

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL  
DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO – LA MERCED CHANCHAMAYO  
- 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTORES:**

**LEONOR BERTILA CAMPUZANO CARBAJAL  
YESICA LIDIA RIVERA HUAMÁN  
KARINA HERLINDA SANDOVAL RODRIGUEZ**

**Callao – 2018  
PERÚ**

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

- MG MERY JUANA ABASTOS ABARCA            PRESIDENTA
- DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGÓN   SECRETARIA
- MG. NANCY CIRILA ELLIOT RODRÍGUEZ    VOCAL

**ASESORA:** DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO

Nº de Libro: 02

Nº de Acta de Sustentación: 010

Fecha de Aprobación de la Tesis : 18/05/2018

Resolución Decanato N° 1100-2018-D/FCS de fecha 15 de mayo del 2018  
de designación de Jurado Examinador de la Tesis para la obtención del  
Título de Segunda Especialidad Profesional

## **DEDICATORIA**

A Dios, nuestros padres y a nuestros familiares, de manera especial por formar parte de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante en nuestra formación profesional.

A la Universidad Nacional del Callao, en especial a los docentes que nos brindaron sus conocimientos para nuestra formación como especialistas.

A nuestra asesora, por su paciencia y valiosos aportes al trabajo.

Al personal personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced por la colaboración en la recolección de datos para para ejecutar la tesis.

A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación; por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional.

A nuestra familia, quienes depositando su entera confianza en cada reto que se nos presenta sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Es por ellos que somos lo que somos ahora. Los amamos con nuestra vida.

## ÍNDICE

|   | <b>Pag.</b> |
|---|-------------|
| <b>RESUMEN</b>                                | <b>3</b>    |
| <b>ABSTRACT</b>                               | <b>4</b>    |
| <b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>          | <b>5</b>    |
| 1.1. Determinación del Problema               | 5           |
| 1.2. Formulación del Problema                 | 8           |
| 1.3. Objetivos de la Investigación            | 9           |
| 1.4. Justificación                            | 10          |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>                      | <b>16</b>   |
| 2.1. Antecedentes del Estudio                 | 16          |
| 2.2. Base Cultural                            | 20          |
| 2.3. Base Epistemológica                      | 21          |
| 2.4. Base Teórica                             | 27          |
| 2.5. Base Científica                          | 28          |
| 2.6. Definición de Términos                   | 48          |
| <b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>             | <b>49</b>   |
| 3.1. Definición de Variables                  | 49          |
| 3.2. Operacionalización de Variables          | 50          |
| 3.3. Hipótesis General e Hipótesis Específica | 54          |
| <b>IV. METODOLOGÍA</b>                        | <b>55</b>   |
| 4.1. Tipo de Investigación                    | 55          |
| 4.2. Diseño de la Investigación               | 55          |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 4.3.         | Población y Muestra                                      | 56        |
| 4.4.         | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos          | 57        |
| 4.5.         | Procedimientos de Recolección de Datos                   | 59        |
| 4.6.         | Procesamiento Estadístico y Análisis                     | 60        |
| <b>V.</b>    | <b>RESULTADOS</b>  | <b>61</b> |
| <b>VI.</b>   | <b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>                           | <b>67</b> |
| 6.1.         | Contrastación de hipótesis con los resultados            | 67        |
| 6.2.         | Contrastación de resultados con otros estudios similares | 69        |
| <b>VII.</b>  | <b>CONCLUSIONES</b>                                      | <b>75</b> |
| <b>VIII.</b> | <b>RECOMENDACIONES</b>                                   | <b>76</b> |
| <b>IX.</b>   | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                        | <b>78</b> |

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo por **OBJETIVO** determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo. **METODOLOGÍA** el estudio fue cuantitativo, correlacional, prospectivo, de corte transversal; la población muestral estuvo constituida por 30 Personales de Enfermería entre licenciados y técnicos; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista y el instrumento un cuestionario estructurado de 27 ítems sobre relaciones interpersonales el que cuenta con una validez de coeficiente Alfa de Cronbach 0.91 y un Coeficiente de Correlación de Pearson  $> 0.20$ , el instrumento de desempeño laboral consta de 22 ítems, instrumentos que fueron revalidado por 10 expertos, se obtuvo con un valor  $p < 0.05$ , los datos fueron procesados en una base de datos Microsoft Excel donde se realizó el análisis descriptivo, de frecuencias simples y acumuladas y estadística inferencial aplicándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman. **RESULTADOS** el 33.3% del personal de enfermería presento un desempeño regular y una relación interpersonal medianamente favorable, en la dimensión Comunicación el 53.3% es medianamente favorable, las dimensiones de Actitud el 46.7%, Trato 73.3% son medianamente favorables, en la dimensión actitudinal del desempeño el 56.7% presentaron un buen nivel y un 36.7% regular, en la dimensión Operativa el 36.7% presentaron un regular desempeño y bueno. **CONCLUSIONES** Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral se relacionan directamente.

**PALABRAS CLAVES:** Relaciones interpersonales, Desempeño Laboral, Enfermería

## ABSTRACT

The **OBJECTIVE** of the research study was to determine the relationship between interpersonal relationships and the work performance of the nursing staff of the Surgical Center of the Regional Hospital of Tropical Medicine, Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo. **METHODOLOGY:** The study was quantitative, prospective, correlational cross-sectional; sample population constituted by 30 nurses between techniques and licensed, the technique that was used for data collection was the interview and the instrument a structured questionnaire of 27 items on interpersonal relationships that counts with a validity coefficient of Cronbach's alpha 0.91 and a Pearson correlation coefficient  $> 0.20$ , the instrument of work performance consists of 22 items, instruments that were revalidated by 10 experts, was obtained with a value  $p < 0.05$ , the data were processed in a Microsoft Excel database, where the descriptive analysis of simple and accumulated frequencies and inferential statistics was carried out, applying the Spearman correlation coefficient. **RESULTS** 33.3% of the nursing staff presented a regular performance and a moderately favorable interpersonal relationship, in the dimension Communication 53.3% is moderately favorable, the dimensions of Attitude 46.7%, Treatment 73.3% are fairly favorable, in the attitudinal dimension of performance 56.7% presented a good level and 36.7% regular, in the Operational dimension 36.7% presented a regular and good performance, **CONCLUSIONS** Interpersonal relationships and work performance are directly related.

**KEYWORDS:** Interpersonal Relations, Work Performance, Nursing

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Determinación del Problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), manifiesta que “En la actualidad, los factores psicosociales se han reconocido en general como cuestiones mundiales que afectan a todos los países, profesiones y trabajadores. La mayor flexibilidad y precariedad del trabajo, la intensificación del trabajo, y las relaciones de trabajo, en las que entran en juego el acoso y la intimidación, son algunos de los factores que favorecen el incremento de los trastornos causados por el estrés relacionado con el trabajo. Si bien es necesario realizar más investigaciones para comprender plenamente sus consecuencias, también está aceptado que dichos factores pueden tener efectos considerables en la salud, el absentismo y el rendimiento de los trabajadores”.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación, en este proceso de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio común. Este proceso de intercambio de mensajes involucra en parte conocimientos y emociones entre los miembros del equipo de salud que intervienen en él, mediante la

utilización de un código común y de un medio idóneo, basado en un sistema de ideas, normas y valores de la organización <sup>(1)</sup>.

Las organizaciones o Instituciones de Salud están constituidas por un equipo multidisciplinario, en el que se destaca el personal de Enfermería, cuya característica principal es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano, cuya profesión que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud y que lamentablemente las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en este contexto <sup>(2)</sup>. Monge Di Natale, en un estudio encontró que el 44.4% de enfermeras tiene deficiente calidad de Relaciones interpersonales; asimismo la autora menciona que el 35.6% de las enfermeras tienen un desempeño laboral regular y aún más preocupante un 24.4% tienen un mal desempeño laboral <sup>(2)</sup>.

En el caso de los jefes, la mala relación con los compañeros, en ocasiones suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales; puede deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador, podría considerarse como una amenaza la cual conllevaría a sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el

ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo <sup>(3)</sup>.

En efecto, es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectuales fracasen en sus relaciones, apareciendo como arrogantes, desagradables e insensibles. Estas habilidades sociales le permiten a uno dar forma a un encuentro, movilizar o inspirar a otros, prosperar en las relaciones íntimas, persuadir, influir y/o tranquilizar a los demás.

Sin embargo la situación que atraviesa actualmente la profesión de Enfermería en el campo hospitalario exige la reflexión y análisis del rol que cumple en el servicio en el que se desempeña; durante el desarrollo del trabajo de la enfermera asistencial hemos podido apreciar como existen desacuerdos entre los miembros que son válidos siempre y cuando sean manejados adecuadamente y diplomáticamente, lamentablemente esto no sucede pues la reacción del desacuerdo es reflejada de manera alterada, irritable, levantándose la voz, criticándose unas a otras; y en muchas oportunidades se he escuchado : “.. Seguro ella fue la que te dejo el turno...”, “...tén cuidado con esa persona, porque puede hablar a tus espaldas”, “...no te confíes” <sup>(2)</sup>. Las relaciones interpersonales con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas van a aumentar los sentimientos del síndrome de Burnout, el cual puede llevar al fracaso profesional

y fracaso de las relaciones interpersonales con los sujetos receptores del servicio <sup>(1)</sup>.

Poniendo de manifiesto el incumplimiento del Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú que se pone de manifiesto en el Capítulo IV La Enfermera(o) y las Relaciones Humanas en los artículos del 44 al 52 donde señala entre otras que se debe obrar con honestidad veracidad y lealtad, orientando sus acciones y actividades profesionales hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales <sup>(4)</sup>. Situación adversa que no es ajena el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro donde el poco compañerismo y poca comunicación se ponen de manifiesto generando en el personal de enfermería y en los otros miembros del equipo de salud discomfort y malestar llegando a desear terminar con prontitud el turno para retirarse; haciendo del trabajo un sistema rutinario libre de creatividad e identificación profesional e institucional por lo que el producto de su trabajo no cubre completamente con las expectativas al dialogar con algunos Directivos o jefes ellos también manifiestan lo antes observado acotando ser pocos comunicativos, y con poca iniciativa.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Centro

quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo - 2017?

### **1.2.2 Problema Específico**

¿Cómo son las relaciones interpersonales en las dimensiones de comunicación, actitud y trato del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro – La Merced, Chanchamayo – 2017?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en las dimensiones actitudinales y operativas del Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo - 2017?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Caracterizar las relaciones interpersonales en las dimensiones comunicación, actitud y trato del Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo.

