

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER
TATAJE ORMEÑO WUILMER JESUS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

ICA – PERÚ
2019

ASESORA DE TESIS: MG. CARMEN EMILIA BENDEZÚ SARCINES

AGRADECIMIENTO

A Dios

Ser Supremo que me dio la existencia y la vocación para la elección de una profesión de servicio a la sociedad

A la Escuela Profesional de Enfermería

De la Universidad Privada San Juan Bautista por acogerme durante estos años de estudios.

A la Directora del Hospital Regional de Ica

Por aceptar la ejecución de la investigación en las instalaciones del hospital.

A la Jefa de Enfermeras del Hospital Regional

Por brindarme las facilidades durante la investigación.

A mi asesora

Por su orientación y recomendaciones brindadas durante la elaboración de la tesis.

DEDICATORIA

A mis padres y amigos que siempre creyeron en mí y mis capacidades para poder culminar con éxito mi carrera profesional, y a todos los que estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida.

RESÚMEN

Introducción: Las relaciones interpersonales entre el personal de salud cumplen un rol primordial en el cumplimiento de las intervenciones de enfermería, el desempeño laboral forma parte del quehacer diario en los profesionales y es motivo de evaluación constante en la búsqueda del logro de los objetivos propuestos. **Objetivo:** El objetivo de la investigación fue determinar las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018. **Metodología:** La investigación es descriptiva y de corte transversal, la muestra fue obtenida a través del muestreo no probabilístico, con un total de 58 profesionales; las técnicas fueron la encuesta y la observación. **Resultados:** Según los datos generales el 73,3% (44) son de sexo femenino, el 63,3% (38) tienen de 31 a 45 años, el 40% (24) son casados, el 55% (33) son nombrados y el 56,7% (34) tienen más de 6 años de servicio. Respecto a las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, el 72% (43) refieren que son medianamente favorables, el 23% (14) dicen que son favorables y solo el 5% (03) refiere que es desfavorable. El desempeño laboral de los profesionales de enfermería, es favorable en un 78% (47) y desfavorable en el 22%(13). **Conclusiones:** Las características de las relaciones Interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según empatía y comunicación fueron medianamente favorables, por lo que se rechaza la hipótesis para ésta variable; el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según las capacidades actitudinales son favorables, rechazándose la hipótesis para esta dimensión y según las capacidades psicomotoras es desfavorable, aceptándose la hipótesis para ésta dimensión.

PALABRAS CLAVE: Características, relaciones interpersonales, desempeño laboral.

ABSTRACT

Introduction: Interpersonal relationships among health personnel play a primary role in the fulfillment of nursing interventions, work performance is part of the daily work of professionals and the reason for constant evaluation in the pursuit of achieving the proposed objectives. **Objective:** The objective of the investigation was to determine the characteristics of interpersonal relationships and the work performance of the professionals of the Regional Hospital of Nursing of Ica January 2018. **Methodology:** The research is descriptive and cross-sectional, the sample was obtained through of non-probabilistic sampling, with a total of 58 professionals; the techniques were the survey and the observation. **Results:** According to general data, 73.3% (44) are female, 63.3% (38) are 31 to 45 years old, 40% (24) are married, 55% (33) are appointed and 56.7% (34) have more than 6 years of service. Regarding the characteristics of the interpersonal relationships of the nursing professionals of the Regional Hospital of Ica, 72% (43) specific that are moderately favorable, 23% (14) say they are favorable and only 5% (03) that It is unfavorable. The work performance of nursing professionals is 78% favorable (47) and 22% unfavorable (13). **Conclusions:** The characteristics of the interpersonal relationships of the nursing professionals of the Regional Hospital of Ica January 2018 according to empathy and communication were moderately favorable, so the hypothesis for this variable is rejected; The work performance of the nursing professionals of the Regional Hospital of Ica January 2018 according to attitudinal abilities are favorable, rejecting the hypothesis for that dimension and according to psychomotor abilities is unfavorable, accepting the hypotheses for this dimension.

KEY WORDS: Characteristics, interpersonal relations, labor performance.

PRESENTACIÓN

Las relaciones interpersonales entre el personal de salud cumplen un rol primordial en el cumplimiento de las intervenciones propuestas y por ende en la satisfacción de las necesidades de los pacientes; por otro lado, el desempeño laboral forma parte del quehacer diario en los profesionales de enfermería y que es motivo de evaluación constante en la búsqueda del logro de los objetivos propuestos.

El objetivo de la investigación es determinar las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018. La importancia del estudio radica en la búsqueda de lograr relaciones interpersonales empáticas entre el profesional de enfermería y por ende mantener un desempeño laboral óptimo.

El propósito es identificar la situación de las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. El tipo de investigación es no experimental, descriptiva y de corte transversal.

La estructura del estudio es como sigue: Capítulo I: El problema, abarca el planteamiento del problema, formulación de problema, objetivo general y específicos, justificación, propósito. Capítulo II: Marco teórico, se encuentran los antecedentes, base teórica, hipótesis, variables, definición operacional de términos. Capítulo III: Metodología de la investigación, donde abarca tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos Capítulo IV: Análisis de los resultados, se encuentran los resultados y discusión. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, donde abarca las conclusiones y recomendaciones; finalmente se tienen las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

	ÍNDICE	Pág.
AGRADECIMIENTO		iii
DEDICATORIA		iv
RESÚMEN		v
ABSTRACT		vi
PRESENTACIÓN		vii
ÍNDICE		viii
LISTA DE TABLAS		x
LISTA DE GRÁFICOS		xi
LISTA DE ANEXOS		xii
 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA:		
I. a.	Planteamiento del problema.	13
I. b.	Formulación del problema.	15
I. c.	Objetivos	15
	I.c.1. General	15
	I.c.2. Específicos	16
I. d.	Justificación	16
I.e.	Propósito.	17
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO:		
II. a.	Antecedentes bibliográficos	18
II. b.	Base teórica.	21
II. c.	Hipótesis.	34
II. d.	Identificación de variables.	34
II. e.	Definición operacional de términos.	34
 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:		
III. a.	Tipo de estudio.	36
III. b.	Área de estudio.	36
III. c.	Población y muestra.	36
III. d.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
III.e.	Consideraciones éticas	38
III. f.	Diseño de recolección de datos.	39

III. g. Procesamiento y análisis de datos.	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS:	
IV. a. Resultados.	41
IV. b. Discusión.	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	
V. a. Conclusiones.	53
V. b. Recomendaciones.	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 Datos generales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	41
TABLA 2 Características de las relaciones interpersonales según empatía de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	78
TABLA 3 Características de las relaciones interpersonales según comunicación de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	78
TABLA 4 Características de las relaciones interpersonales según resultado global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	79
TABLA 5 Desempeño laboral según capacidades psicomotoras de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	79
TABLA 6 Desempeño laboral según capacidades actitudinales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	80
TABLA 7 Desempeño laboral global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	80

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 Características de las relaciones interpersonales según empatía de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	42
GRÁFICO 2 Características de las relaciones interpersonales según comunicación de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	43
GRÁFICO 3 Características de las relaciones interpersonales según resultado global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	44
GRÁFICO 4 Desempeño laboral según capacidades psicomotoras de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	45
GRÁFICO 5 Desempeño laboral según capacidades actitudinales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	46
GRÁFICO 6 Desempeño laboral global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.	47

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO Nº 1 Operacionalización de variables.	63
ANEXO Nº 2 Instrumento de recolección de datos.	65
ANEXO Nº 3 Validación del instrumento: prueba binomial.	68
ANEXO Nº 4 Tablas de códigos.	69
ANEXO Nº 5 Confiabilidad del instrumento	70
ANEXO Nº 6 Tabla matriz de variables.	72
ANEXO Nº 7 Tablas de frecuencias y porcentajes.	78
ANEXO Nº 8 Consentimiento informado.	81
ANEXO Nº 9 Autorización de la institución para la aplicación del instrumento.	82

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Un estudio realizado en México el 2018 muestra que: “En el aspecto laboral, 54.7% correspondió al turno matutino, 49.3% tuvo una antigüedad institucional de 6-10 años; en relación con el tiempo en el servicio, 64% llevaba de uno a cinco años; 29.3% estaba en el servicio de Hospitalización; en cuanto a la categoría, 48% fueron enfermeras generales, en cuanto a las dimensiones de la relación interpersonal, se encontró que la dimensión de comunicación fue mala en un 46.7%, el trabajo en equipo fue regular en 61.3% y el manejo de conflictos también regular en un 68%. De manera general, las relaciones interpersonales con más de la mitad de la población de enfermeras fueron regulares en un 54.7%, buenas en un 24.3% y malas en un 21%”¹.

En Argentina en el 2015 se realizó una investigación donde se encontró que “los profesionales de enfermería al ser contratados por primera vez mantienen contratos de solo tres meses, contratos que ofrece el Ministerio de Salud de Córdoba, luego de cumplido ese plazo solo un porcentaje menor al 25% quedan por renovación, otros un 23% no llegan a concluir con dicho contrato presentando una renuncia antes de término. Este contrato temporal es significativo, ya que no brinda seguridad laboral y económica, la mayoría desea continuar en la institución, pero la falta de reconocimientos de sus derechos laborales los lleva al 20% a trabajar en dos instituciones, a su vez se verificó a través de encuestas que las relaciones interpersonales no son buenas ya que el tiempo de interrelación es corto”.²

En España en el 2014, es frecuente poder observar problemas de insatisfacción laboral entre el profesional de enfermería en los diversos servicios de los hospitales, “debido en parte a los problemas de organización en las unidades de trabajo y a problemas relacionales y de falta de una correcta comunicación entendida desde la escucha activa, la empatía y la autenticidad, habilidades que forman parte indiscutible de la

comunicación y mejorar así la vida laboral de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales; puesto que la comunicación del profesional de enfermería con los demás profesionales es considerada junto a las buenas relaciones interpersonales y la interacción social, como condicionantes indispensables para lograr una satisfacción laboral”.³

Según declaraciones de Rosario Tapia Secretaria General de Sindicato de Enfermeras al Diario Correo en el 2017, en el Hospital Ramiro Priale Priale de Huancayo de Essalud “existe una sobrecarga laboral de enfermeras pues el rendimiento laboral se ha duplicado en los últimos años. Sobre las quejas de algunos usuarios sobre la mala atención de las enfermeras, precisó que debe de haber comprensión, puesto que dejan de lado a algunos pacientes, por otros cuyo estado es más crítico”.⁴

El año 2015 en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, se realizó un estudio que dio los siguientes resultados: “En relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% (45) de enfermeras (os) 55.6 % (25) tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4%(20) deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40%(18) tiene un buen desempeño laboral, 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral”⁵.

Ramos E. En el 2018, realizó un estudio en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica mostrando los siguientes resultados: “Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia según desempeño asistencial es bueno en un 43.33%(13), regular en un 30%(9) y malo en un 26.67%(8), según desempeño administrativo es regular en un 46.67%(14), bueno en un 36.67%(11) y malo en un 16.66%(5), según desempeño docencia es regular en un 46.67%(14), bueno en un 33.33%(10) y malo en un 20%(6), y según desempeño investigativo es bueno en un 50%(15), regular en un 26.67%(8) y malo en un 23.33%(7)”⁶.

Una investigación realizada el 2018 en el Hospital San Juan de Dios de Pisco revela que “Referente a la variable Desempeño profesional según

dimensión productividad laboral es buena 52% (26), regular 40% (20) y deficiente 8% (4); dimensión eficacia laboral es bueno 66% (33), regular 28% (14) y deficiente 6% (3) dimensión eficiencia laboral es buena 52% (26), regular 44% (22) y deficiente 4% (2) con un global de la variable que el desempeño laboral es bueno en 34% (31), regular 12% (17) y deficiente 4% (2)”⁷.

