



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Enfermería

**Percepción sobre las relaciones interpersonales del
Profesional de Enfermería que tienen los estudiantes
de una universidad pública de Lima Metropolitana,
2020**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Rosario FARFAN QUISPE

ASESOR

María Virginia INFANTE CONTRERAS

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Farfan R. Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería que tienen los estudiantes de una universidad pública de Lima Metropolitana, 2020 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2020.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Rosario Farfán Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70881205
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1778-4126
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	María Virginia Infante Contreras
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10456026
URL de ORCID	https://orcid.org/0000000204729064
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Gladys Carmela Santos Falcón
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07923374
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Edna Ramírez Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09398149
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Teresa Catalina Surca Rojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08381784
Datos de investigación	

Línea de investigación	B.1.2.2. Gestión en establecimientos y servicios de salud
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vicerrectorado de Investigación y Posgrado. Programa de Promoción de Tesis de Pregrado. E18030044-PTPGRADO.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.056445 Longitud: -77.085994
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 - 2020
URL de disciplinas OCDE	Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02 Enfermería https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN MODALIDAD VIRTUAL
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

1. FECHA DE LA SUSTENTACIÓN 14/05/2020

HORA INICIO : 8:30 HRS.

HORA TÉRMINO : 9:30 HRS.

2. MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gladys Carmela Santos Falcón

MIEMBRO : Mg. Edna Ramírez Miranda

MIEMBRO : Dra. Teresa Catalina Surca Rojas

ASESOR : Dra. María Virginia Infante Contreras

3. DATOS DEL TESISISTA

APELLIDOS Y NOMBRES : Rosario Farfan Quispe

CÓDIGO : 14010361

R.R. DE GRADO DE BACHILLER NÚMERO: 012500-2020-R/UNMSM (11/03/2020)

TÍTULO DE LA TESIS :

**“PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE
LIMA METROPOLITANA, 2020”**

4. RECOMENDACIONES

Ninguna.

Datos de la plataforma virtual institucional del acto de sustentación:

<https://medical-int.zoom.us/j/96076679750>

ID: 960 7667 9750

Grabación archivada en: Escuela Profesional de Enfermería



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

5. NOTA OBTENIDA: 16, Dieciséis

6. PÚBLICO ASISTENTE: (Nombre, apellido y DNI)

- Sergio Fernando Cornetero Vidaurre DNI 768975
- Maria Jesus Torres Alzamora DNI: 75420610
- Kevin Jeffry Nalvarte Yantas DNI: 48259951

7. FIRMAS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO

Firma	Firma
Dra. Gladys Carmela Santos Falcón DNI 07923374	Mg. Edna Ramírez Miranda DNI 09398149
PRESIDENTE	MIEMBRO

Firma	Firma
Dra. Teresa Catalina Surca Rojas DNI 08381784	Dra. María Virginia Infante Contreras DNI: 10456026
MIEMBRO	ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A mí querida asesora Dra. María Infante Contreras a quien considero una gran amiga y gracias a sus conocimientos, experiencias, paciencia y motivación ha logrado en mí forjar un mejor profesional.

A mi Escuela Profesional de Enfermería de la UNMSM en conjunto con su plana docente por brindarme la formación en el pregrado una educación superior científica de alta calidad.

DEDICATORIA

A mi familia "Farfán" que ha sabido entregar todo de sí para ser de mi un ser útil a la nación; desarrollando en mí, principios y perseverancia para conseguir mis objetivos.

Al Padre Pío de Pietrelcina por impulsarme y ayudarme con sus palabras de aliento constante, apoyo incondicional y sincero.