Evaluar el nivel de desempeño laboral en las dimensiones actitudinales y operativas del Personal de Enfermería de Centro quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación práctica**

Dentro de los servicios de salud, las relaciones interpersonales tienen como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia del trabajo que realiza el equipo de salud. De ahí la importancia de que el profesional de enfermería establezca relaciones interpersonales saludables con sus colegas, puesto que ello posibilita y facilita el trabajo en equipo, lo que al final se traduce en una mejor calidad de cuidado es decir un buen desempeño laboral. Además de favorecer un clima organizacional que contribuya a la salud

mental del profesional, del equipo de salud en general y del logro de los objetivos institucionales.

#### **1.4.2. Justificación legal**

En el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú se pone de manifiesto en el Capítulo IV La Enfermera(o) y las Relaciones Humanas en lo suscrito en los Artículos del 44 al 52; se menciona en el Art. 44°.- Donde la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo obrando con honestidad, veracidad y lealtad ante los miembros de la Orden, orientando sus acciones y actividades profesionales hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales. Así como no emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad, la información que pueda dañar la imagen, para ello debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que fortalezcan su desarrollo profesional, debe tener un trato respetuoso, comprensivo y tolerante, favoreciendo con esta conducta el clima laboral y la sana convivencia. Finalmente, en Artículo 52°.- La enfermera(o) debe interactuar y compartir con los miembros de la Orden conocimientos y

experiencias que contribuyan a mejorar el cuidado y el fortalecimiento ético-profesional <sup>(4)</sup>.

Siendo esto fortalecido en la Ley del Enfermero - Capítulo II De la responsabilidad y funciones, mencionándose en el Artículo 7°, inciso a) Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE). e) Conducir técnica y administrativamente los servicios de Enfermería en los diferentes niveles orgánicos del Sistema de Salud ocupando los respectivos cargos estructurales. Y en el Capítulo III de los Derechos y Obligaciones, basado en el Artículo 11°, inciso a) Donde se señala que se debe cumplir los preceptos establecidos en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeras(os) del Perú, por lo tanto, el ejercicio profesional está regido bajo normas que son los derechos y deberes que las ampara por lo que su cumplimiento es imperioso para el logro de los objetivos profesionales e institucionales <sup>(5)</sup>.

### **1.4.3. Justificación Social**

La razón y esencia de la profesión de enfermería es el cuidado de la salud y la vida de la persona, familia, comunidad y entorno. El comportamiento humano en lo relacionado con la salud y la vida trasciende la vida biológica para aplicar los principios éticos a las ciencias propias de la vida y cuidado de la salud, articulando disciplinas y

profesiones; en esta dinámica, el profesional de enfermería coordina, trabaja en equipo interdisciplinario y mantiene relaciones de orden administrativo con las instituciones y organizaciones; el respeto mutuo, el diálogo y la comunicación han de fundamentar estas relaciones y su comportamiento de orden humano y laboral que se expresan por un buen desempeño laboral y calidad de cuidado.

#### **1.4.4. Justificación Económica**

Las relaciones interpersonales son la base de las organizaciones, pueden incrementar la productividad, la eficacia y eficiencia del colaborador y de la institución misma cuando son positivas, pues al existir una buena comunicación se pueden direccionar todos los esfuerzos al logro de los objetivos institucionales y profesionales.

#### **1.4.5. Justificación Teórica**

Hildegard Peplau refiere que los cuidados en enfermería Psicodinámica exigen que el profesional debe ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas. Un correcto uso de las actitudes y habilidades relacionales, ayudarían a los profesionales enfermeros a transmitir dichos problemas a la

institución, a buscar soluciones entre los compañeros, a mejorar su satisfacción laboral y a disminuir sus vivencias de estrés laboral <sup>(8)</sup>. Propiciando e induciendo en los profesionales enfermeros expectativas de autoeficacia y estilos de afrontamiento que les permitan defenderse de las acciones que amenazan a su propio "yo". Es preciso reconocer, que la mayoría de los enfermeros conocen y se han formado en determinadas habilidades relacionales, como la empatía, por otro lado, Una comunicación interpersonal incorrecta tiene repercusiones negativas tanto para el paciente como para los profesionales. A pesar de tener ese conocimiento, encontramos que la mayoría de los enfermeros presentan deficiencias para desarrollar relaciones comunicativas eficaces y estrategias para resolver problemas de comunicación.

Así mismo se observa que presentan una dificultad al usar sus conocimientos a la hora de comunicar a los gestores de la institución los problemas organizativos de su trabajo y plantear las mejoras. Desbloquear esas barreras de comunicación que se dan entre los profesionales de enfermería mejoraría la satisfacción por el trabajo y mejoraría su desempeño <sup>(6)</sup>.

#### **1.4.6. Justificación Tecnológica**

Toda institución que se respete debe priorizar dentro de la estructura organizacional un sistema de información que dinamice los procesos que a nivel interno confortan la entidad y la proyectan hacia el área de influencia.

Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales. Por lo que se requiere contar con estudios referenciales que nos dan una vista clara de la situación por la que se encuentra el personal de enfermería y tener instrumentos que favorecen en la identificación oportuna de los problemas Psicoemocionales del personal de salud, así como el monitoreo de su desempeño.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio:

##### A. Antecedentes Internacionales:

*SÁNCHEZ APOLO Blanca.* (2017) Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila Ecuador Donde encontró como resultados que el personal de enfermería que permanecer en contacto con el dolor, sufrimiento el 14,51% (62 enfermeras) presentan cansancio emocional .En lo que se refiere a la despersonalización que es la consecuencia directa del agotamiento emocional; los resultados obtenidos a la aplicación del test Maslach en la población en estudio, el 17,74% presentan riesgo de despersonalización, afectando más al género femenino, la realización personal el 98,38% tiene un nivel alto, lo que indica que no está afectada esta dimensión; en el desarrollo de las actividades del proceso de atención de enfermería, el 100% de los usuarios indica respeto a su intimidad, el 86,15 % ha sentido seguridad con los cuidados recibidos, así como el 89% están satisfechos con la información recibida a lo largo de su hospitalización por parte del personal de enfermería <sup>(7)</sup>.

*ESPINOSA AGUILAR Aníbal*; *GIBERT LAMADRID María del Pilar*; *ORIA SAAVEDRA Michel* (2015). El desempeño de los profesionales de Enfermería Cuba, cuyo objetivo fue sistematizar la definición de desempeño profesional de enfermería, teniendo en consideración su relación con las condiciones actuales de la práctica de la enfermería cubana donde realizaron el análisis de contenido de documentos, que incluyó artículos originales y de revisión publicados desde el año 2005 al 2014. Concluyendo que la sistematización de los términos relacionados con el desempeño profesional de enfermería permitió definir operativamente desempeño y desempeño profesional de enfermería, son pocos los autores que abordan esta categoría, sin embargo, los problemas generales a los que se enfrentan los profesionales de enfermería y las particularidades del contexto de salud cubano condicionan la necesidad de emprender nuevos retos en su mejoramiento. Se percibe la necesidad del abordaje profundo del desempeño del profesional de enfermería como elemento aglutinador de la satisfacción de necesidades durante la gestión del cuidado <sup>(8)</sup>.

*JACONDINO BARBOZA Michelle*, *MARTINS LENOS Caroline*, *THOFEHN BUSS Maira*, *GARCIA LESSA Bianca*, *FERNANDES NICOLETTI Helen*, *JONER RAUDER Leandro* (2014). Vínculos profesionales en el trabajo de Enfermería: Elemento importante para el Cuidado – Brasil. Cuyo objetivo fue Conocer los vínculos

profesionales establecidos en el proceso de trabajo de un equipo de enfermería de una unidad de hospitalización quirúrgica. Los resultados indican vínculos profesionales agregadores y positivos entre los trabajadores de enfermería, lo que favorece el desarrollo del cuidado e institución. El enfermero fue considerado un importante agente social para unir al equipo de salud en favor del cuidado y desarrollar las potencialidades de los trabajadores. La integración, la acogida y la unión entre los trabajadores son esenciales para el desempeño del proceso de trabajo en enfermería. Concluyendo que la teoría de los Vínculos Profesionales se puede utilizar para fortalecer los vínculos entre el equipo de enfermería en busca de un ambiente saludable de trabajo a partir de relaciones humanas más armónicas <sup>(9)</sup>.

*LAPEÑA MOÑUX Yolanda, CIBANAL Juan Luis, PEDRAZ MARCOS Azucena, LORETO MACÍA Soler María (2012). Las relaciones interpersonales de los Enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas - España. Cuyo objetivo fue para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas, Estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo. Los participantes fueron 21*

enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012, con la aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado. 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 (10).

## **B. Antecedentes Nacionales:**

*MONGE DI NATALE Jessica del Carmen* en el (2015), realizó el estudio “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 Lima Perú”. Tuvo por 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. El presente estudio es de tipo

cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: 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 Según el coeficiente de correlación Rho se Spearman ( $Rho=0.313$ ), existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; aceptando la hipótesis de estudio <sup>(2)</sup>.

## **2.2 Base Cultural**

Se hace necesario, planificar la forma de trabajar dentro de las distintas unidades porque de esa manera cada trabajador conocerá cuál es su función dentro del grupo y efectuará su trabajo de una forma más eficaz y eficiente. Lo que se traducirá en una satisfacción por el trabajo y en un reconocimiento personal por parte de la organización. Todo ello, es posible si nos planteamos escuchar la opinión de todo el grupo profesional que constituyen la unidad, y mejorar en función de las propuestas manifestadas por todos. En el ámbito laboral de la enfermería, la falta de desarrollo de habilidades comunicativas supone una insatisfacción laboral,

además, de una vivencia de estrés laboral. Es importante remarcar que el estrés laboral y el burnout en profesionales de enfermería son relevantes en un doble sentido: por un lado, por su posible relación con los trastornos de la salud individual de las enfermeras/os, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlceras, dificultad para dormir, mareos, vértigos...), y por otro, por sus consecuencias negativas sobre la ejecución profesional y laboral (absentismo, insatisfacción y falta de compromiso con la tarea). Ambos efectos son indeseables porque repercuten negativamente en la profesión enfermera y en la calidad de los cuidados que se ofrecen al usuario y familia. Además, puede verse afectado el clima laboral donde se imparten los mismos (conflictos interpersonales e intergrupales), peligrando así el propio grupo y la institución (deterioro del rendimiento o calidad asistencial, rotación no deseada, abandono, etc.). Un aspecto importante que no se debe olvidar, es la percepción <sup>(11)</sup>.

### **2.3 Base Epistemológica**

La comunicación es inherente a los seres humanos, desde que nacemos estamos comunicándonos; por lo tanto, la “no – comunicación” no existe. (Moore y Gómez, 2007). La comunicación se puede considerar un proceso privilegiado y único, que identifica el comportamiento humano, por eso se dice que “somos en la

medida en que nos comunicamos". Hablar sobre lo que nos preocupa, lo que sentimos, etc., es lo más natural en el ser humano y permite a los demás comprender y evaluar la realidad del otro, a la vez que permite comprender el porqué de los comportamientos de los demás.