En un estudio realizado en el 2014 “en los licenciados egresados recientemente se pudo observar que un 80.4% presentaron relaciones interpersonales adecuadas dentro del hospital y se evidencio además un comportamiento solidario y de cooperación”⁸.

Durante las prácticas realizadas en el internado hospitalario se pudo apreciar que algunos profesionales de enfermería presentaban discusiones entre ellos por diversas causas y que se veía reflejado en el trato que se mantenía entre ellas, por otro lado se pudo observar que a raíz de la sobrepoblación de pacientes y el número insuficiente de profesionales de enfermería se obviaban algunos procedimientos o se realizaban de forma apresurada, no logrando realizarlos de forma óptima, es por ellos que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo son las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica Enero 2018?

I.c OBJETIVOS

I.c.1. Objetivo general

Determinar las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica Enero 2018.

I.c.2. Objetivos específicos

- **O.E.1.** Identificar las relaciones interpersonales, de los profesionales de enfermería según sea:
 - Empatía
 - Comunicación
- **O.E.2.** Conocer el desempeño laboral de los profesionales de enfermería según sea:
 - Capacidades psicomotoras
 - Capacidades actitudinales

I.d. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio es de gran importancia en cuanto al desempeño laboral del personal de enfermería por el desarrollo individual y de la gestión de recursos humanos que estriba en la necesidad de lograr un mejor desenvolvimiento en su trabajo que conlleve a la optimización de los servicios de salud; asimismo se obtendrá información sobre el desempeño laboral cuya importancia está directamente relacionada con las capacidades de las enfermeras, en la realización de las funciones inherentes a la profesión.

La importancia de la investigación radica en que el profesional de enfermería ha obtenido en la etapa de su formación, los conceptos y conocimiento sobre la inteligencia emocional, la cual debe practicar para mantener buenas relaciones interpersonales, no solo con el equipo de enfermería, sino con el equipo multidisciplinario del área en el cual se desenvuelve, todo ello ha de contribuir a desarrollar sus actividades laborales teniendo un buen desempeño de acuerdo a sus capacidades psicomotoras y actitudinales, el beneficio de la investigación redundara en un adecuado clima laboral y contribuir a brindar una atención de calidad al usuario externo.

I.e. PROPÓSITO:

La investigación tuvo como propósito brindar información actual sobre las características de las relaciones interpersonales y el desempeño del profesional de enfermería, identificado la problemática y las causas que ocasionan una disfunción en la comunicación entre el binomio enfermera-paciente y como esto puede afectar el desempeño laboral y por ende la satisfacción de los pacientes, quienes son la razón de ser de la profesión de enfermería. Los resultados son de suma importancia para la búsqueda de soluciones adecuadas y rápidas, ya que el problema aqueja al profesional de enfermería y un enfermero que presenta dichos problemas no brinda un cuidado adecuado del paciente, es necesario que las autoridades del hospital tomen cartas en el asunto para buscar una solución adecuada.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS:

Lapeña Y, Cibanal L, Pedraz A, Macia M. En el 2014 realizaron una investigación correlacional cuyo objetivo fue identificar como afectan las **RELACIONES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA LOS PROBLEMAS ORGANIZATIVOS VIVIDOS EN LAS UNIDADES HOSPITALARIA Y LA FORMA DE GESTIONARLOS. ESPAÑA.** **Metodología:** Fue un estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo, para evaluar la relación de las actividades laborales de los profesionales de enfermería con los problemas de la organización, y cual es la forma para conducirlos. “Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2012-2014. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio”³.

Lucas M. En el 2014 realizó una investigación de tipo descriptivo cuyo objetivo fue conocer el **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LÍDERES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL FISCO MISIONAL DIVINA PROVIDENCIA DEL CANTÓN SAN LORENZO. ECUADOR.** **Metodología:** El estudio fue de diseño cuali-cuantitativo, las técnicas de recojo de datos fueron la observación, encuesta y entrevista, elaboradas con preguntas abiertas, cerradas y mixtas, la muestra la constituyó enfermeras, auxiliares y líderes de enfermería del Hospital Fiscomisional Divina Providencia. “Los resultados de la investigación muestran un 56% insatisfacción de los usuarios en la atención recibida, por el déficit de

recursos e insumos, el 87.5%, un nivel medio de motivación en las Enfermeras/ros en el cumplimiento de sus actividades, mientras el 62,5% un desempeño medio en los/las Líderes de Enfermería como consecuencia a la poca preparación en conocimientos sobre gerencia, coordinación, estrategias para motivar y déficit de recursos que permitan un desempeño óptimo en cada una de las áreas de servicios”.⁹

Espinoza S. En el 2016 realizó una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal cuyo objetivo fue determinar las **RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA SERVICIO DE CIRUGÍA SEGÚN LA TEORÍA DE PEPLAU. LIMA. Metodología:** “El tipo de estudio es cuantitativo, Transversal y descriptivo, la población estuvo conformada por Enfermeras (os) que laboran en las salas de Cirugía, para la selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando una muestra constituida por 50 Enfermeras (os). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta teniendo como instrumento un cuestionario. Resultados: Las relaciones Interpersonales del profesional de Enfermería según teoría de Peplau en inadecuada 60% (30) y 40% (20) adecuada. Conclusión: Las relaciones interpersonales del personal de enfermería son inadecuadas por lo que se acepta la hipótesis”.¹⁰

Vásquez L. En el 2015 realizó una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, cuyo objetivo fue determinar la **ASOCIACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MORALES. TARAPOTO. Metodología.** El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de la Micro Red, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento fue una escala para medir las relaciones interpersonales y un cuestionario para evaluar el desempeño laboral. “Obteniendo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor

actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015; así mismo, se obtuvo que el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Finalmente, se concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas”.¹¹

Monge J. En el 2015 realizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional con el objetivo de determinar la **RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2015. LIMA. Metodología:** “La muestra estuvo conformada por un total de 45 licenciadas en enfermería, se utilizó la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento. **Resultados:** El 56% presentaron relaciones interpersonales eficientes y fueron ineficientes un 44.4%, en relación al desempeño laboral se encontró que un 40% tienen un buen desempeño laboral, fue regular en un 35.6% y fue malo en un 24.4%. **Conclusiones:** Se encontró una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, por lo que se aceptó la hipótesis planteada”.¹²

Bellido K. En el 2016 realizó una investigación de tipo descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar el **CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA. Metodología.** “La investigación se realizó en el Hospital Augusto Hernández Mendoza nivel IV que pertenece a ESSALUD, la muestra de estudio estuvo constituida de 43 enfermeras que laboran en los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y el servicio de emergencia las cuales

fueron seleccionadas a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando los criterios de inclusión y exclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Resultados: Según datos generales predomina el sexo femenino en un 88%, en relación a la edad el 81% tienen de 34 a más, el 47% son casados y el 44% tienen de 21 a más años de servicio. Referente al clima organizacional global en el 58% es desfavorable y el 42% es favorable y en relación al nivel del desempeño profesional global el 58% es regular, bueno en un 33% y deficiente en 9% de las enfermeras encuestadas. Conclusiones: El clima organizacional según dimensiones de compromiso institucional, motivación y recompensa, y relaciones humanas es desfavorable, aceptándose la hipótesis derivada 1 y el nivel de desempeño profesional según dimensión de capacidad cognitiva, capacidad psicoafectiva y capacidad psicomotora es regular, aceptándose la hipótesis derivada 2".¹³

Los estudios presentados líneas arriba por los autores que antecedieron esta investigación, son importantes para respaldar la formulación de la hipótesis, para perfeccionar el aspecto metodológico y para realizar el análisis de los resultados en la discusión del presente estudio, proporcionando datos exactos y reales sobre la situación de las relaciones interpersonales y del desempeño laboral de los profesionales de enfermería en distintos escenarios internacionales, nacionales y locales.

II.b. BASE TEÓRICA:

Relaciones interpersonales

El Ministerio de Salud (MINS), define las relaciones interpersonales como "el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear".¹⁴

En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales, “son aquellas que se establecen entre trabajadores de una empresa, los supervisores, directivos y gerentes de la misma, tienen el objetivo de intentar conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos”.¹⁵

La humanidad requiere de una convivencia para justificar la existencia del ser humano dentro de la sociedad, dentro del ámbito laboral las relaciones interpersonales son preponderantes para lograr en el trabajador un adecuado desempeño profesional. Cuando el entorno laboral es estimulante y produce satisfacción del usuario interno, este podrá hacer frente a todas las eventualidades, manteniendo un adecuado desempeño laboral con vínculos laborales saludables y afectivos.

“El trabajo se convierte en motivador de las interrelaciones laborales y sociales, es una capacidad del YO adulto con la colaboración del superyó impulsador”. “Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, con el equipo interdisciplinar, a nivel del hospital, del centro de salud, de los domicilios, de los lugares laborales, es imprescindible mantener siempre una actitud afable, agradable, comprensiva, amistosa, correcta, convincente, tolerante y alegre. Estas son cualidades sociales relacionales que nunca se deben olvidar. En el desarrollo del trabajo profesional se requiere equilibrio, comprensión, coordinación, aceptación de sugerencias, intercambio de opiniones, de buenas maneras sociales. El enfermero debe sentir que forma parte de un equipo, tener un vínculo y relación amistosa con sus compañeros (compañerismo, cooperación solidaridad, lealtad)”.¹⁶

Según Powel B. menciona que las relaciones interpersonales son primordiales para una buena práctica en salud; se basa en una relación recíproca entre un grupo de trabajadores, los profesionales de la salud

tienen una misión importante en la búsqueda de la salud de los pacientes en su práctica diaria pero como ella refiere: “la unión entre los profesionales fomentan un mejor desempeño de sus capacidades y una mejor respuesta ante las situaciones que suceden dentro de los ambientes hospitalarios”. En tal sentido la forma de relacionarnos como profesionales favorece la atención del paciente y “si existe un ambiente cálido y armonioso la salud va a llegar a los pacientes”.¹⁷

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES:

Para estudiar las dimensiones de las relaciones interpersonales, se toma la definición del Ministerio de Salud (MINSA), quien considera las siguientes:

Comunicación: “La comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización”.

Actitudes: “La actitud es la manera como percibimos la imagen de nosotros mismos, de los demás y los acontecimientos que nos rodean, lo cual va a determinar la manera como nos comportamos. La actitud de las personas es la que hace la diferencia entre ser felices y no serlo, entre ser una persona de éxito o no, en tener sanas relaciones interpersonales o conflictos”.