ÍNDICE	Pág.
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
RESUMEN	IX
SUMARY	X
PRESENTACIÓN	XI
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento, delimitación y formulación del problema	12
1.2. Formulación de objetivos	17
1.2.1. Objetivo general	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. Justificación de la investigación	18
CAPÍTULO II. BASE TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS	19
2.1. Marco Teórico	19
2.1.1. Antecedentes del estudio	19
2.1.2. Base Teórica Conceptual	26
2.1.2.1. Percepción	26
2.1.2.2. Fases o estadios de la percepción	28
2.1.2.3. Componentes asociados a la percepción	29
2.1.2.4. Características de la percepción	29
2.1.2.5. Las sensaciones de la percepción	29
2.1.2.6. Perfil del profesional de Enfermería	30
2.1.3. Relaciones interpersonales	32
2.1.3.1. Entorno laboral en enfermería	32
2.1.3.2. Comunicación interpersonal	32
2.1.3.3 Trabajo en equipo	33
2.1.3.4. Características de las relaciones interpersonales	35
2.1.3.4.1. Comunicación	35
2.1.3.4.2. Actitudes	37
2.1.3.4.3. Trato	40
2.1.4. Definición operacional de términos	41
2.1.4.1. Estudiante de enfermería de una universidad pública	42
2.1.4.2. Profesional de enfermería	43
2.1.4.3. Percepción de los profesionales de Enfermería	43
2.1.4.4. Relaciones interpersonales	44
2.2. Diseño Metodológico	44
2.2.1. Tipo, nivel y método de investigación.	44
2.2.2. Descripción del área de estudio	44

2.2.3. Unidad de análisis	44
2.2.4. Población y muestra	45
2.2.5. Criterio de inclusión	45
2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.2.7. Proceso de recolección y análisis estadístico de los datos	45
2.2.8. Validez y confiabilidad	45
2.2.9. Consideraciones éticas	45
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
3.1. Resultados	46
3.1.1. Datos generales	46
3.1.2. Datos específicos	47
3.2. Discusión	51
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería que tienen los estudiantes de una Universidad pública de Lima Metropolitana – 2020.	47
2. Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente comunicación que tienen los estudiantes de una Universidad pública de Lima Metropolitana – 2020.	48
3. Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente actitudes que tienen los estudiantes de una Universidad pública de Lima Metropolitana – 2020.	49
4. Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente trato que tienen los estudiantes de una Universidad pública de Lima Metropolitana – 2020.	51

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
A Operacionalización de la variable	74
B Instrumento	75
C Matriz de datos	78
D Medición de la variable	81
E Consentimiento informado	82
F Validez del instrumento	83
G Datos generales	84

RESUMEN

Una relación interpersonal abarca a dos o más sujetos, a través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Es así que dentro de las prestaciones de salud las relaciones interpersonales tienen como finalidad optimizar la calidad de la labor que ejecuta el colectivo sanitario. **Objetivo:** Determinar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en sus componentes comunicación, actitud y trato que manifiestan los universitarios de una Institución Pública de Lima Metropolitana – 2020. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte trasversal. La población estuvo conformada por 61 estudiantes que culminaron sus estudios académicos con el internado de una Universidad Pública; la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es la escala de Likert adaptada. **Resultados:** En referencia a la percepción sobre los relaciones interpersonales del profesional de enfermería, que presentan los universitarios de una Institución Pública, se encuentra que del 100%, el 23% es adecuada, el 49% (30) es medianamente adecuada y el 28% (17) es inadecuada. **Conclusiones:** La percepción sobre los vínculos interpersonales del profesional de enfermería que presentan los universitarios de una Institución Pública es medianamente adecuada.

Palabras Claves: Estudiantes universitarios, Relaciones interpersonales, Profesional de enfermería y Percepción.

SUMMARY

An interpersonal relationship encompasses two or more subjects, through them, the individual obtains important social reinforcements from the most immediate environment that favor their adaptation to it. Thus, within health benefits, interpersonal relationships aim to optimize the quality of the work carried out by the healthcare community. **Objective:** To determine the perception of the interpersonal relationships of the Nursing Professional in its communication, attitude and treatment components manifested by the university students of a Public Institution of Metropolitan Lima - 2020. **Methodology:** Quantitative type study, descriptive cross-sectional method. The population was made up of 61 students who completed their academic studies with the internship of a Public University; the technique is the survey and the instrument used is the adapted Likert scale. **Results:** In reference to the perception of the interpersonal links of the nursing professional, presented by the university students of a Public Institution, it is found that 100%, 23% is adequate, 49% (30) is moderately adequate and 28 % (17) is inappropriate. **Conclusions:** The perception of the interpersonal links of the nursing professional presented by the university students of a Public Institution is fairly adequate.