La comunicación nos crea como personas, hace que nos sintamos mejor y con más recursos para afrontar situaciones que tenemos que vivir. Las relaciones que establezcamos deben ser ricas y liberadoras; para ello, es necesario tener en cuenta una serie de condiciones: debemos ser conscientes de nuestros pensamientos, sentimientos y aceptarlos como nuestros; expresándolos de la mejor forma posible; también debemos saber escuchar, aceptar los pensamientos y sentimientos del otro, además de respetarlos.

La comunicación es un proceso interpersonal, en el que los participantes expresan algo de sí mismos por medio de signos verbales o no verbales con la intención de influir en la conducta del otro, y determinar el tipo de relaciones que las personas van a desarrollar con los demás y lo que sucede en el mundo que les rodea. Abarca la forma en la que las personas intercambian información, proporcionan, reciben y la manera en que ésta se utiliza; siendo un proceso de aprendizaje. Funciona únicamente en el presente, en este momento y entre tú y yo, de la siguiente forma: tú estás frente a frente conmigo, tus sentidos captan mi

experiencia, mi voz, mi olor, y si me tocas, en definitiva, captan cómo te sientes. Entonces tu mente te informa de lo que esto significa para ti y tu habilidad para utilizar esta información, con el fin de explicar el mensaje de tus sentidos (Cibanal y Arce, 1991).

No se puede perder de vista a la hora de comunicarnos, el lenguaje no verbal que funciona incluso más rápido que nuestras palabras, es conveniente tener en cuenta que es muy fácil malinterpretar, ya que a una misma palabra se le pueden atribuir múltiples connotaciones que si después no se verifica con el interlocutor, se puede caer en el peligro de que hablando de lo mismo no se quiso decir lo que se habló, y así es imposible comprenderse. La comunicación no es algo fácil, necesita de un proceso de aprendizaje.

Virginia Satir (en Cibanal y Arce, 1991), describe la comunicación como un proceso de dar y recibir información. Por lo tanto, si las personas quieren obtener información de otros, tienen que comunicarse con claridad y tener en cuenta que una misma palabra o frase puede tener significados diferentes; sin caer en el error de hacer generalizaciones (generalizaciones excesivas, pensamiento absolutista, sentenciar o etiquetar), eliminaciones (filtro mental, catastrofismos) o distorsiones (magnificación y minimización, autorreferencia, pseudos responsabilidad, conclusiones arbitrarias).

### **Sistemas de comunicación**

Virginia Satir (1987), en (Cibanal y Arce, 1991), nos presenta varios modelos de comunicación:

- a) Sistema *pasivo-aplacador* de comunicación: El individuo no respeta sus propias necesidades, sentimientos, derechos, sino que permite que sean otros los que elijan por él. Son personas con una autoestima tan baja que no se atreven a decir “no”. A corto plazo, este sistema produce incomodidad y frustración, y a largo plazo insatisfacción, sentimientos depresivos, ansiedad, cólera.
- b) Sistema de comunicación manipulador: Un individuo intenta obtener recompensas de alguien en una situación en la que puede aprovecharse, no tiene ni ética ni valores morales, sólo le interesan los beneficios que puede obtener.
- c) Sistema *agresivo* de comunicación: Es la expresión más hostil de los propios deseos a través de palabras o acciones que obligan al otro a someterse a ellos. El individuo agresivo no ve los derechos y necesidades de los demás y les niega la satisfacción de los mismos. Dicho sistema es útil para lograr un objetivo provocando temor en los demás.
- d) Sistema de comunicación impersonal: Forma de comunicación muy correcta y razonable sin demostrar ningún sentimiento, usando palabras largas, abstractas, voz monótona y seca.

e) Sistema de comunicación afirmativo: Supone expresar los pensamientos y sentimientos a través de palabras y gestos de forma honesta, además de querer conocer los sentimientos, pensamientos y la forma de ver el mundo del otro. Ello implica respeto hacia uno mismo y hacia los demás. Es decirle al otro: “esto es lo que pienso, esto es lo que siento, así es como veo la situación, estoy dispuesto a escuchar y a intentar comprender lo que piensas, lo que sientes y cómo ves la situación”. El individuo que se comunica de esta manera presenta una postura relajada, sin tensión muscular, su expresión facial es risueña, el contacto con los ojos es directo, se comunica claramente, tranquilamente y en el momento apropiado para que sea posible el entendimiento <sup>(11)</sup>.

### **Modelo de Exigencias y Control sobre el Trabajo**

Una de las principales perspectivas teóricas en el trabajo es el modelo de exigencias y control propuesto por Karasek en 1979. Los principales exponentes (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador(a) puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el

conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas.

### **Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa**

Cuando el esfuerzo que hace el trabajador(a) no es congruente a la ganancia que recibe a cambio. Bajo esta premisa, el estrés es un fenómeno que surge de la interacción entre el trabajador(a) y sus condiciones de trabajo. Los(as) proponentes de esta perspectiva señalaron que el desequilibrio ocurre ante las siguientes condiciones o eventos: siendo que el contrato de trabajo está definido de forma deficiente o limitada, o el trabajador(a) tiene pocas opciones para encontrar otro (por sus bajos niveles de destrezas, falta de movilidad, o precariedad del mercado laboral); la otra condición es que el trabajador (a) acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo; finalmente la condición donde el trabajador(a) muestra patrones de afrontamiento, cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo (sobre-compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias. Con relación a estos patrones sobre-compromiso, Siegrist (1996) señaló que gran parte del esfuerzo del trabajador(a) por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de

manera negativa su salud y aumentar el riesgo de generar ciertas condiciones cardiovasculares <sup>(12)</sup>.

## **2.4 Base Teórica**

### **IMOGENE KING. “TEORÍA DEL LOGRO DE METAS”.**

Unió los conceptos esenciales para la comprensión de la enfermería. Su visión del proceso de enfermería hace especial hincapié en los procesos interpersonales. Basa su teoría en la teoría general de sistemas, las ciencias de la conducta y el razonamiento inductivo y deductivo. Así mismo la describe como un ciclo dinámico del ciclo vital. La enfermedad se considera como una interferencia en la continuidad del ciclo de la vida. Implica continuos ajustes al estrés en los ambientes internos y externos, utilizando los medios personales para conseguir una vida cotidiana óptima donde el profesional de enfermería es piedra angular para que los procesos sean dinámicos en el logro de los objetivos profesionales e institucionales.

### **HILDEGARD PEPLAU “TEORÍA PSICODINÁMICA”:**

Los cuidados en enfermería Psicodinámica exige ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia. La Enfermería es un importante proceso

interpersonal y terapéutico, funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades <sup>(6)</sup>.

## **2.5 Base Científica**

### **1.4.7. Relaciones Interpersonales**

Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno(a). En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de las personas.

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones, muchas veces, el hecho de mantener un puesto de trabajo depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral.

## **A. Características de las Relaciones Interpersonales**

### **Saludables**

- **Honestidad y Sinceridad:** Permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- **Respeto y Afirmación:** Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.
- **Compasión:** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro.
- **Comprensión y Sabiduría:** Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad <sup>(13)</sup>.

## **B. Características de las relaciones interpersonales**

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, de las relaciones interpersonales, se toman en cuenta tres dimensiones: Siendo estas; Comunicación, Actitudes y Trato.

- **Comunicación (Intercambio de información):**

En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la 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.

#### **- Importancia de la comunicación**

Dentro de una institución, la comunicación es importante porque en alcanzar las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa. Mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas.

Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos.

La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Homans sugiere que la creciente interacción es conducente a un incremento en los sentimientos positivos. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo", según Murphy. La creciente comunicación contrarresta esta tendencia, permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas.

- **Elementos del proceso comunicativo**

M. Jara, habla sobre "procesos comunicativos", los cuales se definen como aquellos procesos informativos en los cuales el estímulo que los origina ha sido deliberadamente manejado por alguien con una voluntad significativa

En todo proceso comunicativo existen los siguientes elementos:

- Emisor: El emisor es quien quiere decir algo y para hacerlo se vale del manejo de signos artificiales producidos expresamente para significar (codificación).
- Receptor: El receptor es el destinatario final de los signos emitidos por el emisor, es quien se encarga de descifrar el mensaje (decodificación).
- Código: Sistema de signos común al emisor y receptor. Mensaje: Conjunto de signos que circulan entre el emisor y el receptor, estableciendo lo que se denomina un circuito comunicativo. Dentro del mensaje, se encuentran incluidos el canal (medio físico que es afectado en el receptor), la señal (aquello que impresiona los sentidos, el significante); contenido (lo que dice el mensaje, el significado); la intención o propósito (lo que el emisor quiere decir); la semántica (lo que el receptor entiende del mensaje).
- Contexto: Todo aquello que rodea al proceso comunicativo ya que este siempre se da en un tiempo y lugar, en una circunstancia y en condiciones que viven tanto el emisor como el receptor.

### - **Barreras de la comunicación**

Las barreras de la comunicación pueden ser de tipo físicas o psicológicas: el ruido, la sordera, el analfabetismo, el miedo, la ansiedad, el resentimiento, el odio; todo ello impide que un individuo oiga y entienda a otro y otros que se expresan.

### - **Signos no verbales de la comunicación**

La comunicación entre seres humanos no se da únicamente por signos verbales, sino que existen signos no verbales y ambos códigos se transmiten de forma paralela y complementaria: *informacionales* (por los signos verbales) y *afectivo – personales* (por los no verbales). Dentro de los signos no verbales se encuentran:

Los que se refieren a la mímica del rostro (uso de músculos faciales, arrugas de la frente, etc.) Las miradas o lenguaje de los ojos a veces expresan mucho más que las palabras.

Los gestos relativos al uso de las manos, los brazos, la cabeza, las piernas.

La apariencia en la forma de vestirse puede “hablarnos” sobre sus intenciones y actitudes.

- **Características esenciales para la comunicación eficaz**

Maureen J. OBrien plantea que la comunicación eficaz debe tener las siguientes características:

- **Flexibilidad:** Sensibilidad a condiciones cambiantes, capacidad de adaptación a situaciones desusadas o inesperadas.

- **Agudeza:** Consiste en estar alerta, ser observador, ágil para actuar y rápido para comprender. La agudeza implica vivacidad, vibración y anhelo de interactuar con éxito. Replicar a las respuestas verbales y no verbales que se recibe, saber cuándo hablar, estar callado cuando sea necesario, escuchar con atención.