Trato: “En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales”.¹⁸

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

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

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

Relaciones interpersonales negativas: “Cuando en un grupo de trabajo, predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad”.¹⁹

Dimensiones de las relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales son “el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociales con el resto de las personas. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio, el lugar que ocupamos en esta vida y aceptando a cada uno como es y aceptándonos como somos, con sus defectos y virtudes, y con nuestras fortalezas y debilidades, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Además, ayudan a crecer, progresar, prosperar, desarrollarse como personas, para la futura vida profesional, respetando la forma de ser de los demás, pero sin dejar de ser nosotros mismos”.²⁰

1. Empatía:

La empatía se ha descrito, en el campo de la salud, como uno de los elementos esenciales en el trato profesional con el paciente. “Los profesionales de enfermería la han unificado a su trato con el paciente, además con el trabajo en equipo y la formación permanente, como uno de los elementos representativos del profesionalismo médico. Y como tal, esencial en el ejercicio del profesional en salud. Diversos investigadores han reconocido que la pérdida o ausencia de la empatía es una de las principales causas detrás de una baja calidad en la atención sanitaria. Por el contrario, su presencia en el trato profesional manifiesta una relación lineal con un buen desempeño profesional que se ve reflejado en el bienestar integral del paciente”.²¹

La empatía se puede definir de la siguiente manera:

- **La empatía como conducta:** “Se considera el comportamiento, la habilidad en el uso de la empatía y el beneficio que se produce como resultado de la interacción”.
- **La empatía como dimensión personal:** “Se considera que los valores, las actitudes del profesional influyen en la tendencia natural de ser o no ser empático”.
- **La empatía como experiencia emocional:** “Reacción emotiva para percibir las experiencias de los demás. Saber lo que la otra persona siente”.²²

Actitud: “La actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito. Según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del

carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.”²³.

Motivación: La motivación entendida como la manera de impulsar y estimular el trabajo, hacia la consecución de los objetivos. Es loable la motivación y reconocimiento de logros personales, por parte del compañero de trabajo.

Tolerancia: “Tolerancia se refiere a la acción y efecto de tolerar. Como tal, la tolerancia se basa en el respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, y puede manifestarse como un acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o como el hecho de soportar o aguantar a alguien o algo. La palabra proviene del latín tolerantia, que significa cualidad de quien puede aguantar, soportar o aceptar. La tolerancia es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras”²⁴.

2. Comunicación:

La labor del profesional de enfermería, exige que a diario éste tenga que comunicarse no solo con el equipo de salud, sino también escuchar a los pacientes, hablarles y responderles, considerando la información esencial en la interacción enfermera paciente, para lograr la efectividad del trabajo. Por lo tanto, la enfermera desarrolla los cuidados a través de una ayuda, considerada relación terapéutica, establecida haciendo uso del diálogo y la escucha activa.

Por lo tanto, “si el profesional de enfermería sabe comunicarse adecuadamente y entablar una relación acertada dentro del contexto sanitario tiene asegurado su éxito profesional. No obstante, uno de los problemas fundamentales de los actuales sistemas sanitarios es precisamente la enorme insatisfacción que existe en los enfermos en las relaciones personales y en los procesos de comunicación con los profesionales sanitarios. De hecho, una de las quejas más frecuentes que

presentan los pacientes y sus familiares es que no se les presta la atención adecuada a sus problemas y el escaso tiempo del que disponen para su explicación, además también señalan que no reciben respuestas satisfactorias a sus inquietudes y que no participan en las decisiones de tratamiento. Otras veces, no entienden las explicaciones que se les han dado sobre su enfermedad y las pautas terapéuticas a seguir”.²⁵

Importancia de la comunicación: Dentro del ámbito laboral, los trabajadores consideran que para sentirse feliz y productivo, es necesario tener buenas relaciones interpersonales con sus colegas como con sus jefes, para ello la comunicación juega un papel muy importante, aunado a esto las pequeñas acciones cotidianas mejoran el vínculo laboral con los compañeros.

Tipos de comunicación: Los diversos medios de comunicación (formales dados a través de los diferentes medios escritos y no formales desarrollados a través de la interacción oral), hacen más dinámica la organización, favoreciendo las condiciones necesarias para evitar los conflictos y beneficiar el acercamiento efectivo con el personal.

Flexibilidad: Es la capacidad para adaptarse a cambios o situaciones inesperadas, favoreciendo la receptividad que permite mejorar los rasgos de comunicación incrementando la sensibilidad en la fase comunicativa, durante sus actividades diarias. “La flexibilidad es la capacidad de adaptarse rápidamente a las circunstancias, para lograr una mejor convivencia y entendimiento con los demás”²⁶.

Asertividad: “Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta”.²⁷

DESEMPEÑO LABORAL

“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”.

“El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada”.²⁸

Dimensiones del desempeño laboral

1. Capacidades psicomotoras:

Estas capacidades están presentes en cualquier práctica de actividad física que se realice y por lo tanto son objeto de desarrollo.

- **Capacidad física:** Con respecto al aspecto psicomotriz, existen diversas formas de medir las capacidades de los profesionales, sin las competencias necesarias que se necesitan para manejarse en esta red de vínculos, el desempeño puede verse alterado, el mejor profesional puede ver malograda la efectividad de su desempeño cuando no existe una buena relación. Es por esto que no siempre se evidencia que los más aptos en relación a sus conocimientos son los más efectivos. Las capacidades físicas de los profesionales de enfermería, se constituyen un tema especial para el desempeño de sus funciones, las cualidades físicas (para desplazarse, actuar rápidamente frente a

cualquier situación apremiante, entre otros), hacen que se trabajo sea eficiente o no, porque de ello depende una atención oportuna.

Es por ello que mientras que no exista un dominio de la motricidad a la hora de realizar actividades simples como colocaciones de vías, curaciones o cateterización demuestran que existe un bajo dominio de la motricidad, por ende, si dos profesionales tienen los mismos conocimientos, el aspecto psicomotriz los definen como aptos o no. Independientemente de lo que cada uno, su accionar, o el desarrollo de las actividades que realiza, serán condicionadas por las competencias genéricas.

- **Habilidades y Destrezas del Procedimiento que Realiza:** “Una persona puede ser sabio en conocimientos, pero incompetente en el desempeño de su función. Las competencias técnicas, por muy desarrolladas que se encuentren en un individuo, constituyen sólo uno de los factores, muy importante, por cierto, que incidirá en su performance laboral”²⁹.

En el área de salud es necesario contar con habilidades y destrezas para la realización de procedimientos durante las rutinas diarias; cada profesional cuenta con habilidades y destrezas propias que son innatas y que se desarrollan con el pasar de los años y según los estímulos que se recibieron.

La habilidad es la aptitud innata, definida como el talento, destreza o capacidad que presenta cada persona para realizar alguna actividad, trabajo u oficio. Casi todos inclusive los que presentan alguna discapacidad intelectual las tienen y cada uno se distingue por sus actos.

Justamente por la gran diversidad de habilidades de las personas es que existen diversas áreas en donde pueden desempeñarse, la delicadeza o sutileza que tienen algunos para el trato de un recién

nacido es diferente a la fuerza que presenta un profesional que atiende adultos mayores con deficiencias motoras.

La palabra destreza está relacionada con el adjetivo diestro, quien es el que domina su mano derecha, pero en salud, se centra en el dominio explícito de algún movimiento o actividad del profesional, “es quien puede manipular objetos con gran habilidad. El significado reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales”.³⁰

- **Mecánica corporal:** La mecánica corporal durante las actividades diarias del profesional de enfermería, es muy vital, pues contribuye a evitar los riesgos ergonómicos y físicos que ésta pueda padecer en su trabajo, así como también evita el cansancio y los movimientos innecesarios.

2. Capacidades actitudinales:

Las capacidades actitudinales son aquellas características que distinguen a las personas por su comportamiento satisfactorio en el entorno de su centro laboral.

- **Control de emociones:** La transformación de la personalidad del estudiante hasta la maduración de su personalidad profesional significa que el egresado debe ser capaz de lograr un desempeño profesional integral. “El logro de ese desempeño es la expresión de que el egresado ha alcanzado una sólida preparación científica y técnica, formación humanista y desarrollo de su pensamiento filosófico; para que todo lo anterior realmente sea puesto en función de los intereses del pueblo como expresión del compromiso social del egresado, debe estar sustentado sobre una plataforma ética, cuyo desarrollo es el contenido fundamental de la estrategia principal”.³¹

El control de las emociones, está relacionada con la inteligencia emocional, que indica que el profesional de enfermería está en la

capacidad de saber entender, controlar y transformar sus emociones, así como influir positivamente en las emociones de las demás personas.

- **Conductas hacia los pacientes:** Se hace referencia a la dimensión de interacción que la enfermera tiene con el paciente, por lo que la profesión de enfermería es considerada un proceso de interacción social a través de la cual el profesional contribuye a la mejora del estado de salud de los usuarios como resultado de la interacción terapéutica; "la enfermera es una estrategia de la comunicación que controla el comportamiento interpersonal para aumentar la probabilidad de alcanzar objetivos e intenta satisfacer las necesidades de comunicación de un paciente realizando diversas funciones".³²
- **Conducta entre profesionales:** Es necesario que los profesionales mantengan una conducta individual correcta, para aseverar una credibilidad y reputación del cuerpo de profesionales en general y de la institución hospitalaria. Para ello es preponderante la aplicación del Código de Ética y Deontología de cada colegio profesional, conductas y valores que los profesionales las deben practicar y cumplir en forma obligatoria. "Las normas ideales describen la conducta que nos esforzamos por mantener como profesionales. Si bien el cumplimiento de estas normas no se puede medir fácilmente, comportarnos de conformidad con las mismas es una expectativa que albergamos para nosotros mismos como profesionales; no se trata de una opción. Las normas obligatorias establecen requisitos en firme y, en algunos casos, limitan o prohíben determinados comportamientos por parte de los profesionales".³³

Enfermería Relaciones Interpersonales y desempeño laboral:

El Código de Ética y Deontología de Enfermería establecido por el Colegio de Enfermeras (os) del Perú, establece en el Capítulo IV: “La Enfermera (o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético”.

“La Enfermera(o) debe mantener las buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar la imagen y el prestigio de estas y de otros miembros del equipo de salud”.

“La Enfermera(o) debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional. La Enfermera(o) debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo. La Enfermera(o) debe brindar un trato respetuoso y comprensivo al personal técnico y auxiliar de enfermería, favoreciendo un clima laboral de respeto y de responsabilidad”.³⁴

Teorías de enfermería:

Las teorías de enfermería “no solo es esencial para la existencia de la enfermería como disciplina académica, sino que es crucial para la práctica de la enfermería profesional. La enfermería de grado superior es reconocida actualmente como una profesión que utiliza criterios profesionales para orientar su desarrollo”.³⁵

Según Faye Glenn Abdellah “21 Problemas de Enfermería”

La investigación está compenetrada con su teoría, porque en ella hace referencia a 21 problemas de la Enfermería, utilizando el método de la resolución de problemas para la construcción de su propia disciplina de enfermería. Dentro de los problemas que la autora considera en su teoría,

en la cual se encuentra desde problemas físicos, fisiológicos, psicoemocionales, entre otros, los que se relacionan con el trabajo de investigación son:

- “Identificar y aceptar las expresiones, sentimientos y reacciones positivas y negativas”.
- “Identificar y aceptar la interrelación entre emociones y la enfermedad orgánica”.
- “Facilitar el mantenimiento de una comunicación verbal y no verbal”.
- “Crear y/o mantener un ambiente terapéutico”.
- “Promover el desarrollo de relaciones interpersonales fructíferas”.

Por lo que se deduce, que el profesional de enfermería está en la capacidad de contribuir a mantener su entorno laboral agradable, comportándose como el miembro del equipo de salud, conciliador, no solo con los usuarios externos, sino también con sus pares; lo que ha de redundar en unas relaciones interpersonales óptimas y un desempeño laboral adecuado.

Ella define la profesión de enfermería como “El servicio prestado a las personas y las familias y, por tanto, a la sociedad. Se basa en un arte y una ciencia que moldea las actitudes, las competencias intelectuales y las habilidades técnicas de cada enfermera para convertirlas en un deseo y una capacidad de ayudar a las personas enfermas o sanas a afrontar sus necesidades de salud”. Refirió que “la enfermera debe ser capaz de resolver problemas para suministrar una atención óptima en su profesión”³⁶.