Key Words: University students, Interpersonal relations, Nursing professional and Perception.

PRESENTACIÓN

Una relación interpersonal es una interrelación mutua entre dos o más sujetos, son considerados relaciones sociales ya que, se hallan normalizadas por las leyes. Es así que en las prestaciones de salud las relaciones interpersonales presentan como finalidad optimizar la calidad de la tarea que ejecuta el colectivo de salud. La importancia para la profesión son los aportes que permita ejecutar tácticas que avancen y/o fortalezcan las relaciones interpersonales saludables entre los especialistas de enfermería en la prestación de sus servicios.

El objetivo de la presente investigación es Determinar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en sus componentes comunicación, actitud y trato que manifiestan los universitarios de una Institución Pública de Lima Metropolitana – 2020.

La investigación está estructurada en IV capítulos, en el Capítulo I se expone el planteamiento del problema, los objetivos y justificación de la investigación; en el Capítulo II se expone los sustentos teóricos y metodológicas; en el Capítulo III se presentan los resultados y la discusión de la investigación; en el capítulo IV se señalan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones; por último, se señalan las referencias bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento, delimitación y formulación del problema

Los seres humanos somos una especie social, por naturaleza tendemos a la interacción en la sociedad, ya que necesitamos establecer ese contacto social que nos haga evolucionar en grupo, por supuesto sin olvidar nuestra individualidad y esencia. Es así que el éxito que experimentemos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. ¹

Una relación interpersonal es una interrelación mutua entre dos o más sujetos, es considerado como relación social ya que se hallan regularizadas por dispositivos legales y organizaciones de la intercomunicación social. Siempre en la conectividad entre dos o más personas actúan la comunicación, que es la disposición de los sujetos para lograr información concerniente a su ámbito y repartirse con los demás. El procedimiento comunicativo está comprendido por la difusión de señales (sonoridad, ademanes, signos), con el fin de comunicar una misiva.

La comunicación victoriosa demanda de un destinatario con las destrezas necesarias que le posibiliten descifrar el mensaje y entenderlo. Si hay alguna deficiencia en este procedimiento, se reducen las facultades de empezar una asociación operacional. Se debe considerar que las relaciones entre personas facilitan el logro de determinados propósitos en nuestro desenvolvimiento social, y el conjunto de estos objetivos están sobreentendidas a la hora de fijar

lazos con otras personas. No obstante, es viable emplearlos como una vía para conseguir algunas ventajas, tales como un lugar de labor, incluso en esos casos, existe más argumentos que la sencilla importancia material, aunque se desconozca en grado racional. ^{2,3}

El hospital es valorado como una empresa de prestaciones en servicios de salud cuya finalidad es brindar un servicio de excelencia a los pacientes para que prontamente vuelven a ejercer sus actividades cotidianas. La clave de ello es que exista entre los profesionales de enfermería en particular y de los profesionales de la salud en general una adecuada comunicación, actitud y trato entre ellos, donde se respalda el desarrollo profesional. Cuando este vínculo se ve dañado por disputas interpersonales o por restricciones en la comunicación, puede afectar negativamente en la atención del usuario.

Es así que dentro de las prestaciones de salud las relaciones interpersonales tienen como finalidad mejorar la calidad de la labor que ejecuta el colectivo de salud. De ahí el interés que el profesional de enfermería construya relaciones interpersonales beneficiosos con el equipo de salud y de esta manera posibilitan labor en colectivo, lo que se interpreta en una mejor clase de trato al usuario y se fomenta un clima organizacional positivo.