- **Receptividad:** Talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes y respuestas de la otra persona. Cuando una persona es receptiva comunica que está atento, interesado, que estima a la otra persona. La receptividad es condición interna, personal, que permite ser sensible a ciertos rastros de comunicación que llega a la persona en el curso de sus actividades diarias.

- **Preparación cuidadosa**

Significa que se debe considerar cuidadosamente la comunicación o los estímulos que se ha recibido y responder con cierta deliberación. Consiste en prepararse para los diálogos que se sostendrá con los demás, ello permite compartir ideas, sentimientos y reacciones de forma apropiada ya que al comunicarse se está más tranquilo consigo mismo, se acrecienta la propia confianza, imagen y habilidad al comunicarse.

- **Estimulo** Consiste en proporcionar ayuda, inspirar valentía y dar esperanza.

- **Uso del silencio:** Hay momentos en que las palabras parecen inadecuadas para ayudar a transmitir los pensamientos y sentimientos; en esos momentos el silencio empleado con cordura puede ser tan eficaz y dar tanto respaldo como las palabras. La comunicación debe ser directa y sincera, de forma que sea comprensible tanto por el emisor como por el receptor, debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración.

- **Actitudes**

Barriga refiere que actitud es "la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; son estereotipos de conductas". En este sentido todos

los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc. Goleman D. refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos <sup>(13,14)</sup>.

### **La actitud está vinculada a dos grandes áreas:**

- **Relación intrapersonal.**- Esta tiene que ver en la relación que tengo conmigo mismo, con mi mundo interior, si poseo una sana autoestima voy a poseer una serie de actitudes con respecto a mí mismo que contribuyan a mi bienestar, lograré hacer una

diferenciación entre los fracasos o errores experimentados versus mi capacidad y valor personal.

- **Relaciones interpersonales.**- Mis actitudes me llevan a tener una percepción adecuada de las personas con las cuales me relaciono, pudiendo integrar lo positivo y negativo de ellas, teniendo un grado de objetividad adecuado que me permita enriquecerme con lo que ellos me aporten, si es positivo constituirá un aporte a mi desarrollo personal, si es negativo contribuirá a mi mejora y aprendizaje sobre rectificaciones que debo hacer.

**Componentes de las actitudes.**- Yepis plantea que las actitudes tienen tres componentes:

- **Componente cognoscitivo:** Incluye el dominio de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca aquí el valor que representa para el individuo el objeto o situación.

- **Componente afectivo:** Procesos que aceptan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias,

estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, feliz, preocupado, dedicado, apenado, etc.).

- **Componente conativo:** El componente conativo está dado por la forma como la persona reacciona ante el hecho o situación, es donde se ven las actitudes, y es como se las puede conocer. Muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación.

### **Características de las actitudes**

- **Aprendidas:** Se forman a partir de una serie de experiencias en que determinadas conductas son o no son reforzadas. Son relativamente estables: Una vez formadas permanecen de una manera bastante fuerte en el individuo que las ha adquirido. El cambiarlas implica un proceso largo y costoso, no están sujetas a variaciones en el humor ni a otras causas pasajeras.

- **Implican relación sujeto-objeto:** Es decir, el objeto de la actitud es algo tangible y existente en la realidad para el sujeto. Pueden comprender un pequeño o un gran número de cosas.

- **Son motivadoras- afectivas:** Una actitud firmemente adquirida puede ser la única motivación para

determinadas acciones y al mismo tiempo llevar consigo una potente carga de tipo afectivo <sup>(13, 15)</sup>.

- **Trato:**

Tamayo J. menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da 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.

**Buen trato:** En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: Amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos. Los buenos modales se

demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

**Amigabilidad:** Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás (13, 16).

#### **1.4.8. Desempeño Laboral**

En el estudio de Monge hace referencia a Stoner (1994, p. 510), quien afirma "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento

laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

#### **A. Elementos del desempeño laboral**

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- **Dimensiones actitudinales:** Son los elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos personales e institucionales llevando a

desempeñarse eficazmente, siendo caracterizado por: la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

- **Dimensiones operativas:** Reside en la capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, con base científica dinamizando las actividades para el logro de objetivos siendo esto caracterizado por: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

#### **B. Elementos del desempeño laboral:**

- **Calidad del trabajo:** Mide la profesionalidad, exactitud, limpieza, frecuencia de error, y el esmero que caracteriza el servicio prestado por el evaluado en el cumplimiento de normas técnicas, procedimientos e instrucciones relacionadas con la actividad laboral que desempeña.
- **Disciplina laboral:** Mide el comportamiento del evaluado en cuanto al aprovechamiento de la jornada laboral.
- **Iniciativa y creatividad:** Mide el grado de independencia con que el trabajador aporta ideas, criterios nuevos en su puesto de trabajo, forma de enfrentar situaciones no rutinarias e incorporación de mejoras al trabajo.
- **Superación personal:** Mide el cumplimiento por parte del trabajador de las acciones de capacitación y desarrollo profesional que le han sido programadas, al igual que los resultados alcanzados en las mismas.
- **Cumplimiento del plan de trabajo:** Mide el cumplimiento de las tareas que se le han sido asignadas al evaluado en tiempo, de forma cualitativa y cuantitativamente, a partir de los conocimientos, acciones y funciones a ejecutar en el puesto de trabajo.

### **C. Evaluación del Desempeño Laboral**

Es un proceso de gestión de recursos humanos desarrollado al ejecutar programas, sistemas y métodos que permitan apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores en la ejecución de sus tareas, responsabilidades y en su conducta social observada dentro de la organización.

### **D. Importancia de la evaluación del desempeño laboral**

- Asegurar que la organización logre sus objetivos oportuna y adecuadamente.
- Diseñar mejoras con la finalidad de mantener y/o elevar los niveles de calidad y productividad en la organización, propiciando la productividad individual o grupal de los trabajadores.
- Planificar y desarrollar acciones correctivas que se traducen en la ejecución de programas de capacitación o entrenamiento a los trabajadores que lo requieran, en decisiones de rotación de cargos, otorgamiento de promociones o ascensos, si los resultados son favorables. Del mismo modo, coadyuva para la preparación y capacitación al personal de jefatura, a fin de permitirles mejorar en los

niveles de supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo.

- Asegurar que los trabajadores conozcan las funciones de su cargo y estén calificados para desempeñarlo con éxito.
- Que el trabajador conozca sus deficiencias y limitaciones a fin de que pueda superarlas.
- Establecer sistemas de recompensa e incentivos laborales.
- Establecer o replantear las políticas de gestión de personal que estén siendo inadecuadas.
- Evaluar el proceso de selección <sup>(11)</sup>.

#### **E. Importancia de las relaciones interpersonales - humanas en el desempeño.**

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones interpersonales - humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones interpersonales - humanas pueden afectar a los

costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo.

- **Mejorar la retención**

La calidad de las relaciones laborales es esencial para la retención de empleados. La retención de empleados puede parecer trivial, especialmente en un lugar de trabajo que se utiliza para un alto movimiento de empleados, como es el área hospitalaria, por lo que los directivos deben recordar que la rotación es económicamente muy costosa. Cada nuevo empleado requiere una inversión considerable de tiempo y energía en su reclutamiento y entrenamiento y adaptación. Además, la ruptura de los lazos con antiguos empleados a veces puede ser un reto, especialmente si las circunstancias no son muy amigables. Asegurar que los empleados – profesionales de la salud de calidad continúen interesados y comprometidos en la institución requiere paciencia, compasión y flexibilidad, pero en realidad puede hacer que la institución sea más sólida financieramente.

- **Motivación y productividad**

Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados – profesionales de la salud que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás tienden a ser más productivos que los que no lo son. Esta productividad paga evidentes dividendos financieros para la institución, ya que se pueden hacer más cosas en menos tiempo y con menos costes. Construir relaciones, tanto el reconocer el valor de un empleado en la empresa como la preocupación por sus necesidades, a menudo lleva mucho tiempo, pero no es imposible.

- **Fomento de la creatividad**

La creatividad de los empleados a menudo depende de su capacidad para comunicarse con otros empleados y de compartir ideas. Sin relaciones de trabajo de calidad, los empleados tienen menos probabilidades de ser capaces de desarrollar y compartir las soluciones que la institución y sobretodo el paciente necesita para sobrevivir <sup>(17)</sup>.

## 2.6 Definición de Términos

- **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.
- **Comprensión empática:** Es la experimentación temporal de los sentimientos de otro individuo; conjunto de expresiones que indican el reconocimiento preciso por parte de la persona acerca de los sentimientos, motivos y significados subyacentes a las comunicaciones.
- **Cordialidad:** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

## CAPÍTULO III

### VARIABLES E HIPÓTESIS

#### 3.1 Definición de Variables

- **Relaciones Interpersonales:** Es el intercambio de información, sentimientos percepción conductas y actitudes, trato entre los individuos, así como la capacidad para resolver problemas que dichas situaciones pueden plantear.
- **Desempeño Laboral:** Es el resultado productivo del personal de enfermería después de una jornada de trabajo.

### 3.2 Operacionalización de Variables

| VARIABLE DE ESTUDIO  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES         | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADORES   | INSTRUMENTO                                   | VALOR FINAL DE LA VARIABLE   |
|--|---|---------------------|--|---|---|--|
| Relaciones interpersonal es entre profesionales de Enfermería. | Las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad | <b>Comunicación</b> | La comunicación favorable es aquella que se caracteriza por presentar: flexibilidad, agudeza, receptividad, estímulo, asertividad, buen uso del silencio y preparación cuidadosa.<br><br>Tendencia de los profesionales de | Flexibilidad<br>Agudeza<br>Receptividad<br>Estímulo<br>Asertividad<br>Uso del silencio<br>Preparación cuidadosa | Cuestionario sobre relaciones interpersonales | Desfavorables 76 - 92<br><br>Medianamente 93 - 107<br>favorables<br><br>Favorables 108 - 121 |

|  |   |                         |  |  |  |   |
|--|---|-------------------------|--|--|--|---|
|  | <p>para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear.</p> | <p><b>Actitudes</b></p> | <p>enfermería del servicio a demostrar, a sus colegas: respeto, empatía, solidaridad, lealtad al colega, responsabilidad, cooperación y compañerismo</p> <p>Caracterizado por la</p> | <p>Respeto<br/>Comprensión empática<br/>Solidaridad<br/>Lealtad<br/>Responsabilidad<br/>Cooperación<br/>Compañerismo</p> |  | <p>Malo 45- 56<br/>Regular 57 - 63<br/>Bueno 64- 66</p> |
|  |   | <p><b>Trato</b></p>     | <p>amabilidad, buenos modales y Cortesía.</p> <p>Conjunto de</p>   | <p>Buenos modales<br/>Amabilidad<br/>Cortesía</p>  |  |   |

|                                 |  |                                       |  |  |                                       |  |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|
| <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p> | <p>Es el comportamiento ó conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo</p> | <p><b>Dimensión Actitudinales</b></p> | <p>elementos predispuestos a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetivos personales e Institucionales del profesional de enfermería</p> | <p>Discreción, Presentación personal, Interés, Creatividad, Capacidad de realización</p> | <p>Cuestionario Desempeño Laboral</p> |  |
|                                 |  | <p><b>Dimensión</b></p>               | <p>Capacidad o habilidad del profesional de</p>  |  |                                       |  |

|  |  |                  |   |   |  |  |
|--|--|------------------|---|---|--|--|
|  |  | <b>Operativa</b> | <p>enfermería para<br/>realizar algún<br/>trabajo, con base<br/>científica<br/>dinamizando las<br/>actividades en el<br/>proceso del cuidado.</p> | <p>Conocimiento<br/>del trabajo,<br/>Calidad,<br/>Cantidad,<br/>Exactitud,<br/>Trabajo en<br/>Equipo,<br/>Liderazgo</p> |  |  |
|--|--|------------------|---|---|--|--|

### **3.3 Hipótesis General e Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis General**

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro – La Merced, Chanchamayo - 2017

#### **Hipótesis Específicas**

Las relaciones interpersonales en las dimensiones comunicación, actitud y trato que presentan el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo es medianamente favorable.

