

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



**CONDUCTA ASERTIVA EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES
Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS
ENFERMEROS DEL HOSPITAL IV
AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA, ICA-
JUNIO 2015**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
AGUILA VEGA HELEN JUSSARA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

ICA – PERÚ

2016

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo determinar la conducta asertiva en la atención de pacientes y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica, Junio 2015. Según el alcance del estudio es descriptivo, es de diseño no experimental, según el tiempo de ocurrencia es transversal y según el enfoque es cuantitativo. El área de estudio lo constituye el Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica. La muestra fue de 60 pacientes y 50 enfermeras, el instrumento fue el cuestionario. Los hallazgos principales son: la edad que predomina es de 15 años a más, concluyendo que el 40% tenían de 46 años a más. Según sexo, el 56,7% fueron del sexo masculino, de acuerdo al tiempo de hospitalización el 45% estaban de 4 a 6 días. En cuanto a los enfermeros la edad que predomina es de 25 años a más, concluyendo que el 40% tenían de 41 a 50 años, según sexo, el 92% fueron del femenino, de acuerdo al estado civil el 78 % son casados y según el tiempo de servicio el 50% es de 4 a 10 años. Respecto a la conducta asertiva según dimensión inflexión y volumen de voz el 96,7% de los pacientes refieren que la conducta asertiva de los enfermeros es regular; según dimensión expresividad del rostro el 78,3% refieren que el enfermero tiene una conducta asertiva regular; según dimensión fluidez del habla el 78,3% refieren que la conducta asertiva es regular; en forma global el 78,3% refieren que los enfermeros tienen una conducta asertiva regular. En cuanto a las relaciones interpersonales de los enfermeros según dimensión sinceridad el 56% refieren tener una relación inadecuada con sus colegas, según dimensión respeto mutuo el 78% refieren tener una relación inadecuada; según dimensión comprensión el 58% refieren tener una relación inadecuada; en forma global el 50% refieren tener una relación inadecuada.

Palabras claves: conducta asertiva - pacientes, relaciones interpersonales - enfermeras.