Por otro lado los fundamentos del enfermera(o) se sustentan en el comportamiento principista a través de valores y principios éticos morales, uno de los principios éticos principales en enfermería es la comunicación dialogante, la consideración al otro como elemento que posibilita la práctica de la profesión, y a su vez la ética rige la conducta, involucra lo que es bueno y lo que es malo, por lo cual es relevante

que el profesional de enfermería comprenda los principios de su profesión y los ejecute en su labor cotidiana, para poder llevar a cabo el liderazgo como profesión y estar en correspondencia con el equipo de enfermería y también multidisciplinaria en su trabajo, a ello está supeditada la naturaleza de su profesión. ⁴

A nivel mundial la Organización Mundial de Salud (OMS), en su Departamento de Recursos Humanos para la Salud, buscan incansablemente dar a todo el mundo, accesibilidad para la inserción en el campo laboral al personal sanitario como las enfermeras, formadas de manera competente y que cuenten con un entorno laboral hospitalario saludable, y que sea capaz de brindar un cuidado enfermero con alto nivel de calidad a los usuarios dentro de las instituciones hospitalarias, ya sean privadas o públicas. ^{5, 6, 7}

En el 2018 la directora de Organización Panamericana de la Salud Carissa F. Etienne, mencionaba que los profesionales de enfermería son la piedra angular de los sistemas de salud y su déficit es uno de los obstáculos fundamentales para el logro de progresos en el sector salud, y en la actualidad en el mundo tenemos 45.7 enfermeros por cada 10.000 habitantes, que no llega a cubrir los requerimientos necesarios de la sociedad.⁸

Virginia Henderson sostiene que “la Enfermera tiene una función única, distinta de los médicos”; subraya además que “ellas no siguen las ordenes de los médicos” Asimismo, menciona que “la Enfermera y los demás miembros del equipo se ayudan mutuamente a realizar el conjunto del programa de asistencia, desarrollando cada uno su trabajo y nadie del colectivo debe hacer exigencias a los demás miembros, que alguno de ellos sea incapaz de realizar su

función específica”.⁹

A nivel mundial el país con el mejor sistema de salud es el Canadá, siendo que entre el 2011 al 2015 el número de enfermeras tituladas ascendió en 6,3 %, de 391,085 a 415,864, a pesar de ello se continúa notificando falta de personal sanitario en comunidades rurales y remotas, debido a que 60% de las enfermeras tituladas trabajan en hospitales, 15.1% trabajan en centros de salud comunitario, 15.2% en entornos de atención de largo plazo u hogares para convalecientes y 10.8% en otros espacios laborales. A pesar de que haya enfermeras certificadas en condiciones de ejercer no todas las enfermeras trabajan por diferentes motivos y en algunos casos trabajan con insatisfacción laboral y en un entorno laboral hospitalario no saludable relacionado con el espacio físico, lo emocional y las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo.¹⁰

Ante ello, la Organización Panamericana de Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) tienen dentro de sus principales desafíos en el sector salud mejorar el entorno laboral hospitalario de los recursos humanos, entre los que se encuentran los profesionales de enfermería.⁵

En el 2020, Florentino Pérez Raya, presidente del Consejo General de Enfermería menciona que las enfermeras en el mundo son un respaldo sin precedentes a la labor fundamental durante el cuidado, además sin enfermeras, no lograremos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ni la cobertura sanitaria universal.¹¹

En el 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó los objetivos de desarrollo sostenible para el 2030, debiéndose

lograr a través de un trabajo decente con entornos laborales saludables y con recursos humanos profesionalizados y adecuadamente capacitados en los 170 países, que puedan dar soluciones integrales a dichos objetivos, centrada en los sistemas de salud, causas y articulado con la realidad socioeconómica, siendo implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), estipulados en el objetivo 8º: Trabajo decente y crecimiento económico.¹²