El nivel de desempeño laboral en las dimensiones actitudinales y operativas que presentan el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo es regular.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo de Investigación

El tipo de estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional, prospectivo, transversal.

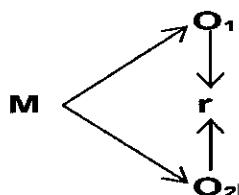
Correlacional: Porque se identificó la relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral

Prospectivo: Porque según la ocurrencia de los hechos los datos fueron tomados en un momento determinado, así como analizados en un futuro.

Transversal: Porque en un solo momento fueron medidos las relaciones interpersonales y desempeño laboral

#### 4.2 Diseño de la Investigación

El estudio fue de tipo correlacional, no experimental, transversal cuyo diseño es:



- ▣ M = Muestra
- ▣ O<sub>1</sub> = Relaciones Interpersonales
- ▣ O<sub>2</sub> = Desempeño Laboral
- ▣ r = Grado de relación entre ambas variables

### **4.3 Población y Muestra**

**Población:** La población estuvo constituida por 30 Personales de Enfermería, entre licenciados y técnicos que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro - La Merced, Chanchamayo.

#### **4.3.1 Área de Estudio:**

El estudio se desarrollado en el Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini, ubicado en el Sector Pampa del Carmen en la Av. Daniel A Carrión s/n, Provincia de Chanchamayo, departamento de Junín identidad de nivel II- 1, institución que brinda servicios en las diferentes especialidades y áreas, como es el caso del servicio de Centro Quirúrgico.

- **Criterios de Inclusión:**

Personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión:**

- Personal de enfermería que realice labor administrativa.
- Personal de enfermería que se encuentren realizando pasantías o apoyo.

- Personal de enfermería que se encuentre de vacaciones o permiso.

#### **4.3.2. Muestra:**

Por ser una población pequeña y accesible y contar con los recursos humanos y financieros el estudio estuvo constituida por todo el personal de enfermería que reunió los criterios de inclusión.

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se utilizaron como técnica la entrevista y como instrumentos un cuestionario de relaciones Interpersonales y una encuesta sobre desempeño laboral (anexo N° 2 y 3).

El cuestionario que midió las Relaciones Interpersonales es tipo Likert constituida por 27 preguntas cerradas de opciones múltiple, que fue elaborado por Espinoza en el 2009. Con alternativas de respuesta en la siguiente modalidad:

Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N).

Obteniendo el puntaje respectivo de (Anexo 9)

| <b>Nivel de relaciones<br/>interpersonales</b> | <b>Puntaje</b> |
|--|----------------|
| Bajo   | 76-92          |
| Medio  | 93-107         |
| Alto   | 108-121        |

Respecto a la validez del instrumento de relaciones interpersonales este cuenta con una validez de contenido e interna prueba binomial  $p < 0.05$ , alfa de Cronbach de 0.91 Coeficiente de Correlación de Pearson de  $r > 0.20$  realizado por Espinoza el 2009 el cual fue revalidado por las investigadoras a través de 10 jueces expertos.

Para la evaluación del desempeño laboral se utilizó un cuestionario que consta de 22 preguntas cerradas de opciones múltiple, en un inicio consto de 20 ítems que fue elaborado por Monge Di Natale, Jessica Del Carmen en 2016 al que se le incluyeron 2 ítems, motivo por el cual también fue revalidado a través del juicio de 10 expertos siendo estos analizados con la prueba de concordancia de la prueba binomial, donde se obtuvo un valor  $p < 0.05$  (anexo N° 4). Ya que los ítems fueron reformulados e incluidos 2 ítems una mejor evaluación.

Con alternativas de respuesta en la siguiente modalidad:

- Nunca =1 A veces =2 Siempre =3

Valores finales (Anexo 08)

| <b>Desempeño</b> | <b>Puntaje</b> |
|------------------|----------------|
| Malo             | 45-56          |
| Regular          | 57-63          |
| Bueno            | 64-66          |

#### **4.5 Procedimientos de Recolección de Datos**

Una vez revalidado el instrumento se solicitó la autorización a la institución presentando todos los requisitos a la institución. Una vez que se cuento con la autorización, se coordinó con la jefatura del servicio de emergencia para ingresar y presentar los instrumentos, objetivos del estudio y se aclaró dudas a los profesionales. Previamente a la recolección de datos se les entrego la hoja de consentimiento informado manteniendo (Anexo 5), en todo momento los principios éticos de respeto beneficencia no maleficencia y justicia. El tiempo de duración aproximada fue de 25 minutos las mismas que al recogerlas se verificaron para constatar que todo esté completo. Respecto a la evaluación del desempeño

laboral este fue evaluado por la jefatura del servicio. Finalmente se tabularon y procesaron los datos según lo planificado.

#### **4.6 Procesamiento Estadístico y Análisis:**

Los datos, fueron procesados en una base de datos Microsoft Excel posteriormente se realizó el análisis descriptivo, en el programa estadístico SPSS iniciándose con reportes de frecuencias simples y acumuladas, tanto absolutas como relativas, posteriormente se categorizaron las variables continuas para efecto del análisis de datos agrupados, encontrándose medidas de tendencia central y de dispersión; finalmente se hizo uso de la estadística inferencial aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman. Para determinar la relación de las variables.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

TABLA 5.1

**RELACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO - 2017.**

| RELACIONES INTERPERSONALES    | DESEMPEÑO LABORAL |        |         |       |       |       | TOTAL |       |
|-------------------------------|-------------------|--------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                               | MALO              |        | REGULAR |       | BUENO |       |       |       |
|                               | N                 | %      | N       | %     | N     | %     | N     | %     |
| <b>DESFAVORABLE</b>           | 4                 | 13.3 % | 2       | 6.7%  | 0     | 0.0%  | 6     | 20.0% |
| <b>MEDIANAMENTE FAVORABLE</b> | 1                 | 3.3%   | 10      | 33.3% | 6     | 20.0% | 17    | 56.7% |
| <b>FAVORABLE</b>              | 0                 | 0%     | 2       | 6.7%  | 5     | 16.7% | 7     | 23.3% |
| <b>TOTAL</b>                  | 5                 | 16.7 % | 14      | 46.7% | 11    | 36.7% | 30    | 100 % |

**Correlación de Spearman = 0.619**

**P = 0.000**

En la tabla 5.1 se observa la relación entre las relaciones interpersonales medianamente favorables con un desempeño laboral regular encontrando que la mayoría del personal de enfermería (33.3%) presentan desempeño regular y poseen una relación interpersonal medianamente favorable mientras que los profesionales de enfermería con desempeño malo tienen una relación interpersonal desfavorable de 13.3%. y el 20% que presenta un buen desempeño sus relaciones interpersonales son medianamente favorables. Por lo que en la contratación de Hipótesis se considera que existe una relación directa (positiva), al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.619, lo cual indica una relación directa (+) y un  $p = 0.000$  que indica que es significativa.

**TABLA 5.2**

**RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN DIMENSIONES  
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA  
TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO - 2017**

| Dimensión de Relaciones Interpersonales | Nº | %     |
|---|----|-------|
| <b>COMUNICACIÓN</b>                     |    |       |
| Desfavorable                            | 5  | 16.7% |
| Medianamente Favorable                  | 16 | 53.3% |
| Favorable                               | 9  | 30.0% |
| <b>ACTITUD</b>                          |    |       |
| Desfavorable                            | 7  | 23.3% |
| Medianamente Favorable                  | 14 | 46.7% |
| Favorable                               | 9  | 30.0% |
| <b>TRATO</b>                            |    |       |
| Desfavorable                            | 4  | 13.3% |
| Medianamente Favorable                  | 22 | 73.3% |
| Favorable                               | 4  | 13.3% |

En los resultados de la tabla 5.2 al evaluar la variable relaciones interpersonales en el personal de enfermería se puede apreciar en la dimensión Comunicación que el 53.3% es medianamente favorable, así como la dimensión de Actitud donde el 46.7% y en la dimensión Trato el 73.3% son también medianamente favorables.

**TABLA 5.3**

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DIMENSIONES DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL  
HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR  
DEMARINI CARO- 2017**

| <b>NIVEL DE DESEMPEÑO<br/>LABORAL</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------------|----------|----------|
| <b>ACTITUDINAL</b>                    |          |          |
| Malo                                  | 2        | 6.7%     |
| Regular                               | 11       | 36.7%    |
| Bueno                                 | 17       | 56.7%    |
| <b>OPERATIVA</b>                      |          |          |
| Malo                                  | 8        | 26.7%    |
| Regular                               | 11       | 36.7%    |
| Bueno                                 | 11       | 36.7%    |

Respecto a los resultados encontrados sobre el nivel de desempeño se encontró en la dimensión actitudinal el 56.7% presentaron un buen nivel seguido muy de cerca con un 36.7% regular, en la dimensión Operativa se encontró que el 36.7% presentaron un regular desempeño con el mismo porcentaje para el desempeño bueno.