Teoría de enfermería según Joyce Travelbee “Modelo de relaciones entre seres humanos”.

“Travelbee (1966,1971) propuso su teoría de la relación entre seres humanos en su libro interpersonal aspects of nursing. Escribió sobre las enfermedades, el sufrimiento, el dolor, la esperanza, la comunicación, la integración, la empatía, la simpatía, la transferencia y el uso terapéutico del

propio yo. Propuso que la enfermería se lleva a cabo mediante relaciones entre los seres humanos que comienzan con”:

- “El encuentro original, que progresa a través de fases”
- “Identidades emergentes”
- “Sentimientos progresivos de empatía y posteriormente”
 - “Solidaridad hasta que la enfermera y el paciente consiguen la transferencia en la última fase”.³⁷

II.c. HIPÓTESIS

II.c.1. HIPÓTESIS GLOBAL:

Las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral son desfavorables en los profesionales de enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018.

II.c.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

II.c.2.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería según empatía y comunicación son desfavorables.

II.c.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

El desempeño laboral de los profesionales de enfermería según las capacidades psicomotoras y capacidades actitudinales son desfavorables.

II.d. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

V1: Características de las relaciones interpersonales

V2: Desempeño laboral.

II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS:

Enfermería: La enfermería está considerada como una profesión autónoma, disciplina basada en la ciencia, arte y espíritu, cuyo objeto fundamental es el cuidado del individuo, familia y comunidad en situaciones de salud y/o enfermedad.

Relaciones Interpersonales: Para fines del estudio, considerada como la interacción existente entre los profesionales de enfermería, en base a comunicación, trato y actitud.

Comunicación: La comunicación considerada como el intercambio de información entre los miembros del equipo, haciendo uso de los canales adecuados, buen lenguaje, receptividad y asertividad.

Desempeño laboral: Es la eficacia con que la enfermera trabaja en su institución para brindar una atención óptima y alcanzar sus objetivos; demostrando sus cualidades, habilidades y conocimiento, actitudes y valores acordes a su formación y profesión.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. TIPO DE ESTUDIO:

La investigación según el enfoque es cuantitativa, ya que los hallazgos se presentan utilizando valores numéricos y porcentuales, con soporte de la estadística; descriptiva pues presenta la información como ha sido observada en el proceso investigativo, describiendo en forma independiente cada variable de estudio de acuerdo a la realidad de los hechos y transversal porque el proceso de recolección de datos se ha realizado en un momento determinado y haciendo un corte en el tiempo, llamado también estudio vertical ampliamente utilizado en investigaciones en las ciencias de la salud.

III.b. ÁREA DE ESTUDIO:

El estudio fue realizado en el Hospital Regional de Ica como hospital de alta complejidad- categoría II-2; el establecimiento de salud se encuentra ubicado en Prolongación Ayabaca S/N, camino a Huacachina, colinda con la facultad de Medicina de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, es el hospital de referencia de todo el sur chico del país, atiende a toda la población que no cuenta con un seguro social y aquella población con seguros particulares, cuenta con todas las especialidades del nivel que corresponde y es relativamente nuevo y con equipamiento necesario para resolver los problemas de salud que atañen a su categoría.

III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA:

III.c.1. Población:

La población la conformó un total de 171 enfermeras, quienes trabajan en el Hospital Regional de Ica.

III.c.2. Muestra:

La determinación de la muestra se realizó a través de la fórmula para población finita, y la selección de los elementos muestrales fue por el muestreo no probabilístico, considerando los criterios de inclusión y

exclusión, obteniendo como muestra 60 licenciadas, quedando como muestra definitiva a 58 enfermeras, pues dos se encontraban de licencia en el momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Donde:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza para 95%=1.96

P: Probabilidad con que el problema se presentará 30%,40%,50% etc.

50%=0.50

Q: 100%-P=100-50%=50%=0.50

d: Error maestral (+-5%)=0.05

s: Desviación estándar de la muestra. =0.015

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1) d^2 + Z^2 (P \cdot Q)}$$

$$n = \frac{171 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(170) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{83.79}{0.425 + 0.964}$$

$$n = \frac{83.79}{1.3854}$$

$$n = 60.48$$

$$n = 60 \text{ licenciadas.}$$

- **Criterios de inclusión:**

- ✓ Licenciadas(os) que realicen labor asistencial.
- ✓ Licenciadas cuya participación sea voluntaria.
- ✓ Licenciadas(os) que tengan más de seis meses de tiempo de servicio.

- **Criterios de exclusión:**

- Enfermeras que desempeñen cargos administrativos.

- Enfermeras(os) que nieguen su participación.
- Enfermeras que tengan menos de seis meses de trabajo.

III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La obtención de la información, se realizó aplicando la encuesta con su instrumento el cuestionario para la primera variable y la observación como técnica y su instrumento la guía de observación para la segunda variable, ambos instrumentos fueron aplicados durante el mes de enero del 2018. Previo a la aplicación de los instrumentos, se realizó el control de calidad de los mismos, por lo que fueron sometidos a Juicio de Expertos, obteniendo una validez de 0.03 según la prueba binomial, posteriormente se demostró su confiabilidad con un Alfa de Cronbach para la primera variable de 0.73 por ser instrumento con alternativas politómicas, y, KR-20 de 0.63 para la segunda variable, por tener alternativas dicotómicas, considerándose que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad.

III.e. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Todo estudio realizado en seres humanos debe regirse por principios éticos que velen por su seguridad, dentro de ellos se mencionan el Código Nuremberg y el Informe Belmont, donde se detallan los principios que deben cumplirse en una investigación biomédica, se tienen la autonomía, la beneficencia, la justicia y el respeto por la vida.

Para la realización de la investigación se consideraron los principios bioéticos de la investigación, referidos a la beneficencia, que es la obligación moral que tiene el investigador de actuar en beneficio de los participantes de la investigación, considerada ésta como el acto de favorecer a la profesión con los resultados obtenidos y garantizar su bienestar durante la recolección de datos; la no maleficencia considerada como el acto de evitar cualquier daño que a consecuencia de la aplicación del instrumento se pueda presentar, es considerada un principio esencial en la ética médica, la no maleficencia incluye también evitar el

comportamiento que conlleve un riesgo para otras personas; el principio de justicia entendida no solo como el dar a cada quien lo que le corresponde, sino, comprende también hacer uso racional de los recursos que se disponen para garantizar el derecho a la salud; la autonomía considerada como la libre voluntad de participación de los investigados, considerado el primero de los principios de la bioética, manifiesta la libertad de formar parte de la muestra para la investigación, aunque para la investigación se hizo uso de la observación, la autonomía y consentimiento informado fueron obviados, pues estarían interviniendo en las variables que fueron medidas y sesgando los resultados; en tal sentido dentro de los aspectos éticos se ha considerado la autorización que brindó la institución para la aplicación del instrumento.

III.f. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

El proceso de recolección de datos se inicia con la solicitud dirigida a la Dirección del Hospital Regional de Ica, para la aprobación del proyecto de tesis, una vez revisado y aprobado por el comité de ética de la institución, la Dirección autoriza la aplicación del instrumento, el cual fue ejecutado en los diferentes servicios de atención asistencial, se aplicó la observación en la recolección de datos, durante este proceso se tuvo en cuenta los principios éticos de la investigación sustentado líneas arriba.

III.g. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Para realizar el procesamiento y análisis de los resultados, se desarrollaron los siguientes pasos:

- Se ordenó y codificó manualmente las guías de observación.
- Se codificaron las respuestas.
- A través del paquete estadístico Microsoft Excel, se crea una tabla matriz de datos en la cual se vacían los resultados previamente codificados de los instrumentos de recolección de datos.
- Posteriormente se realizaron las tablas de frecuencia y porcentajes, de los cuales se obtuvo los gráficos correspondientes.

- El análisis de resultados, se realizó teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, considerando los antecedentes de investigación y la base teórica, la formulación de la hipótesis apoyados en la estadística descriptiva.

Para asignar los valores finales a las variables de estudio, se utilizó la sumatoria simple para ambas variables:

Variable características de las relaciones interpersonales

Para todas las dimensiones:

Favorable: 10 a 12 puntos

Medianamente favorable: 7 a 9 puntos

Desfavorable: 4 a 6 puntos

Global

Favorable: 19 a 24 puntos

Medianamente favorable: 14 a 18 puntos

Desfavorable: 08 a 13 puntos

Desempeño laboral

Todas las dimensiones

Desfavorable: 0 a 2 puntos

Favorable: 3 a 4 puntos

Global

Desfavorable. 0 a 4 puntos

Favorable: 5 a 8 puntos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV. a. RESULTADOS:

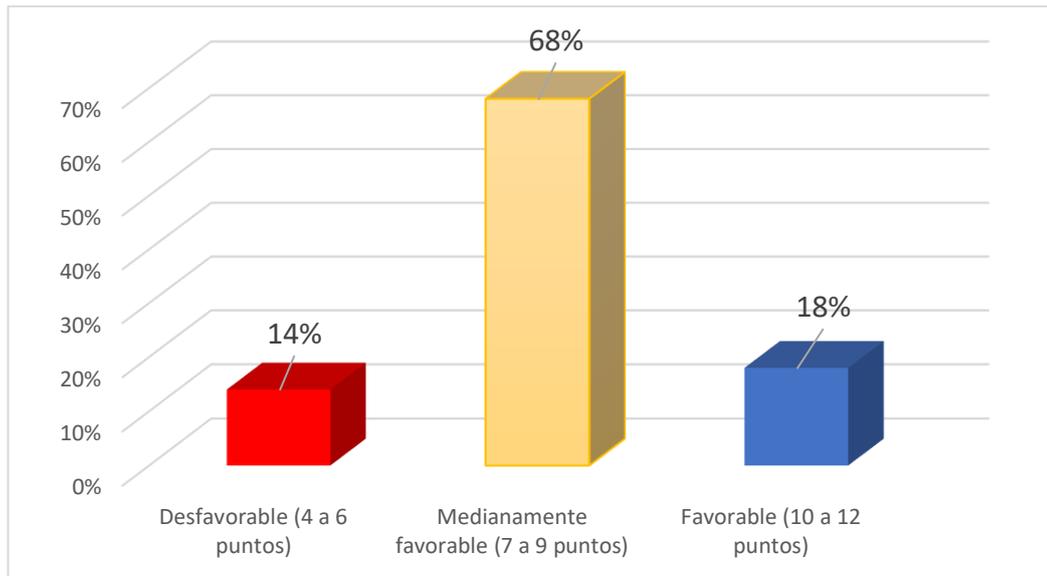
TABLA 1

**DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

DATOS GENERALES		Fr.	%
SEXO	Masculino	16	26,7
	Femenino	44	73,3
EDAD	20 a 30 años	8	13,3
	31 a 45 años	38	63,3
	46 a 65 años	13	21,7
	Mayor de 65 años	1	1,7
ESTADO CIVIL	Soltera(o)	17	28,3
	Casada(o)	24	40
	Conviviente	16	26,7
	Divorciada(o)	2	3,3
	Viuda(o)	1	1,7
SIT. LABORAL	Nombrado	33	55
	Contratado	27	45
TIEMPO SERVICIO	Menos de 1 año	9	15
	1 a 3 años	9	15
	4 a 6 años	8	13,3
	Más de 6 años	34	56,7
Total general		60	100

Según los datos generales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, se observa que el 73,3% (44) son de sexo femenino, el 63,3% (38) tienen de 31 a 45 años, el 40% (24) son casados, el 55% (33) son nombrados y el 56,7% (34) tienen más de 6 años de servicio.