A nivel internacional no hay suficientes profesionales de enfermería, por diferentes motivos y uno de ellos es la deficiente estructura física y equipamiento de los establecimientos de salud. Asimismo, el lado emocional es de suma importancia debido a la incertidumbre de la estabilidad en el trabajo, al propio desarrollo psicosocial de la enfermera, las conductas éticas en el quehacer profesional, la motivación que se tiene para dar cuidados a los usuarios, el salario no es atractivo a pesar que difiere en cada país, el clima laboral, y las relaciones interpersonales con el equipo interdisciplinario de salud, asimismo la falta de inversión en mejorar su calidad de vida.¹³

A lo señalado, se puede sumar la falta de incentivos para que realicen investigaciones, cuando en el programa de estudios se introducen nuevos conocimientos, se trata casi siempre de aportes de la medicina u otras disciplinas paralelas, en lugar de ser el resultado de la reflexión y la experimentación de las propias enfermeras para mejorar el nivel de su profesión. Como las enfermeras no están en posiciones para la toma de decisiones sobre atención de salud, los presupuestos para los programas de atención de salud reflejan poca prioridad para enfermería.

Asimismo, en el 2014 la investigación "Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas", realizada por los enfermeros Lapeña , Pedraz y Macía, señalan que las especialistas en enfermería tienen una percepción de inutilidad frente un problema del servicio, se encuentran desmotivados, sin disposición de seguir con sus objetivos pactados, sin desarrollar sus habilidades. Generalmente la enfermera no tiene buenas relaciones con sus colegas y personal de salud.^{14, 15}

En la práctica pre profesional en los hospitales de MINSA y ESSALUD, mediante la observación se puede apreciar que la labor del profesional de enfermería muchas veces es interrumpida por la inadecuada comunicación con levantamiento de voz entre jefa-enfermera y entre colegas en presencia de los futuros profesionales de enfermería; es decir los estudiantes de enfermería, que perciben muchas veces lo inadecuado de estas relaciones interpersonales. Aunque también son testigos o perciben adecuadas relaciones interpersonales como evidencia una comunicación asertiva entre las enfermeras, el trabajo en equipo, un ambiente laboral idóneo. A esto surgen las siguientes interrogantes: ¿Existe una comunicación fluida del profesional de Enfermería con el equipo de salud?, ¿Cuándo conversa el equipo de enfermería existe malos entendidos?, ¿La actitud al dirigirse entre los miembros del equipo de salud es adecuada?, ¿La enfermera jefa de servicio llama la atención en un tono de voz adecuada? Ante lo anteriormente mencionado nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cuál es la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería que tienen los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, 2020?

1.2. Formulación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería que tienen los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana - 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente comunicación, que tienen los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana - 2020.
- Identificar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente actitudes, que tienen los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana - 2020.
- Identificar la percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, en su componente trato, que tienen los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana - 2020.

1.3. Justificación de la investigación

La formación profesional es el periodo en el cual los estudiantes desarrollan las competencias necesarias tanto en los aspectos cognitivos y procedimentales que el ejercicio profesional exige, más también va desarrollando actitudes y comportamientos adecuados al contexto donde se aplican las competencias que va adquiriendo, que en el caso de los estudiantes de enfermería parte de las relaciones interpersonales con el usuario de los servicios de salud y con los integrantes del equipo de salud.

El estudio pretende analizar una situación que surge de las relaciones interpersonales, dentro de las funciones del profesional de enfermería, lo cual demanda un gran espíritu de grupo de modo que hagan eficientes las labores desempeñadas por todos los miembros de equipo de salud.

Este estudio es relevante ya que nos proporcionará información requerida que permitirá ejecutar estrategias para que estimulen y/o fomenten relaciones interpersonales saludables entre el personal de enfermería de la dependencia seleccionada, beneficiando de esta forma la salud mental y un significativo desarrollo de dichos profesionales, ya que la intervención en relaciones interpersonales beneficia al enfermero no solo a nivel personal sino que fortificará su buen desarrollo como integrante del equipo de enfermería e interdisciplinario.