**TABLA 5.4**

**FRECUENCIA DE ITEMS CON MAYOR PREDOMINIO EN LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR  
DEMARINI CARO – 2017**

| ITEMS   | Siempre |      | Casi siempre |       | A veces |       | Casi Nunca |       | Nunca |       |
|---|---------|------|--------------|-------|---------|-------|------------|-------|-------|-------|
|   | Nº      | %    | Nº           | %     | Nº      | %     | Nº         | %     | N     | %     |
| <b>COMUNICACIÓN</b>   |         |      |              |       |         |       |            |       |       |       |
| Cuando un (a) colega no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida | 3       | 10%  | 14           | 46.7% | 7       | 23.3% | 1          | 3.3%  | 5     | 16.7% |
| <b>ACTITUD</b>  |         |      |              |       |         |       |            |       |       |       |
| Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas       | 2       | 6.2% | 5            | 16.7% | 18      | 60%   | 3          | 10%   | 2     | 6.2%  |
| Existe celo profesional entre las colegas.  | 0       | 0%   | 5            | 16.7% | 17      | 56.7% | 1          | 3.3%  | 7     | 23.3% |
| Se observa antipatía entre las colegas del servicio   | 0       | 0%   | 10           | 33.3% | 14      | 46.7% | 5          | 16.7% | 1     | 3.3%  |
| <b>TRATO</b>  |         |      |              |       |         |       |            |       |       |       |
| Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor                               | 3       | 10%  | 3            | 10%   | 14      | 46.7% | 10         | 33.3% | 0     | 0%    |
| Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos  | 1       | 3.3% | 7            | 23.3% | 19      | 63.3% | 2          | 6.2%  | 1     | 3.3%  |

En la dimensión de comunicación se puede apreciar que el 46.7% refieren que cuando una colega no está de acuerdo en algo casi siempre se lo dice de tal forma que no me sienta ofendida, en la dimensión actitud el 60% refiere que algunas veces las enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas, 56.7% refiere que existe celo profesional entre las colegas, 46.7% observa que a veces

hay antipatía entre las colegas del servicio y respecto a la dimensión de trato el 46.7% refirió que a veces las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor y el 63.3% refiere que a veces algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos.

**TABLA 5.5**

**FRECUENCIA DE ITEMS CON MAYOR PREDOMINIO EN NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO. HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO- 2017**

| ITEMS   | BUENO |       | REGULAR |       | MALO |    |
|---|-------|-------|---------|-------|------|----|
|   | N     | %     | N       | %     | N    | %  |
| <b>ACTITUDINAL</b>  |       |       |         |       |      |    |
| Tiene la capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo                 | 19    | 63.3% | 11      | 36.7% | 0    | %  |
| Asiste frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de el | 13    | 43.3% | 17      | 56.7% | 0    | %  |
| Posee un espíritu de superación.  | 28    | 93.3% | 2       | 6.7%  | 0    | 0% |
| <b>OPERATIVO</b>  |       |       |         |       |      |    |
| Tiene habilidad de motivar a otros.   | 20    | 66.7% | 10      | 33.3% | 0    | 0% |
| Toma decisiones apropiadas y rápidas.   | 18    | 60.0% | 12      | 40%   | 0    | 0% |
| Inicia sus labores prontamente  | 28    | 93.3% | 2       | 6.7%  | 0    | 0% |
| Demuestra capacidad de organización   | 27    | 66.7% | 3       | 10%   | 0    | 0% |
| La calidad de su trabajo es excepcional   | 13    | 43.3% | 17      | 56.7% | 0    | 0% |

En la Tabla 5.5 se aprecia en la dimensión actitudinal que el 63.3% del profesional de enfermería tiene buena capacidad para desarrollar ideas en la mejora de su trabajo, el 56.7 % regularmente asiste a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de él 93.3% del personal posee un espíritu de superación. En la dimensión Operativa el 66.7% presenta buena habilidad para motivar a otros y el 33% a veces lo hace, el 60% toma buenas decisiones que son apropiadas y rápidas seguidos muy de cerca de un 40% que lo realiza regularmente, el 93% inicia prontamente sus labores, 66.7% demuestra buena capacidad de organización y el 56.7% a veces su calidad de trabajo es excepcional.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Contratación de hipótesis con los resultados

Las relaciones humanas son relaciones interpersonales donde las personas evidencian conductas sanas y productivas para vivir en amor, paz, armonía y progreso, hay intercambio de afecto y aprendizaje para enfrentar conflictos interpersonales, armonizando el propio derecho y el de los demás en busca del bien común. Así mismo es el conjunto de técnicas y conocimientos científicos para localizar, tipificar y resolver los problemas en la interacción de los individuos en su actividad común y organizacional.

Cabe mencionar que hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir un mal desempeño o una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo, una de las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral es tener una mala relación con los compañeros o jefes. pues en ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los profesionales o por una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias sobrecargando su trabajo con turnos u horarios muy saturados por lo que se realizó el trabajo de investigación que tuvo por objetivo, Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio del Centro quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro- La Merced Chanchamayo. Respecto a la contratación de las Hipótesis, se encontró que existe una

relación directa (positiva) y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.619, lo cual indica una relación directa (+) y un  $p = 0.000$  que indica que es significativa. Similares resultados fueron encontrados por Monge (2015), en su estudio "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 Lima donde el coeficiente de correlación Rho se Spearman fue ( $Rho=0.313$ ), por lo que existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; aceptando su hipótesis de estudio (2). Es importante señalar que las malas relaciones en el ámbito laboral hacen que las personas sientan deseos de abandonar su trabajo o lo realizan inadecuadamente como lo señala Lapeña en su estudio sobre las relaciones interpersonales de los Enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas, donde sus resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación <sup>(10)</sup>.

Por lo que la teoría de las relaciones humanas Hawthorne explica el comportamiento humano en las organizaciones; señala que el desempeño o nivel de producción es el resultado de la integración social es decir la capacidad social del trabajador es lo que determinará su nivel de competencia y eficiencia entre mayor sea integración en el grupo de trabajo mayor será su disposición de producción el comportamiento social de los empleados se apoya totalmente en grupo de trabajo <sup>(18)</sup>.

## **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares**

En los resultados encontrados en nuestro estudio (tabla 1) se encontró que la mayoría del personal de enfermería (33.3%) presentan desempeño regular y poseen una relación interpersonal medianamente favorable mientras que los profesionales de enfermería con desempeño malo tienen una relación interpersonal desfavorable 13.3%. Y el 20% que presenta un buen desempeño sus relaciones interpersonales son medianamente favorable, similares resultados fueron encontrados por Monge (2015) en relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% de enfermeras (os) 55.6 %, tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4% deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100%, 40% tiene un buen desempeño laboral; 35.6% regular y 24.4% mal desempeño laboral (2). Así mismo Jacondino en su estudio Vínculos profesionales en el trabajo de Enfermería- 2014 señala que los vínculos profesionales en el personal de enfermería fueron agregadores y positivos y que estos son los que favorecieron en el desarrollo del cuidado y en el logro de los objetivos de la institución (9).

Teniendo en cuenta que La institución de salud es un sistema "vivo", constituido por los actos e interacciones orquestadas de un grupo numeroso de profesionales y no profesionales, que desempeñan funciones relacionadas y realizan una gran variedad de tareas especializadas e interdependientes. El desempeño convergente y combinado de su trabajo, le permite a la organización manejar problemas específicos y tratar de alcanzar objetivos determinados dentro de su ambiente particular, por lo que cabe señalar la teoría de los Vínculos Profesionales se puede utilizar para fortalecer los vínculos entre el equipo de enfermería en busca de un ambiente saludable de trabajo a partir de relaciones

humanas más armónicas, el trabajo en equipo de grupos de trabajo conduce a una mayor satisfacción del personal de empleo, aumento de la seguridad del paciente, mejora la calidad de la atención y produce una mayor satisfacción del paciente <sup>(1)</sup>.

El ministerio de Salud (MINS) señala que potenciar las relaciones interpersonales implica posibilitar un trabajo en equipo con el personal, a su vez este clima favorable de relaciones interpersonales influirá positivamente en las relaciones que se establezcan entre el personal de salud y su objeto de cuidado <sup>(13)</sup>.

Por lo que en nuestro estudio al evaluar la variable relaciones interpersonales en el personal de enfermería (Tabla 2) se encontró en la dimensión Comunicación que el 53.3% es medianamente favorable, así como la dimensión de Actitud donde el 46.7% y en la dimensión Trato el 73.3% son también medianamente favorables. Resultados que son enfatizados en el (Tabla 4) en la dimensión de comunicación el 46.7% refieren que cuando una colega no está de acuerdo en algo casi siempre se lo dice de tal forma que no me sienta ofendida, en la dimensión actitud el 60% refiere que algunas veces las enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas, 56.7% refiere que existe celo profesional entre las colegas, 46.7% observa que a veces hay antipatía entre las colegas del servicio y respecto a la dimensión de trato el 46.7% refirió que a veces las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor y el 63.3% refiere que a veces algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos. En el estudio de Jacondino este concluye que la integración, la acogida y la unión entre los trabajadores son esenciales para el desempeño del proceso de trabajo en enfermería y que la teoría de los Vínculos Profesionales se puede utilizar para fortalecer los vínculos entre el equipo de enfermería en busca de un ambiente

saludable de trabajo a partir de relaciones humanas más armónicas  
(9).

La comunicación es un proceso interpersonal, en el que los participantes expresan algo de sí mismos por medio de signos verbales o no verbales con la intención de influir en la conducta del otro, y determina el tipo de relaciones que las personas van a desarrollar con los demás, No se puede perder de vista que a la hora de comunicarnos el lenguaje no verbal funciona incluso más rápido que nuestras palabras, así, es conveniente tener en cuenta que es muy fácil malinterpretar, **Virginia Satir** describe la comunicación como un proceso de dar y recibir información. Por lo tanto, si las personas quieren obtener información de otros, tienen que comunicarse con claridad y tener en cuenta que una misma palabra o frase puede tener significados diferentes <sup>(11)</sup>.

Visto desde el enfoque legal en el Perú se cuenta con En el Código de Ética y Deontología del colegio de enfermeros del Perú se pone de manifiesto en el Capítulo IV La Enfermera(o) y las Relaciones Humanas en lo suscrito en los Artículo del 44 al 52 Capítulo IV La Enfermera(o) y Las Relaciones Humanas Artículo 44°.- donde la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo obrando con honestidad, veracidad y lealtad ante los miembros de la Orden, orientando sus acciones y actividades profesionales hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales. Así como no emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad, la información que pueda dañar la imagen, para ello debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que fortalezcan su desarrollo profesional, debe tener un trato respetuoso, comprensivo y tolerante, favoreciendo con esta conducta el clima laboral y la sana convivencia.

Finalmente, en Artículo 52º.- La enfermera(o) debe interactuar y compartir con los miembros de la Orden conocimientos y experiencias que contribuyan a mejorar el cuidado y el fortalecimiento ético-profesional <sup>(4)</sup>.

