces3= A veces.4= Generalmente.5= casi siempre.

6= siempre

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros y a los padres	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y las/los madres/padres.	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros y las/los madres/padres.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que mis compañeros o las/los madres/padres. me culpan de alguno de sus problemas	

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) (1996)

CUESTIONARIO PARA MADRES/PADRES/TUTORES

Estimado/a participante,

Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación centrado en evaluar la relación del enfermero con los padres que tienen a sus hijos hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatal. La participación es voluntaria y todas las respuestas proporcionadas en este cuestionario serán tratadas con la máxima confidencialidad.

Agradecemos sinceramente su tiempo y dedicación al participar en este estudio.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca.1= casi nunca2= pocas veces3= A veces.4= Generalmente.5= casi siempre.

6= siempre

1	El enfermero demostró disponibilidad de tiempo para su atención	
2	Usted considera que el tiempo que el enfermero pasa cuidando de su hijo/a es suficiente	
3	Usted siente que el tratamiento realizado por el enfermero trae buenos resultados (beneficios) para su hijo/a	
4	Usted comprende lo que el enfermero habla durante su atención	
5	Usted considera que el enfermero resuelve sus dudas	
6	El enfermero lo/la involucra en el cuidado de su hijo/a	
7	Hablar con el enfermero disminuye sus niveles de ansiedad	
8	Usted siente que recibe un cuidado individualizado	
9	Cuando usted habla con el enfermero se miran a los ojos	
10	Cuando usted habla con el enfermero él está atento a lo que usted habla	
11	Usted nota que el enfermero se coloca en su lugar como cuidador para entenderle	
12	El enfermero lo implica en el proceso de cuidado	
13	Alguna regla en la institución de salud fue flexibilizada por el enfermero en su beneficio	
14	Usted sabe el nombre del enfermero que atiende a su hijo/a	
15	Alguna observación que tenga para agregar y/o contar.....	

- Fuente: Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería. Tomado y adaptado de Pereira (2017)