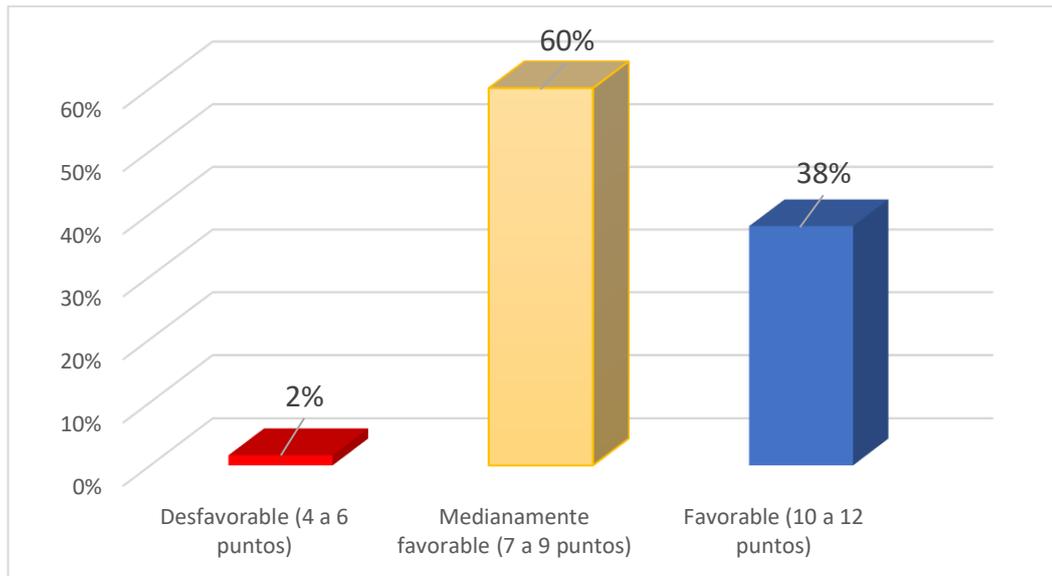
GRÁFICO 1
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
SEGÚN EMPATÍA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



Las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería según dimensión empatía, el 68% (41) refieren que son medianamente favorables, el 18% (11) refieren que son favorables y el 14% (08) refieren que son desfavorables.

GRÁFICO 2

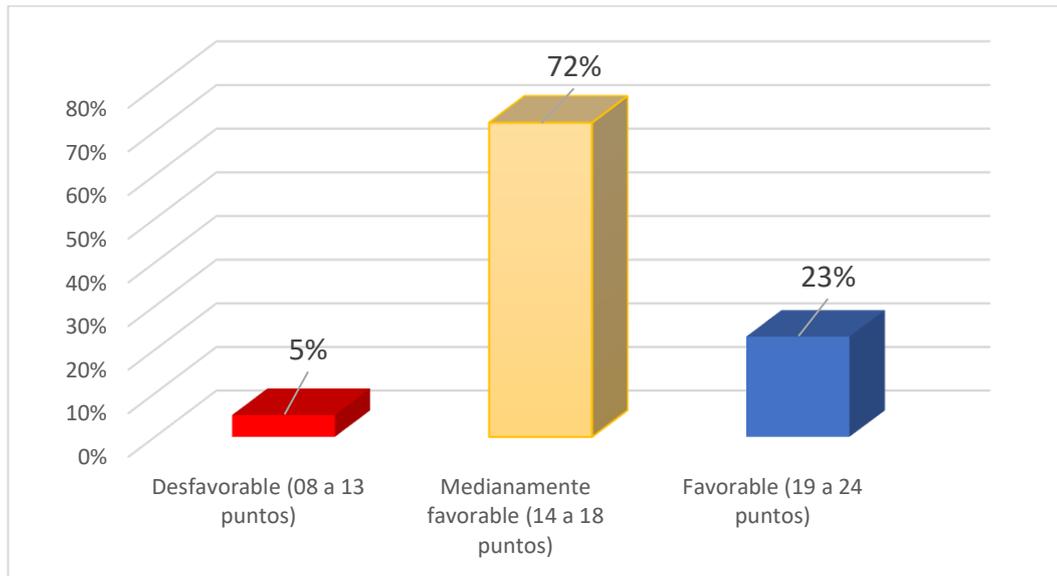
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018



Según la dimensión comunicación, el 60% (36) de los profesionales de enfermería dicen que las relaciones interpersonales son medianamente favorables, el 38% (23) dicen que son favorables y el 2% (01) dicen que es desfavorable.

GRÁFICO 3

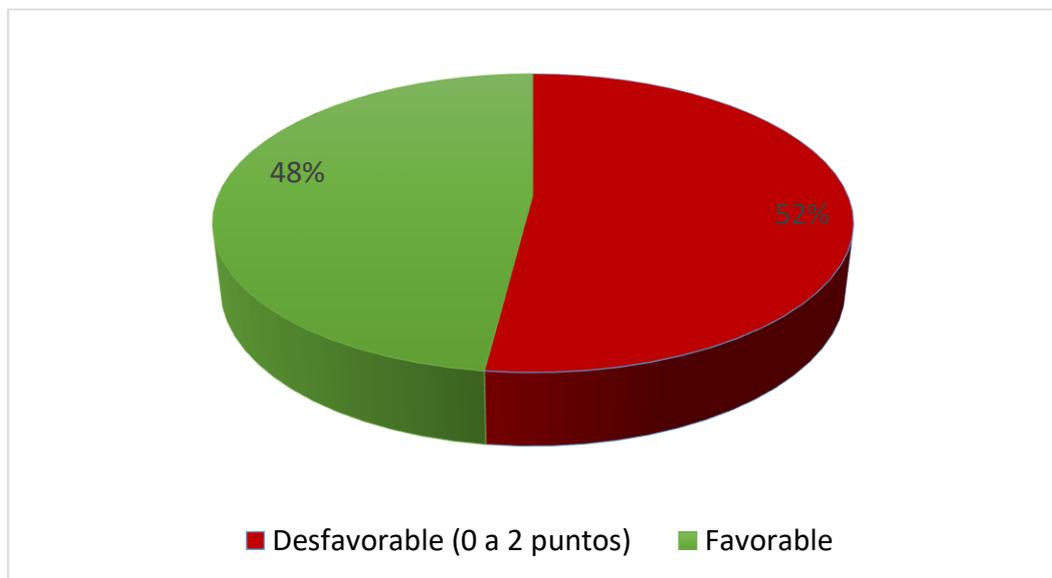
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN RESULTADO GLOBAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018



Respecto a las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, según resultado global, el 72% (43) refieren que son medianamente favorables, el 23% (14) dicen que son favorables y solo el 5% (03) refiere que es desfavorable.

GRÁFICO 4

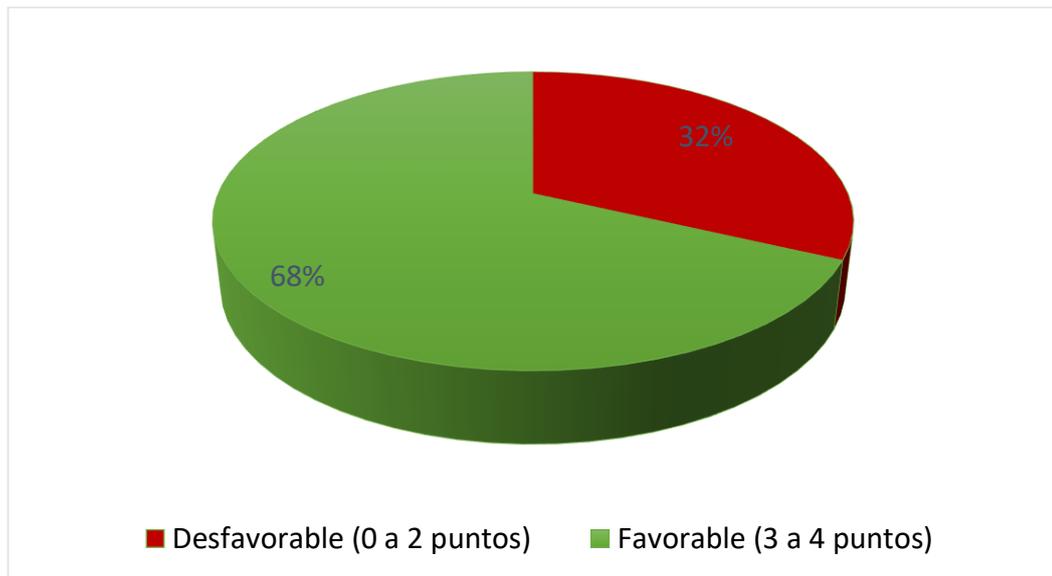
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN CAPACIDADES PSICOMOTORAS HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018



Según la dimensión psicomotora, el desempeño laboral de los profesionales de enfermería es desfavorable en el 52% (31) y favorable en el 48% (29).

GRÁFICO 5

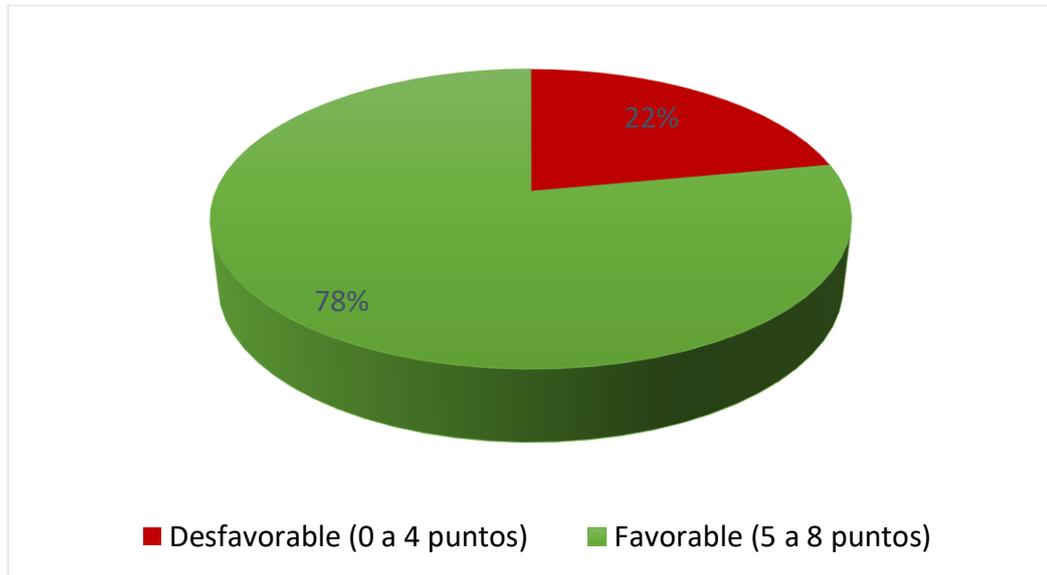
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN CAPACIDADES ACTITUDINALES HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018



De acuerdo a las capacidades actitudinales de los profesionales de enfermería, el 68% (41) es favorable y el 32% (19) es desfavorable.

GRÁFICO 6

DESEMPEÑO LABORAL GLOBAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018



El desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, es favorable en un 78% (47) y desfavorable en el 22% (13).