Por lo tanto se puede deduce que el tipo de actitudes que las enfermeras perciben entre colegas, al no ser en su mayoría favorables, estarían poniendo en riesgo un trabajo en equipo y existiría cierta tendencia a la desintegración del grupo ya que condicionan una mayor ocurrencia de conflictos y también un mal manejo de estos, ello repercute negativamente en el cuidado del paciente y en el clima laboral, es decir también en el bienestar emocional de los profesionales que brindan el servicio de salud.

Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión que se dedica al cuidado del individuo, familia y la comunidad, por lo que merece desarrollar y defender actitudes y capacidades que favorezcan el ser y su hacer, y logre así un profesional capaz, humano, solidario, crítico, responsable y creativo en su actuar, cualidades que permitan satisfacer las necesidades de las personas sanas y enfermas. En este sentido el desempeño profesional se manifiesta como actividad práctica social del profesional de enfermería, que, en su relación con su realidad asistencial, no solo logran el conocimiento de esa realidad sino su transformación y la transformación de sí mismos.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados (Tabla 3) en el nivel de desempeño se encontró en la dimensión actitudinal que el 56.7% presentaron un buen nivel seguido muy de cerca con un 36.7% regular y en la dimensión Operativa se encontró que el 36.7% presentaron un regular desempeño con el mismo porcentaje para el desempeño bueno resultados similares se evidencia en el estudio desarrollado por MONGE , respecto al desempeño laboral donde del 100% , 40% tiene un buen

desempeño laboral; 35.6% regular y 24.4% mal desempeño laboral (2).

Para tener un panorama un poco más amplio (Tabla 5) se describe en la dimensión actitudinal que el 63.3% del profesional de enfermería tiene buena capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo, el 56.7 % regularmente a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de él, 93.3% del personal posee un espíritu de superación. En la dimensión Operativa el 66.7% presenta buena habilidad para motivar a otros y el 33% a veces lo hace, el 60% toma buenas decisiones que son apropiadas y rápidas seguido muy de cerca de 40% que lo realiza regularmente, el 93% inicia prontamente sus labores, 66.7% demuestra buena capacidad de organización y el 56.7% a veces su calidad de trabajo es excepcional. Donde el 53.4% es de regular a bueno corresponde al profesional de enfermería y 30 % de regular a bueno es del personal técnico de enfermería (Anexo 7).

Monge hace referencia a Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas y Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo que se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la

capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. Así mismo Lapeña menciona que 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 los resultados de su trabajo siempre eran óptimos<sup>(10)</sup>.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- a) Respecto a la contrastación de hipótesis se puede asumir que existe una relación directa (positiva) y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.619, lo cual indica una relación directa (+) y un  $p = 0.000$  que indica que es significativa.
  
- b) Las Relaciones interpersonales del personal de enfermería son medianamente favorables con un desempeño laboral regular.
  
- c) Las relaciones interpersonales en el personal de enfermería en la dimensión Comunicación, Actitud y Trato son medianamente favorables. Las enfermeras a veces actúan con sencillez y a veces hacen alarde de sus méritos; casi siempre, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor", sin embargo, siempre o casi siempre olvidan agradecer a sus pares cuando les ha hecho un favor, a veces se observa antipatía entre los colegas.
  
- d) El nivel de desempeño en la dimensión Actitudinal es un buena regular y en la dimensión Operativa es regular a buena, en la dimensión actitudinal el profesional de enfermería tiene buena capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo, asiste regularmente a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de el , poseen un espíritu de superación. Y en la dimensión Operativa tienen habilidad para motivar a otros y toma buenas decisiones que son apropiadas y oportunas, e inicia prontamente sus labores, demuestran buena capacidad de organización y su calidad de trabajo a veces es excepcional.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

#### **Para la investigación:**

- ✓ Se recomienda realizar más trabajos de investigación relacionados a la identificación de las Relaciones Interpersonales en los profesionales de la salud - Enfermeras

#### **La institución**

- ✓ Que en los servicios se implementen programas de promoción de salud mental para el personal Salud - Enfermería donde se fortalezca habilidades sociales, se permita la expresión de ideas emociones.
- ✓ Que las instituciones formativas fortalezcan los aspectos actitudinales, (relaciones interpersonales) en los estudiantes de pre y postgrado.
- ✓ Implementación de materiales y equipos de las áreas de atención del servicio de cirugía, así como capacitaciones continuas que contribuyan a mejorar su desempeño.
- ✓ Realizar actividades recreativas que generen integración de sus miembros

## **Profesional de Enfermería**

- ✓ Participar activamente de capacitaciones continuas de la institución y fuera de ellas que contribuyan en el perfeccionamiento profesional
- ✓ Participar activamente de actividades protocolares, recreativas del servicio e institución
- ✓ Participar de talleres que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interpersonales.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ESPINOZA MARQUINA Sara. **Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009** [tesis para optar título de Licenciada en Enfermería] [tesis en Línea] Consulta [20/07/2017] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/526>
2. MONGE DI NATALE Jessica del Carmen. **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 2015.** [tesis para optar título de Especialista en emergencias y Desastre] [tesis en Línea] Consulta [20/07/2017] Disponible en : <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/5895?show=full>
3. APARICIO PÉREZ TRINIDAD. **Causa y consecuencia que produce la insatisfacción laboral.** [Artículo en Línea] Consulta [13/08/2017] Disponible en [:https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral](https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral)
4. COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERÚ. **Código de Ética y Deontología 2009** [en línea] Consulta [10/08/2017] Disponible en: [http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/432/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/432/codigo_etica_deontologia.pdf)

5. CONGRESO DE LA REPUBLICA. **Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669** Consulta [17/07/2017] Disponible en:  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)
  
6. CISNEROS G. Fanny. **Teorías y Modelos de Enfermería 2005-** Colombia. Consulta [22/07/2017] Disponible  
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
  
7. SANCHEZ APOLO Blanca **Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila Ecuador** [tesis para obtener el grado de magister en Enfermería Clínico Quirúrgico Universidad Técnica de Machala]. [tesis en Línea] Consulta [13/09/2017] Disponible en:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>
  
8. ESPINOSA AGUILAR Aníbal; GIBERT LAMADRID María del Pilar; ORIA SAAVEDRA Michel. **El desempeño de los profesionales de Enfermería Cuba, 2015.** Rev. Cubana de Enfermería Vol. 32 Núm. 1 – 2016 [Artículo en Línea] Consulta [15/10/2017] Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

9. JACONDINO BARBOZA Michelle, MARTINS LENOS Caroline, THOFEHN BUSS Maira, GARCIA LESSA Bianca, FERNANDES NICOLETTI Helen, JONER RAUDER Leandro. **Vínculos profesionales en el trabajo de Enfermería: Elemento importante para el Cuidado – Brasil 2014.** Rev. Enfermería Global Vol13 Num 34 Murcia 2014 [Artículo en Línea] Consulta [15/10/2017] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000200007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200007)
10. LAPEÑA MOÑUX Yolanda, CIBANAL Juan Luis, PEDRAZ MARCOS Azucena, LORETO MACÍA Soler María. **Las relaciones interpersonales de los Enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas – España 2012.** Rev. Texto Contexto Enferm. vol.23 no.3 Florianópolis Jul/Sep. 2014 [Artículo en Línea] Consulta [15/10/2017] Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072014000300555&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072014000300555&lng=en&tlng=en)
11. LAPEÑA MOÑUX Yolanda. Estudio Fenomenológico de la Relaciones Interpersonales Laborales: La mirada del Personal de Enfermería de las diferentes Unidades del Hospital General Santa Barbara de Soria España 2012. . [ tesis para optar título de Doctora en Ciencias de la Salud] [Tesis en Línea] Consulta [20/11/2017] Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis\\_Lape%C3%B1a.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis_Lape%C3%B1a.pdf)

12. CASTILLO AVILA Irma, TORRES LLANOS Norma, AHUMADA GOMEZ Aldo, CARDENAS TAPIAS Karina, LICONA CASTRO Sharon .**Estrés laboral en enfermería factores asociados – Cartagena**. Rev. Volumen 30, N.º1, Enero - Abril 2014 [Artículo en Línea] Consulta [19/07/2017] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4312>
13. MINSA - Comité Nacional de Salud Mental/MINSA.  
**Lineamientos para la Acción en salud Mental. Lima- Perú**  
Consulta [19/11/2017] Disponible en:  
[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/salud\\_mental\\_documentos/16\\_informe\\_defensorial\\_140.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/salud_mental_documentos/16_informe_defensorial_140.pdf)
14. GOLEMAN D. **La inteligencia emocional en la empresa**. Ediciones B. Argentina S.A., 1999. Buenos Aires; pp. 50-51
15. Gonzáles J. **Relaciones Interpersonales**. México, 2004. Pp. 147- 158
16. Tamayo J. **Fundamentos de administración**. Pp. 53-54
17. La voz de Houston. Escrito por Matt Petryni | Traducido por Mayra Cabrera **La Importancia de las Relaciones Humanas**. Rev.en,Línea Consulta [12/02/2017] Disponible en <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>
18. TUFÍÑO Elizabeth. **Las relaciones humanas en el ámbito laboral 2011**. [Blog en línea] Consulta [12/02/2017] Disponible en <http://psicologiacesie.blogspot.pe/>

# **ANEXOS**



## ANEXO 1 DESEMPEÑO LABORAL

CÓDIGO: .....

### INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de tres categorías: Siempre (S) A veces (A) Nunca (N) que evalúa el Desempeño Laboral

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación al personal de enfermería a su cargo.

| ITEMS  | SIEMPRE | A<br>VECES | NUNCA |
|--|---------|------------|-------|
| 1 Realiza un buen trabajo.   |         |            |       |
| 2 Trata bien a los pacientes.  |         |            |       |
| 3 Tiene amplio conocimiento del puesto.                              |         |            |       |
| 4 La calidad de su trabajo es excepcional.                           |         |            |       |
| 5 Llega a la hora (puntual).   |         |            |       |
| 6 Es tolerante a las situaciones difíciles.                          |         |            |       |
| 7 Inicia sus labores prontamente.                                    |         |            |       |
| 8 Tiene un alto grado de rendimiento.                                |         |            |       |
| 9 Tiene habilidad de motivar a otros.                                |         |            |       |
| 10 Toma decisiones apropiadas y rápidas.                             |         |            |       |
| 11 Tiene capacidad para asumir responsabilidades.                    |         |            |       |
| 12 Tiene la capacidad para desarrollar ideas en mejora de su trabajo |         |            |       |
| 13 Trabaja en equipo.  |         |            |       |
| 14 Posee un espíritu de superación.                                  |         |            |       |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 15 Demuestra interés en el trabajo.   |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 16 Asiste frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio o fuera de él. |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 17 Tiene pleno conocimiento de las fases de su trabajo.                               |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 18 Se adapta con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.                        |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 19 Respeta la estructura organizativa dentro del servicio.                            |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 20 Reconoce las necesidades dentro del servicio                                       |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 21 Demuestra capacidad de organización  |  |  |  |
|   |  |  |  |
| 22 Hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo                               |  |  |  |



## ANEXO 2

### RELACIONES INTERPERSONALES

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías: Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N)

Marque usted con una (x) según considere oportuno.

| ENUNCIADOS  | S | CS | A | CN | N |
|---|---|----|---|----|---|
| 1. Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.                                   |   |    |   |    |   |
| 2. Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.  |   |    |   |    |   |
| 3. Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.   |   |    |   |    |   |
| 4. Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.               |   |    |   |    |   |
| 5. Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema. |   |    |   |    |   |
| 6. Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita  |   |    |   |    |   |
| 7. Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.                        |   |    |   |    |   |
| 8. En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.                                 |   |    |   |    |   |
| 9. Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.   |   |    |   |    |   |
| 10. Aún cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.   |   |    |   |    |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 11. Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.                                   |  |  |  |  |  |
| 12. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo. |  |  |  |  |  |
| 13. Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir          |  |  |  |  |  |
| 14. Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.        |  |  |  |  |  |
| 15. Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas                       |  |  |  |  |  |
| 16. Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno                        |  |  |  |  |  |
| 17. El momento del reporte es asumido con Responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.                         |  |  |  |  |  |
| 18. Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo                      |  |  |  |  |  |
| 19. Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados  |  |  |  |  |  |
| 20. Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.                              |  |  |  |  |  |
| 21. Existe celo profesional entre las colegas.  |  |  |  |  |  |
| 22. Se observa antipatía entre las colegas del servicio   |  |  |  |  |  |
| 23. Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.                                  |  |  |  |  |  |
| 24. Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.  |  |  |  |  |  |
| 25. Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".   |  |  |  |  |  |
| 26. Las colegas actúan con sencillez  |  |  |  |  |  |
| 27. Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos  |  |  |  |  |  |

**ANEXO 3**  
**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS POR JUECES DE EXPERTOS**

| CRITERIOS  | Jueces de expertos |   |   |   |   |   |   |   |   |    | K | P | q |
|--|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|
|  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |   |   |
| 1. ¿los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?       | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |
| 2. ¿en el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?                            | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |
| 3. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?       | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |
| 4. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?                       | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0  | 1 |   |   |
| 5. ¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?  | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |
| 6. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos? | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |
| 7. ¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de dato?  | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1  | 1 |   |   |
| 8. ¿Agregaría algunos ítems al instrumento de recolección de dato?   | 1                  | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1  | 2 |   |   |
| 9. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?     | 1                  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0 |   |   |

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| 10.¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |  |  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|

**Realización:**

X: Cantidad de valor encontrado: X = 0; X = 1; X= 2; X = 3

n : 10

p: 85%: 0.85

q: 1-p: 0.15

$${}_n C^x \times (p)^x \times (q)^{n-x}$$

$$P = {}_{10} C^0 \times (0.85)^0 \times (0.15)^{10-0}$$

$$P = 0.000000005$$

$$P = {}_{10} C^1 \times (0.85)^1 \times (0.15)^{10-1}$$

$$P = 0.0000003267$$

$$P = {}_{10} C^2 \times (0.85)^2 \times (0.15)^{10-2}$$

$$P = 0.0000083325$$

Aprueba: 1, Desaprueba: 0, éxitos: k, proporción y aciertos: p; no aciertos: q

**VALORES:**

1. 0.0000000005
  2. 0.0000000005
  3. 0.0000000005
  4. 0.0000003267
  5. 0.0000000005
  6. 0.0000000005
  7. 0.0000003267
  8. 0.0000083325
  9. 0.0000000005
  10. 0.0000000005
- 
- 0.0000089894 / 10 = 0.0000008989

**Instrumento Valido      RESULTADO:      0.00000089894 < 0.05**

## ANEXO 4

### Consentimiento Informado

Yo.....de.....años de edad

Manifiesto que he sido informada para participar de forma voluntaria y anónima en el estudio tiene como objetivo, Determinar la relación entre relaciones interpersonales según dimensiones del personal de enfermería del servicio del Centro quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro. Cabe mencionar que este trabajo tiene una duración aproximada de 3 meses, es estrictamente ANÓNIMO por lo tanto no será necesario el llevar un registro con sus nombres (salvo al momento que firme el presente consentimiento) y es descriptivo, pues sólo busca datos con el fin mejorar el desempeño laboral con una buena relación interpersonal libre. Usted es libre de decidir si participa o no en esta investigación, esto quiere decir, que es libre de negarse a hacerlo si usted lo considera, en caso usted acepte, tendrá que firmar este documento autorizando su participación.

En caso usted aceptará voluntariamente la participación en la presente investigación tendrá que resolver el cuestionario Relaciones Interpersonales si después de firmar este documento y del paso de los días se encuentra incómodo con el estudio y su proceso, es libre de retirarse, sin temor a represalias. Todos los datos recolectados van a ser confidenciales, no se publicarán nombres. Como participante tiene derechos, tales como: ser informado sobre el trabajo de investigación y los resultados de su cuestionario. Estaremos, cada una de las investigadoras a su disposición en cuanto a los informes de índole del trabajo y su evolución. Independientemente participe o no, usted no corre ningún riesgo. Si decide no participar, esta decisión no alterará su atención en el servicio. Como beneficio de las usuarias que participen en el estudio, las investigadoras coordinarán el apoyo de la Oficina de Recursos Humanos con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.

Yo.....de.....años de edad después de haber sido informado sobre la investigación en lo que voy a participar acepto voluntariamente participar en el proyecto

.....

Nombre del participante

.....

DNI firma

## ANEXO 5

### RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN PROFESIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO- 2017

| RELACIONES<br>INTERPERSONALES     | PROFESIONAL<br>DE<br>ENFERMERÍA |       | PERSONAL<br>TÉCNICO DE<br>ENFERMERÍA |       | TOTAL |       |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------------|-------|-------|-------|
|                                   | N                               | %     | N                                    | %     | N     | %     |
| <b>DESAFAVORABLE</b>              | 1                               | 3.3%  | 5                                    | 16.7% | 6     | 20.0% |
| <b>MEDIANAMENTE<br/>FAVORABLE</b> | 11                              | 36.7% | 6                                    | 20.0% | 17    | 56.7% |
| <b>FAVORABLE</b>                  | 6                               | 20.0% | 1                                    | 3.3%  | 7     | 23.3% |
| <b>TOTAL</b>                      | 18                              | 60.0% | 12                                   | 40.0% | 30    | 100%  |

## ANEXO 6

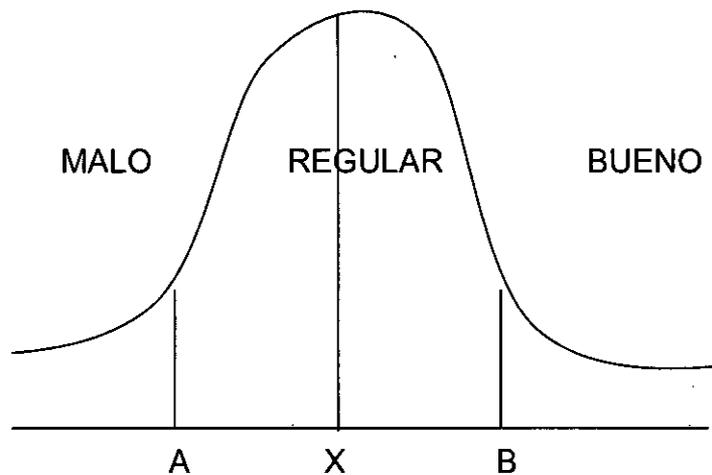
### DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN PROFESIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO- 2017

| DESEMPEÑO LABORAL | Profesional de Enfermería |       | Personal técnico de Enfermería |       | TOTAL |       |
|-------------------|---------------------------|-------|--------------------------------|-------|-------|-------|
|                   | N                         | %     | N                              | %     | N     | %     |
| MALO              | 2                         | 6.7%  | 3                              | 10.0% | 5     | 16.7% |
| REGULAR           | 8                         | 26.7% | 6                              | 20.0% | 14    | 46.7% |
| BUENO             | 8                         | 26.7% | 3                              | 10.0% | 11    | 36.7% |
| TOTAL             | 18                        | 60.0% | 12                             | 40.0% | 30    | 100%  |

## ANEXO N° 7

### ESCALA DE PUNTUACIÓN DE DESEMPEÑO

#### ESCALA DE ESTANINOS



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

**Donde:**

X = Media Aritmética = 60.

DS = Desviación Estándar = 4.7

**Siendo intervalos:**

BUENA = b+1

REGULAR = a+1

MALO = mínimo - a

**Reemplazando**

$$A = x - 0.75 (DS) = 56$$

$$B = x + 0.75 (DS) = 63$$

$$\text{MALO} = 45 - 56$$

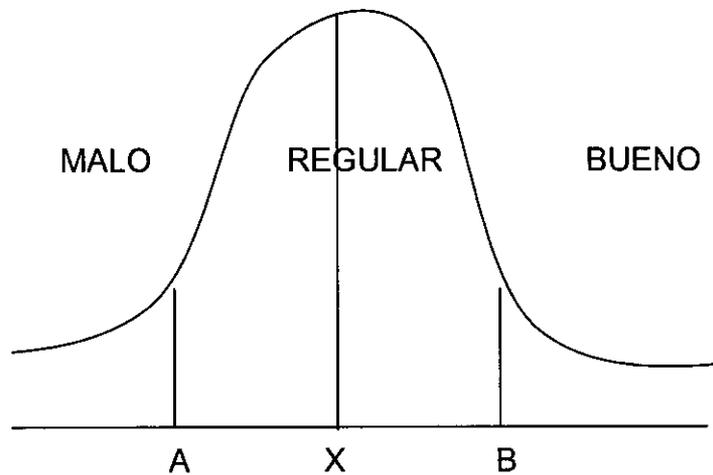
$$\text{REGULAR} = 57 - 63$$

$$\text{BUENO} = 64 - 66$$

## ANEXO N° 8

### ESCALA DE PUNTUACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

#### ESCALA DE ESTANINOS



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

**Donde:**

X = Media Aritmética = 100.

DS = Desviación Estándar = 10

**Siendo intervalos:**

BUENA = b+1

REGULAR = a+1

MALO = mínimo - a

**Reemplazando**

$$A = x - 0.75 (DS) = 92$$

$$B = x + 0.75 (DS) = 107$$

$$\text{MALO} = 76 - 92$$

$$\text{REGULAR} = 93 - 107$$

$$\text{BUENO} = 108 - 121$$