En lo concerniente a la actitud como componente de las relaciones interpersonales, se justifica porque los hallazgos del estudio permitirán enfrentar la ausencia de calidez en las relaciones humanas en el personal de salud en general y de las enfermeras en particular, como grupo de investigación.

En lo referente al trato como componente de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería, siendo este resultado de la calidad de vida del enfermero(a), la investigación se justifica porque el estudio aportará con un cuerpo de conocimientos que contribuiría a mejorar el trato entre los enfermeros, con otros especialistas en salud y con los pacientes en general. Además, servirá para enriquecer la calidad de vida de los enfermeros(as).

CAPÍTULO II.

BASE TEÓRICA Y METODOLÓGICA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes del estudio

Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de antecedentes de investigación, tanto a nivel nacional como internacional encontrándose las siguientes investigaciones.

Antecedentes internacionales:

Salimena AM, Peixoto R, Thorferhn M.et al; realizaron la investigación titulada "Equipo de enfermería en el centro quirúrgico: estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales. Brasil, 2019". El objetivo del estudio fue entender alcances y develar la sensibilidad del colectivo de profesionales de enfermería de salas de operaciones en sus relaciones entre personas. Metodología: investigación de índole cualitativa con perspectiva fenomenológica. Asistieron 17 especialistas del colectivo de enfermeras(os) de la Salas de Operaciones de un Establecimiento de un Universidad, en un ayuntamiento del condado de Mata Mineira, de octubre del 2016 hasta enero 2017. Se empleó el diálogo fenomenológico. Motivos manifestados fueron investigados bajo la óptica del razonamiento Heideggeriano. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Es esencial que la comunicación entre los profesionales sea efectiva para garantizar una asistencia adecuada. La atención al paciente no sufrirá perjuicios si el trabajo se realiza en equipo, y para que sea armónico es imperativo

que el vínculo interpersonal sea basado en la empatía y en el respeto entre las partes. ¹⁶

Hernández, WA e Hinojos, ER, realizaron el estudio "Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar, 2019". Establecen como propósito demostrar como los propios enfermeros y enfermeras requieren de cuidado, ya sea físico, psicológico, emocional o espiritual, que puede ser brindado por otro enfermero. Metodología: el presente trabajo surge de la realización de una revisión del estado del arte. Se llevó a cabo la búsqueda de bibliografía en las bases de datos Scielo, Redalyc, PudMed y Scopus, así como páginas web oficiales, en los idiomas: español, inglés y portugués, tras la lectura y análisis de su contenido se visualizaron coincidencias para la construcción de conocimiento, citando en el presente artículo 26 autores. Se concluye:

*Es necesario apostar por el buen funcionamiento y cuidado de los miembros de un equipo de enfermeros, mediante la creación de lugares de trabajo con un clima social saludable, donde se fomenten las relaciones interpersonales, siendo posible mejorar la convivencia y bienestar del personal.*¹⁷

Pereira JW, Magalhães TM, y Francisco D, ejecutaron un estudio titulado "Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: elaboración y validación. Brasil, 2017". Objetivo: diseñar una herramienta para medir el vínculo entre personas en la terapia de enfermería por intermedio de la Teoría de la Replica al Ítem, y su certificación. Metodología: el trabajo siguió los tres bornes de la psicometría: especulativo, experimental y razonado. Fue trabajado

con el Temario de vínculo entre personas en la atención del personal de enfermeras(os) bajo la orientación de la Estructura entre personas del Patrón Teórico de Imogene King y las cualidades psicométricas fueron investigadas vía Enfoque de la Replica al punto en un muestrario de 950 usuarios tratados en los diversos niveles de salud. Se concluye:

La herramienta fue concebida y se apreció coherente para evaluar el constructo relación interpersonal en la atención de enfermería, manifestando convenientes indicadores de fiabilidad y autenticidad.¹⁸