V. b. DISCUSIÓN:

Tabla 1: Según los datos generales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, se observa que el 73,3% son de sexo femenino, el 63,3% tienen de 31 a 45 años, el 40% son casados, el 55% son nombrados y el 56,7% tienen más de 6 años de servicio.

Datos similares a los de Bellido K¹³, quien en su investigación encontró como predominio el sexo femenino, el 81% de 34 años a más, 47% casadas. El sexo predominante en enfermería siempre ha sido el femenino, en vista de que desde la antigüedad se relacionó con el espíritu maternal y el cuidado siempre delegado a la mujer, sin embargo, en la actualidad el sexo masculino también está optando por la profesión, ya que existen áreas de trabajo en los hospitales, donde la presencia, fortaleza, y mayor agilidad del varón, articula perfectamente en el servicio.

La mayoría de los profesionales están en la edad, en que ya tienen consolidados sus conocimientos, habilidades y actitudes, además de los años más de seis años de tiempo laboral, por lo que es aspecto importante para que se desarrolle un adecuado clima laboral e interrelación profesional de respeto y armonía.

La condición de casados y condición laboral, no son considerados factores que puedan estar fuertemente ligados a las relaciones interpersonales y desempeño laboral, sin embargo, podría intervenir en los profesionales con pocos años de tiempo laboral y aquellos que tienen dificultades para organizar su tiempo.

En el **gráfico 1:** Las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería según dimensión empatía, el 68% refieren que son medianamente favorables, el 18% refieren que son favorables y el 14% refieren que son desfavorables.

Los resultados explican que la empatía, en el equipo de trabajo es medianamente favorable, la población de estudio tuvo un porcentaje considerable al respecto.

“Los profesionales de enfermería la han unificado a su trato con el paciente, además con el trabajo en equipo y la formación permanente, como uno de los elementos representativos del profesionalismo médico. Y como tal, esencial en el ejercicio del profesional en salud. Diversos investigadores han reconocido que la pérdida o ausencia de la empatía es una de las principales causas detrás de una baja calidad en la atención sanitaria. Por el contrario, su presencia en el trato profesional manifiesta una relación lineal con un buen desempeño profesional que se ve reflejado en el bienestar integral del paciente”.²¹, es fundamental para las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería y con los demás profesionales, esto sirve como un plus para tener un clima laboral adecuado donde las capacidades de los profesionales se repotencian los cuidados que brindan los profesionales de enfermería.

En el **gráfico 2:** Según la dimensión comunicación, el 60% de los profesionales de enfermería dicen que las relaciones interpersonales son medianamente favorables, el 38% dicen que son favorables y el 2% dicen que es desfavorable. Lapeña Y, Cibanal L, Pedraz A, Macia M.³ muestran con sus resultados, que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, por lo que es importante desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Así también Lucas M⁹, muestra que el 87.5% de las enfermeras tienen un nivel medio de satisfacción en el cumplimiento de sus actividades. Los resultados hallados evidencian una similitud ya que ambos consideran que es importante para mantener relaciones interpersonales adecuadas, la comunicación asertiva es primordial para poder informar a los demás profesionales las necesidades propias y del paciente, además de fomentar un ambiente propicio para el intercambio de opiniones.

En el **gráfico 3**: Respecto a las características de las relaciones interpersonales según resultado global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, el 72% refieren que son medianamente favorables, el 23% dicen que son favorables y solo el 5% refiere que es desfavorable. Resultados que difieren con los de Espinoza S.¹⁰ quien halló que las relaciones Interpersonales del profesional de Enfermería según teoría de Peplau fueron inadecuadas en un 60% y 40% adecuada. Según Vásquez L.¹¹ se concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales. Según Monge J.¹² el 56% presentaron relaciones interpersonales eficientes y fueron ineficientes 44.4%. Los resultados analizados contraponen a los hallados en la investigación, ya que se encontró que fueron inadecuados en la población de estudio de los antecedentes, es primordial dentro de la profesión mantener relaciones interpersonales adecuadas, donde debe primar una buena práctica de valores y de la empatía durante el contacto con los demás profesionales, y los pacientes, por otra parte la comunicación es importante para poder identificar las necesidades de los profesionales y pacientes, es necesaria para poder informar las situaciones que se suscitan en la rutina diaria.

En el **gráfico 4**: Según la dimensión psicomotora, el desempeño laboral de los profesionales de enfermería es desfavorable en el 52% y favorable en el 48%. Según Vásquez L.¹¹ se obtuvo que el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Los resultados coinciden parcialmente, ya que se muestra un valor mayor en relación a capacidad psicomotora; las intervenciones de enfermería son actividades físicas y mentales, las intervenciones realizadas en la interacción con el paciente y que tienen relación con la postura son fundamentales para obtener la consecución de los objetivos planteados y la disminución de riesgos ergonómicos en el profesional. Los resultados guardan mucha relación con los aspectos evaluados, por lo que se deduce que las capacidades psicomotoras, van disminuyendo a medida que avanzan las horas de

trabajo, donde la enfermera va perdiendo la agilidad con la que inició la jornada laboral, quizás en algunos casos los procedimientos ya no se realicen con la misma habilidad, al mismo tiempo que las posiciones anatómicas del cuerpo van cambiando a causa del cansancio, y por lo tanto la intensidad del trabajo ya no es el mismo que en las primeras horas de su turno laboral.

En el **gráfico 5**: De acuerdo a las capacidades actitudinales de los profesionales de enfermería, el 68% es favorable y el 32% es desfavorable. Según Agramonte A, Farres R.³¹ Las capacidades actitudinales son aquellas características que tienen determinadas personas que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en el entorno empresarial u organizacional en el que se desarrollan. La actitud del profesional de enfermería es fundamental dentro del desempeño profesional, ya que se evidencia dentro de la motivación e iniciativa para realizar las intervenciones, identificar problemas a través del interrogatorio o la observación, además de la relación con el paciente como el trato directo, nombrándolos por su nombre, presentarse ante ellos, informa al paciente sobre su situación y tiene consideración con las creencias o costumbres de los pacientes. Además de demostrar el control de sus emociones, una actitud de amabilidad y respeto al paciente, al igual que el respeto a los compañeros de trabajo y demás miembros del equipo de salud.

En el **gráfico 6**: El desempeño laboral global de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, es favorable en un 78% y desfavorable en el 22%. Resultados que guardan similitud con los de Bellido K¹³ en relación al nivel del desempeño profesional global el 58% es regular, bueno en un 33% y deficiente en 9% de las enfermeras encuestadas. Según Monge J.¹² encontró que un 40% tienen un buen desempeño laboral, fue regular en un 35.6% y fue malo en un 24.4%. Los resultados coinciden de forma parcial con el analizado, donde se encontró que el desempeño laboral es eficiente, se debe hacer énfasis en mejorar

aquellas dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería donde el desempeño laboral es poco eficiente, por lo que se debe mejorar no solo en la parte de conocimientos, sino también en el aspecto psicomotor y actitudinal, ya que no se puede realizar un desempeño óptimo sino se tiene todo el conjunto de capacidades, ya que la atención debe ser holística y debe abarcar los aspectos psicológicos y físicos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES:

1. Las características de las relaciones Interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según empatía y comunicación fueron medianamente favorables. **Por lo que se rechaza la hipótesis para la primera variable.**
2. El desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según las capacidades psicomotoras es desfavorable. **Por lo que se acepta la hipótesis planteada para esta dimensión** y según las capacidades actitudinales es favorable. **Por lo que se rechaza la hipótesis planteada para esta dimensión.**

V. b. RECOMENDACIONES:

- En vista de que las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería son medianamente favorables, se recomienda a los profesionales de enfermería mejorar la interrelación a través de una actitud empática frente al equipo de salud, además de practicar una comunicación adecuada, considerando la comunicación verbal y no verbal, solicitar y asistir a los eventos que ofrezca la institución y/o el departamento de Enfermería, que incluyan capacitaciones psicológicas y terapia grupal de inclusión y uso de la inteligencia emocional, donde la práctica de empatía son primordiales, por otro lado realizar capacitaciones sobre la comunicación asertiva, ya que es fundamental para el intercambio de información entre profesionales e identificación de necesidades de los pacientes y familiares, sin descuidar las otras dimensiones de las relaciones interpersonales.
- Teniendo como resultado que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería se ven más afectados en la dimensión psicomotora, se recomienda emprender acciones que mejoren esos aspectos, se sugiere que el profesional organice, planifique y administre mejor sus actividades, para mantener la misma energía y vitalidad durante toda la jornada laboral, se recomienda también hacer el uso adecuado de la mecánica corporal y posiciones anatómicas apropiadas, para no exigir al organismo posturas forzadas que producirán cansancio y así evitar los posibles riesgos ergonómicos. Se sugiere también las capacitaciones continuas y actualizadas, para mantener y conservar las actitudinales, de acuerdo al avance de los conocimientos, la ciencia y la tecnología, la jefatura de enfermería debe solicitar a la oficina de salud ocupacional la evaluación a todo el personal de enfermería a su retorno al centro laboral luego de haberse ido de vacaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cordero-Maldonado E, García-Domínguez J, Romero-Quechol G, Flores-Padilla L, Trejo-Franco J. Dimensiones de las relaciones interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. [En línea]. 2018. [Fecha de acceso 24 de enero del 2020]. URL disponible en:
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/908.
2. Maquin A, Aguirre D, Cabrera N. Consecuencias en las relaciones interpersonales que genera la primera experiencia laboral. [En línea]. Córdoba – Argentina. 2015. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en:
http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin_melgarejo_andrea.pdf
3. Lapeña Y, Cibanal L, Pedraz A, Macia M. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. [En línea]. España. 2014. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en:
http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf
4. Diario Correo. Una enfermera atiende a 20 pacientes, lo que evidencia un déficit de personal en Essalud. [Edición del 20 de Mayo del 2017]. [En línea] Huancayo. 2017. [Fecha de acceso el 13 de diciembre del 2017]. URL disponible en: <https://diariocorreo.pe/edicion/huancayo/una-enfermera-atiende-a-20-pacientes-evidenciando-un-deficit-de-personal-en-essalud-748289/>.
5. Monge J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de especialidad]. [En línea]. 2018. [Fecha de acceso 24 de enero del 2020]. URL disponible en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5895>.

6. Ramos E. Grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica. [En línea]. 2018. [Fecha de acceso 24 de enero del 2020]. URL disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2325>.
7. Calmet R. Riesgos laborales y desempeño profesional en los enfermeros del Hospital San Juan de Dios de Pisco. [En línea]. 2018. [Fecha de acceso 24 de enero del 2020]. URL disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2379>.
8. Aragonez N., Pineda F. Identidad profesional en enfermeros recién egresados – Hospital Regional de Ica, 2015. [Tesis de licenciatura]. [En línea]. [Fecha de acceso el 20 de agosto del 2018]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIC_369aa1fee926d07c627020f6a38eb3f1/Details.
9. Lucas M. Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, Cantón San Lorenzo Provincia de Esmeraldas durante los meses Abril – Junio. [En línea] Ecuador. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. [Fecha de acceso el 14 de Diciembre del 2017]. URL disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/294/1/LUCAS%20MENENDEZ%20MIRIAN%20ISABEL.pdf>.
10. Espinoza S. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la Teoría de Peplau. [En línea] [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. Biblioteca de la Universidad Privada San Juan Bautista. Lima. 2016. Pág. 5.
11. Vásquez L. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. Tarapoto. 2015. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf?sequence=1.

12. Monge J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [En línea] [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. Lima. 2015. [Tesis para optar la especialidad en emergencia]. [Fecha de acceso 16 de agosto del 2017]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1.
13. Bellido K. Clima Organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. Biblioteca de la Universidad San Juan Bautista. Ica. 2016. Pág. 4.
14. Contreras C. Díaz B, Hernández E. Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. [En línea]. Perú. 2011. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html.
15. Gonzales F. La importancia de las relaciones interpersonales. [En línea]. Argentina. 2012. [Fecha de acceso 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en: <http://webethere.com/blog/2012/07/20/la-importancia-de-las-relaciones-laborales/>.
16. Chiang M, Salazar C, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital 2006. Tipo 1. Revista teoría 2007; 16(2): 61-76.
17. Powell B. Las relaciones personales: Clave de la salud. Editorial Urano. 2da edición. España. 2010.
18. Sánchez J. Clima laboral del personal de Enfermería de las Unidades de Salud Mental de un Hospital, Almería, 2004. pp-5-1.
19. Gonzáles J. Relaciones Interpersonales. México. ed. Manuel moderno. 2009. Pp. 147- 158

20. Campos, A. "Importancia de las relaciones interpersonales en los cuidados de enfermería". Universidad del Valle de México. 2006.
21. Fundación Universidad de la Rioja. La empatía en el cuidado del paciente. [En línea]. España. 2013. [Fecha de acceso el 15 de diciembre del 2017]. URL disponible en: https://fundacion.unirioja.es/formacion_cursos/view/202/la-empatia-en-el-cuidado-del-paciente
22. Stefanov S. Intervención para mejorar el trabajo en equipo del personal de enfermería y el compromiso personal Journal of Nursing Administration, Febrero 2007, Pp. 77-84
23. Significados.com. Actitud. [en línea] 2019. [Fecha de acceso el 01 de agosto del 2020]. URL disponible en: <https://www.significados.com/actitud/>.
24. Significados.com. Tolerancia. [en línea] 2016. [Fecha de acceso el 01 de agosto del 2020]. URL disponible en: <https://www.significados.com/tolerancia/>.
25. Agencia Valenciana de Salud. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. [En línea]. España. 2006. [Fecha de acceso el 17 de diciembre del 2017]. URL disponible en: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>.
26. Borrueal M. Flexibilidad y eficiencia: fundamental en la comunicación. [Sede web]. [Fecha de acceso el 22 de julio del 2020]. URL disponible en: <https://www.ilune.com/flexibilidad-y-eficiencia-fundamental-en-la-comunicacion-4-0/>.
27. Maureen J. Comunicación y relaciones en enfermería Segunda edición, México- DF. Pp. 75- 82.
28. Ecured. Desempeño laboral. [Sede web]. [Fecha de acceso el 17 de diciembre del 2017]. URL disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
29. Puntos clave de la efectividad laboral. [en línea] [Fecha de acceso el 09 de abril del 2018]. URL disponible en:

<https://pymex.com/liderazgo/productividad/puntos-claves-de-la-efectividad-laboral>.

30. Escuela de organización industrial. Habilidades y destreza en una persona. [en línea] [Fecha de acceso el 09 de abril del 2018]. URL disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>.
31. Agramonte A, Farres R. Influencia del desarrollo de la personalidad profesional durante la carrera de Enfermería en la seguridad del paciente. Rev Cubana Enferm. Vol. 27. N° 1. Cuba. [en línea] 2011. [Fecha de acceso el 18 de diciembre del 2017]. URL Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192011000100003&script=sci_arttext.
32. Kash CR. Habilidades y Competencias en la Interacción Enfermera Paciente. New York: Nurse Red 1986.
33. Project Management Institute. Ética y conducta profesional. [en línea] España. [Fecha de acceso el 18 de diciembre del 2017]. URL Disponible en: https://pmi-mad.org/index.php?option=com_content&view=article&id=233:etica-y-conducta-profesional&catid=169:etica-y-conducta-profesional&Itemid=104.
34. Colegio de Enfermeros(os) del Perú. Código de Ética y Deontología. Capítulo IV, artículos 43- 52; Pp. 10.
35. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 8va ed. Barcelona. Editorial ELSEVIER. 2014. Pág. 8.
36. Alcaraz P. Faye Glenn Abdellah. Diapositiva. Colombia. [en línea]. 2014. URL Disponible en: <https://es.slideshare.net/paulaalcarazizquierdo/faye-glenn-abdellah-power-point>.
37. Enfermeria2011. Algunos modelos y teorías de enfermería. [en línea]. [Fecha de acceso el 18 de diciembre del 2017]. URL Disponible en: <http://enfermeria2011-ruormacaos.blogspot.pe/2012/02/algunos-modelos-y-teorias-de-enfermeria.html>.

BIBLIOGRAFÍA

- Bellido K. Clima Organizacional y nivel de desempeño profesional en los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica. Biblioteca de la Universidad San Juan Bautista. Ica. 2016. Pág. 4.
- Campos, A. "Importancia de las relaciones interpersonales en los cuidados de enfermería". Universidad del Valle de México. 2006.
- Chiang M, Salazar C, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital 2006. Tipo 1. Revista teoría 2007; 16(2): 61-76.
- Colegio de Enfermeros(os) del Perú. Código de Ética y Deontología. Capítulo IV, artículos 43- 52; Pp. 10.
- Daza R, Torres A, Prieto G. 2005-2. Análisis crítico del cuidado de enfermería. Interacción, participación y afecto. Índice de Enfermería, 48-49: 18-22.
- Espinoza S. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la Teoría de Peplau. Biblioteca de la Universidad Privada San Juan Bautista. Lima. 2016. Pág. 5.
- García A. Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Editorial Pirámide. 1era edición. España. 2016.
- Gonzáles J. Relaciones Interpersonales. México. ed. Manuel moderno. 2009. Pp. 147- 158.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Cuarta edición. México, 2006.
- Kash CR. Habilidades y Competencias en la Interacción Enfermera Paciente. New York: Nurse Red 1986.
- Maureen J. Comunicación y relaciones en enfermería Segunda edición, México- DF. Pp. 75- 82.
- Noda M, Díaz H, Águila R. El perfeccionamiento en enfermería para su desempeño laboral: Preparación a los asesores de perfeccionamiento para su desempeño laboral. Editorial Academice Española. España. 2017.

- Peplau H. Relaciones interpersonales en enfermería. Editorial Salvat. Estados Unidos. 1993.
- Powell B. Las relaciones personales: Clave para la salud. Editorial Urano. Estados Unidos. 2011.
- Sánchez J. Clima laboral del personal de Enfermería de las Unidades de Salud Mental de un Hospital, Almería, 2004.pp-5-1.
- Stefanov S. Intervención para mejorar el trabajo en equipo del personal de enfermería y el compromiso personal Journal of Nursing Administration, Febrero 2007, Pp. 77-84.
- Spector R. Teoría Enfermera: La Enfermera Transcultural: Pasado, presente y futuro. USA. 2000. Año IV. N° 7 y 8. Pág. 116 – 127.

ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Características de las relaciones interpersonales.	La relación interpersonal es el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas, actitudes, trato entre los individuos.	<p>La relación interpersonal es el intercambio de información, interacción y experiencias que tienen los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica en la cual será identificado a través de una guía de observación cuyos valores finales serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorable, - Medianamente favorable, - Desfavorable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Motivación • Tolerancia • Tipos de comunicación. • Flexibilidad • Asertividad.

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	Es la fuerza relativa con la que un individuo se identifica en su entorno laboral y el deseo de permanecer y mantener como miembro de ella.	Es la forma de desempeñarse durante su horario de trabajo, cumpliendo con los objetivos propuestos y teniendo en cuenta la consecución de los objetivos de la profesión dentro de la institución, será evaluada a través de guías de observación y cuyos valores finales serán: - Favorable - Desfavorable.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades Psicomotoras • Capacidades actitudinales 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad física • Habilidades y destreza del procedimiento que realiza • Mecánica corporal • Control de emociones • Conducta hacia los pacientes • Conducta entre profesionales.

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS - CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN: Buenos días licenciada(o), mi nombre es Wilmer Tataje, y me encuentro realizando un estudio con el objetivo de identificar las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentaré un cuestionario en el cual marcará la alternativa que considere conveniente, recuerde que los datos que proporcione son anónimos y de interés solo para el estudio.

DATOS GENERALES:

1. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
2. Edad:
 - a. 20 a 30 años
 - b. 31 a 45 años
 - c. 46 a 65 años
 - d. Más de 65 años
3. Estado civil:
 - a. Soltera(o)
 - b. Casada(o)
 - c. Conviviente
 - d. Divorciada(o)
 - e. Viuda(o)
4. Situación laboral:
 - a. Nombrado
 - b. Contratado
5. Tiempo de servicio:
 - a. Menos de 1 año
 - b. 1 a 3 años
 - c. 4 a 6 años
 - d. Más de 6 años

DIMENSIONES	SI (3)	Algunas veces (2)	NO (1)
EMPATÍA			
1. ¿La actitud que demuestra su compañero hacia su persona la considera positiva?			
2. ¿Su compañero de trabajo lo motiva en la jornada laboral y felicita sus logros personales?			
3. ¿El compañero de trabajo demuestra una actitud comprensiva frente a alguna eventualidad sin herir sus sentimientos?			
4. ¿El compañero de trabajo acepta las diferencias con los demás y se muestra tolerante?			
COMUNICACIÓN			
5. ¿Existe la comunicación formal (a través de documentación) y/o informal (a través del diálogo) entre los miembros del equipo de enfermería?			
6. ¿Existen medios de comunicación formal (a través de documentación como memorándum, informes, solicitudes y otros) y/o informal (a través del diálogo) entre el superior y el profesional asistencial?			
7. ¿La comunicación verbal con sus jefes es de un trato cordial, que le permite el entendimiento y la convivencia con los demás?			
8. ¿La comunicación entre compañeros, permite una expresión abierta y con respeto a sus opiniones y a la de los demás?			

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA VALORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL**

N°	Ítems	SI	NO
	CAPACIDADES PSICOMOTORAS		
1	¿La enfermera realiza sus actividades demostrando capacidad física (se desplaza con agilidad)?		
2	¿Se percibe que el profesional de enfermería realiza sus actividades con confianza y autonomía durante los procedimientos (lo que indica habilidades y destrezas)?		
3	¿El profesional de enfermería adopta posiciones anatómicas favorables durante la jornada de trabajo (mecánica corporal al sentarse, levantar peso, trasladar pacientes, entre otros)?		
4	¿El profesional de enfermería mantiene la misma intensidad de su capacidad física (no se percibe cansancio) durante toda la jornada laboral?		
	CAPACIDADES ACTITUDINALES		
5	¿Los profesionales de enfermería demuestran el control de sus emociones durante toda su jornada laboral manteniendo la amabilidad y cortesía?		
6	¿Identifica al paciente por su nombre y saluda al ingresar a la unidad del paciente?		
7	¿La actitud que adoptan los miembros del equipo de enfermería hacia los pacientes es de amabilidad y respeto?		
8	¿Saluda a sus compañeros al ingresar al servicio donde realiza sus actividades diarias?		

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA PRUEBA BINOMIAL

ÍTEMS	EXPERTO N° 01	EXPERTO N° 02	EXPERTO N° 03	EXPERTO N° 04	EXPERTO N° 05	P
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
					∑ P	0.217

Se ha considerado:

0 = Si la respuesta es negativa.

1 = Si la respuesta es positiva.

N = Número de jueces expertos.

$$P = \frac{\sum P}{N^{\circ} \text{ de Ítems}}$$

$$P = \frac{0.217}{7}$$

$$P = 0.031$$

Si $P \leq 0.5$, el grado de concordancia es significativo, y el instrumento es válido. Por lo tanto, al obtener 0.031 el instrumento planteado es válido.

ANEXO N° 4

TABLAS DE CÓDIGO DE RESPUESTAS

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Si	Algunas veces	No
3	2	1

DESEMPEÑO LABORAL

SI	NO
1	0

ANEXO N° 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA PRIMERA VARIABLE A TRAVÉS DEL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH (α)

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de la investigación, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

Se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de confiabilidad:

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH
VARIABLE 1	0.73

Para que el Instrumento sea confiable α debe ser ≥ 0.5 y mientras más se acerque a 1 este será más confiable, por lo tanto, con los datos obtenidos podemos decir que el instrumento es altamente confiable.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA SEGUNDA VARIABLE A TRAVÉS DEL COEFICIENTE DE KUDER RICHARDSON (KR-20)

Para determinar la confiabilidad de la guía de observación de la investigación, se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson para preguntas dicotómicas, cuya fórmula es:

$$KR - 20 = \frac{n}{n - 1} * \frac{Vt - \sum pq}{Vt}$$

$$KR - 20 = \frac{8}{8 - 1} * \frac{3,58 - 1,4963}{3,58}$$

$$KR - 20 = 1,14 * \frac{1,79}{3,58}$$

$$KR - 20 = 0.63$$

Dónde:

- **Vt** es la varianza del total
- $\sum pq$ es la suma de $p \times q$
- **n** es el número de preguntas o ítems.

Por lo que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

ANEXO N°6
TABLA MATRÍZ DE DATOS GENERALES Y PRIMERA VARIABLE

Nº	CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES															
	DATOS GENERALES					EMPATÍA				S.T.	COMUNICACIÓN				S.T.	TOTAL
	1	2	3	4	5	1	2	3	4		5	6	7	8		
1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	19
2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	15
3	1	2	2	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
4	1	2	3	2	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
5	2	2	2	1	4	2	1	2	2	7	3	2	2	1	8	15
6	2	2	2	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	15
7	2	2	1	2	1	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
8	2	2	3	2	3	2	1	2	2	7	3	2	2	1	8	15
9	2	3	2	1	4	2	1	2	2	7	3	2	2	1	8	15
10	2	2	2	1	4	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	13
11	2	3	2	1	4	2	1	2	2	7	3	2	1	1	7	14
12	1	2	3	1	4	2	1	2	2	7	3	2	2	2	9	16
13	1	3	2	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
14	1	2	3	2	2	2	1	2	2	7	3	2	2	2	9	16
15	2	2	3	1	4	2	1	2	2	7	3	2	2	1	8	15
16	2	2	3	2	3	2	1	2	2	7	3	2	2	1	8	15
17	2	2	2	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
18	2	2	3	1	4	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	14
19	2	3	2	1	4	1	1	1	1	4	3	1	1	2	7	11

20	1	1	1	2	3	2	2	2	1	7	3	2	2	2	9	16
21	2	2	1	1	3	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	18
22	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	18
23	2	2	2	1	4	3	3	3	1	10	3	1	1	3	8	18
24	2	3	5	1	4	2	1	2	2	7	3	1	2	3	9	16
25	2	1	1	2	2	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	19
26	1	3	2	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
27	1	3	2	1	3	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	22
28	1	2	2	1	4	1	2	2	2	7	3	3	3	2	11	18
29	1	2	2	1	4	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	20
30	1	1	1	2	1	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	22
31	2	4	1	1	4	3	1	3	3	10	3	1	2	2	8	18
32	2	3	2	1	4	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	14
33	2	1	1	2	2	2	2	2	1	7	2	3	3	3	11	18
34	2	2	3	1	4	1	1	2	2	6	3	1	2	2	8	14
35	2	2	2	2	4	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	20
36	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	18
37	2	3	1	1	4	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	20
38	2	3	2	1	4	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	21
39	2	2	4	2	2	2	1	1	2	6	2	1	3	3	9	15
40	2	2	3	2	4	2	1	1	2	6	2	1	3	3	9	15
41	2	2	4	1	4	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	22
42	2	2	3	2	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	16
43	2	2	3	2	2	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	20
44	2	1	1	2	1	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	23

45	2	1	1	2	1	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	21
46	2	1	1	2	1	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10	18
47	2	2	1	1	4	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	23
48	2	2	1	1	4	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	17
49	2	2	1	1	2	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	22
50	2	3	2	1	4	2	2	3	1	8	2	1	3	2	8	16
51	2	1	1	2	1	3	1	2	2	8	2	3	3	2	10	18
52	2	3	2	1	4	3	1	1	2	7	3	3	3	2	11	18
53	2	2	3	1	4	1	1	2	2	6	3	2	2	2	9	15
54	1	2	3	2	3	2	2	2	2	8	3	1	2	1	7	15
55	1	2	2	1	4	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	17
56	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	18
57	2	2	3	2	3	2	2	1	1	6	3	1	1	2	7	13
58	2	2	2	1	4	2	1	2	2	7	3	1	1	2	7	14
59	2	3	2	1	4	2	1	2	2	7	3	1	2	2	8	15
60	1	2	3	2	2	2	1	2	2	7	3	1	2	2	8	15

TABLA MATRIZ DE LA SEGUNDA VARIABLE

DESEMPEÑO LABORAL											
Nº	CAPACIDADES PSICOMOTORAS					CAPACIDADES ACTITUDINALES					TOTAL
	1	2	3	4	S.T.	5	6	7	8	S.T.	
1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	4	7
2	0	1	0	1	2	1	0	1	1	3	5
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
4	0	1	0	1	2	1	1	1	1	4	6
5	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
6	1	1	0	1	3	1	0	1	1	3	6
7	0	0	1	0	1	1	1	1	1	4	5
8	0	1	1	0	2	1	0	1	0	2	4
9	1	0	1	1	3	1	1	1	1	4	7
10	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
11	0	1	0	1	2	1	1	1	1	4	6
12	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	6
13	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	7
14	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2
15	0	1	0	1	2	1	1	1	0	3	5
16	1	1	1	1	4	1	0	1	0	2	6
17	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	6
18	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	7
19	1	1	0	0	2	1	0	1	0	2	4
20	0	1	0	0	1	0	1	1	1	3	4

21	1	0	1	0	2	1	0	0	0	1	3
22	0	1	0	1	2	1	1	1	1	4	6
23	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	6
24	0	1	0	1	2	1	1	1	1	4	6
25	1	1	0	1	3	1	1	1	0	3	6
26	1	1	0	0	2	1	0	1	1	3	5
27	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
28	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2
29	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	6
30	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	5
31	1	1	0	1	3	1	1	1	0	3	6
32	1	1	1	1	4	1	0	1	0	2	6
33	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
34	1	1	0	1	3	1	0	1	0	2	5
35	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
36	0	1	1	1	3	1	1	1	1	4	7
37	1	1	0	1	3	1	0	1	1	3	6
38	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	5
39	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2	3
40	1	1	0	0	2	1	1	1	1	4	6
41	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
42	0	1	1	1	3	1	0	1	1	3	6
43	0	1	1	1	3	1	0	0	0	1	4
44	1	1	0	0	2	1	0	0	0	1	3
45	1	1	1	0	3	1	0	1	0	2	5

46	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
47	1	1	1	0	3	1	1	0	0	2	5
48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
49	1	0	0	0	1	1	1	1	1	4	5
50	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	5
51	0	1	0	0	1	1	1	1	1	4	5
52	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	7
53	1	1	1	1	4	1	0	0	1	2	6
54	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2
55	1	1	1	0	3	1	0	0	0	1	4
56	0	1	1	0	2	1	1	1	1	4	6
57	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1	3
58	1	1	0	0	2	1	1	1	0	3	5
59	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2
60	1	1	1	0	3	1	0	1	0	2	5

ANEXO N° 7
TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES

TABLA 2
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
SEGÚN EMPATÍA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

EMPATÍA	Fr.	%
Desfavorable (4 a 6 puntos)	8	14
Medianamente favorable (7 a 9 puntos)	41	68
Favorable (10 a 12 puntos)	11	18
Total	60	100

TABLA 3
CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
SEGÚN COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

COMUNICACIÓN	Fr.	%
Desfavorable (4 a 6 puntos)	1	2
Medianamente favorable (7 a 9 puntos)	36	60
Favorable (10 a 12 puntos)	23	38
Total	60	100

TABLA 4

**CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
SEGÚN RESULTADO GLOBAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	Fr.	%
Desfavorable (08 a 13 puntos)	03	05
Medianamente favorable (14 a 18 puntos)	43	72
Favorable (19 a 24 puntos)	14	23
Total	60	100

TABLA 5

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
SEGÚN CAPACIDADES PSICOMOTORAS
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

PSICOMOTORA	Fr.	%
Desfavorable (0 a 2 puntos)	31	52
Favorable (3 a 4 puntos)	29	48
Total	60	100

TABLA 6

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
SEGÚN CAPACIDADES ACTITUDINALES
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

ACTITUDINAL	Fr.	%
Desfavorable (0 a 2 puntos)	19	32
Favorable (3 a 4 puntos)	41	68
Total	60	100

TABLA 9

**DESEMPEÑO LABORAL GLOBAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

DESEMPEÑO LABORAL	Fr.	%
Desfavorable (0 a 4 puntos)	13	22
Favorable (5a 8 puntos)	47	78
Total	60	100

ANEXO N° 8
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Primera parte:

Buenos días licenciada(o), mi nombre es Wilmer Tataje Ormeño y a través del presente le invito a formar parte de un estudio de investigación que tiene por objetivo determinar las características de las relaciones interpersonales los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica.

Su participación, consistirá en responder un cuestionario, las respuestas serán anónimas y solo para fines de la investigación, así mismo tiene derecho a negarse o aceptar resolver el cuestionario, los resultados que de la investigación se obtengan, servirán para mejorar las relaciones interpersonales del profesional de enfermería, los cuales usted está en todo el derecho de conocer los hallazgos.

Segunda parte:

Yo, he sido invitada(o) a participar del estudio de investigación mencionado líneas arriba, estoy consciente de que no repercutirá negativamente en mis actividades laborales, se cual es el objetivo y también que tengo derecho a negarme o aceptar la encuesta.

En señal de mi participación, firmo a continuación.

Participante

Investigador

Lugar y fecha.

Teléfono de contacto con el investigador: 955938754.

ANEXO Nº 9
AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO



CIEI - HRI

Gobierno Regional de Ica



El Proyecto de investigación "CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2108"

Se encuentra a la fecha está aprobado.

Tipo de investigación: Observacional, Descriptivo, de corte transversal.

Autor: Tataje Ormeño Wuilmer Jesús

El cual se realizará en el Hospital Regional de Ica.

REVISION:

En revisión del proyecto de tesis antes mencionado por el CIEI del HRI se verificó que se han levantado las observaciones realizadas.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

Revisión, presentación, evaluación y opinión de los responsables por temas del proyecto de tesis.

CONCLUSIONES:

El proyecto es aprobado para trámite de acto resolutivo.

COMENTARIOS:

Se debe oficiar al investigador.

ES TODO CUANTO PUEDO INFORMALE.

Ica, de 07 Marzo del 2019

DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE ICA
HOSPITAL REGIONAL DE ICA

Dr. JUAN CARLOS DIAZ MONGE
F. M. 45110 - 32229
M. P. 45110 - 32229
CENTRO DE MEDICINA

Juan Carlos Díaz Monge
Presidente del CIE