La investigación realizada por Mastrapa Elers Yenny y Gibert Lamadrid María del Pilar, titulada "Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales", con el objetivo de: investigar sobre el vínculo enfermera-paciente, mediante las hipótesis de los vínculos interpersonales en enfermería. Metodología: verificación bibliográfica integrativa, con estudio crítico de la referencia consultada, que implicó textos, estudios, artículos originales y de análisis editados en castellano del 2004 al 2015, la pesquisa se hizo en Scielo, Dialnet y Elsevier; asimismo se consultó con especialistas. Concluyen:

La indagación sobre la relación enfermera-paciente permitió presentar la visión de esta en las diferentes teorías de enfermería relacionadas con el tema, a partir de su expresión en los elementos de la comunicación necesarios para lograr el cuidado y con ello la satisfacción de necesidades.¹⁹

Antecedentes Nacionales:

Ramos RF, Tunco YM, ejecutaron el estudio denominado "Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2017". Sostienen como propósito mayor: Examinar el influjo de los vínculos entre personas en el establecimiento y en el servicio mencionado; siendo sus objetivos específicos: - Peculiaridades del personal de enfermería del ámbito de urgencia de acuerdo a: género, grupo etario, condición civil, rango de estudios, estado ocupacional y tiempo de ocupación en la prestación; - Peculiaridades de las individuos en seguimiento según: género, grupo etario, proveniencia y rango de educación; - Evaluar los vínculos entre personas entre los especialistas enfermeras(os) en investigación; - Valorar los distintivos de la calidad de la atención de enfermería alcanzable, comunicación y accesibilidad, calma, previsor, transmite confiabilidad, seguimiento y realiza reconocimiento. Metodología: Investigación de tipo descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal; se laboró con una muestra de 27 enfermeras y 110 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario Care Q respectivamente para la recolección de datos de Relaciones Interpersonales y calidad de Cuidado Enfermero respectivamente. Concluyéndose:

Que la relación interpersonal entre el personal de salud tiene relación significativa con la percepción de la calidad del cuidado enfermero ($p < 0,05$) entre los pacientes en el servicio de Emergencia.²⁰

El estudio ejecutado por Chumpitaz Vásquez María del Pilar denominado “Relaciones interpersonales enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima, 2017”. El objetivo general fue: Comparar el nivel de relación enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima - 2017; y como objetivos específicos: - Comparar el nivel de relación interpersonal enfermera-paciente en su dimensión orientación en dos hospitales públicos de Lima - 2017, - Comparar el nivel de relación interpersonal enfermera-paciente en su dimensión identificación en dos hospitales públicos de Lima - 2017, - Comparar el nivel de relación interpersonal enfermera-paciente en su dimensión aprovechamiento en dos hospitales públicos de Lima - 2017, - Comparar el nivel de relación interpersonal enfermera-paciente en su dimensión resolución en dos hospitales públicos de Lima - 2017. La metodología aplicada es descriptiva, comparativa, transversal, no experimental. La población estuvo conformada de 160 usuarios de los servicios de cirugía general en dos hospitales públicos de Lima, la muestra estuvo conformada por 112 usuarios. La prueba de confiabilidad fue Alfa de Crombach, para la herramienta de vínculos entre personas. La autenticidad de la herramienta se hizo con el veredicto de expertos. Se llegó a la siguiente conclusión:

Existen diferencias significativas entre el nivel de relaciones interpersonales enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima.²¹

Tucumango Alcántara, Noemí Viviana en su estudio: “Nivel de autoestima y relaciones interpersonales en los estudiantes del 1 año de enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca 2017”, con el objetivo de establecer la asociación mencionada anteriormente. Y el objetivo específico: Valorar los vínculos interpersonales entre los

universitarios, mediante el test de Bender. Metodología: estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, y de corte transversal. El universo poblacional se conformó por la totalidad de estudiantes inscritos en el 1° año de Enfermería 2016-II de la mencionada universidad, conformado por 40 estudiantes; y el muestrario: constituido por 35 estudiantes del referido año de estudio, aplicándose la Gradación de Rosenberg a través del cual se estableció el rango de dignidad, y el Test de Bender para estimar las vinculaciones entre personas. Concluyéndose:

En esta investigación se demostró qu hay una vinculación directa entre el rango de autoestima y los vínculos interpersonales en los estudiantes del 1° año de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca según prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson (0.037).²²

2.1.2. Base Teórica Conceptual

2.1.2.1. Percepción

Acerca de la percepción se exponen diferentes conceptualizaciones que han ido progresando cada año, empezando con Immanuel Kant, la Psicología Cognitiva Gestalt, entre otros; en la actualidad la neurociencia se dedica al estudio de los procesos cognitivos como la memoria, pensamientos, sentimientos, sensación, uniendo dos ciencias la neurología con la ciencia que nos ayuda a entender sobre la fisiología de como sucede los procesos superiores propios del ser humano.²³

Las neurociencias desde sus inicios, se ha dedicado al estudio de la funcionalidad del cerebro y la mente y explicar cómo se realiza la percepción. El tema de la percepción ha sido abordado por diferentes

autores, así Fausto Vilatuna Correa, Guajala Ágila Diego, Pulamarin Juan José y Walter Ortiz Palacios en el 2012, señalan que la percepción es la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales que presume una progresión de hechos que empiezan con la energía física o incentivo que acciona los diferentes receptores sensoriales, tras lo cual se produce la emisión de la información por los tránsitos sensoriales hasta los rangos mayores del sistema nervioso central, lo cual permite interaccionar adecuadamente con el ambiente.

En este procesamiento de transmisión se modifica la energía particular de cada sentido en la fuerza electroquímica inherente del impulso nervioso. Si el sujeto se encuentra en una fase de activación o vigilia apropiada, el mensaje obtiene el nivel cortical en el cual se desarrolla un procedimiento de acogida, elección y restructuración de la información.²⁴

Diego Redolar Ripoll, señala que la neurociencia cognitiva ya tiene conocimiento científico relacionando el cerebro y la mente, para desenvolver este procedimiento perceptivo la mente requiere toda la data almacenada en la memoria a largo plazo (toda su experiencia), alcanzado este punto, el acto perceptivo se modifica en una acción propia que trasciende la estricta sensorialidad y es intrínsecamente subjetivo y humano. Por esa finalidad, el estado afectivo del individuo en cada momento determina la percepción. El hecho perceptivo concluye con la réplica del sujeto al incentivo, esta puede alterar la posición del posterior hecho perceptivo, y alterar de esta manera el entorno del vínculo.

El acto perceptivo lo determina el sujeto y el estímulo, el cual permite procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales se obtiene información respecto al contexto, las acciones que se efectúan en él y los propios estados internos de las personas, pues no sería posible en la ausencia de un flujo informativo a la persona o su medio.

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente a:

- El tipo de información obtenida,
- La forma en que ésta se consigue.

La percepción es un proceso activo-constructivo, es la figura cerebral que se configura con aporte de la vivencia y necesidades, parte de la existencia del aprendizaje, donde el receptor previo al analizar una novedosa referencia estudiando todas las notas guardadas en su conciencia, de esta manera edificar un gráfico ilustrativo anticipatorio que le consienta aprobar o rehusar diversas proposiciones o situaciones.

La percepción es la adición no solo de sencillas impresiones sino también es un desarrollo complicado y a la vez orientado, mediante el cual la persona capta el entorno que le rodea, siendo esta influenciada por los estímulos internos y externos.²⁵

2.1.2.2. Fases o estadios de la percepción

La percepción es un proceso de tres fases:

- a) **Visión temprana:** El individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales dado por el proceso mediante los que el sistema visual crea una

representación inicial de propiedades sensoriales elementales como el color, el movimiento, la profundidad y la disposición espacial de los objetos.

- b) **Organización perceptiva:** El sistema visual de los estímulos seleccionados en la visión temprana pone en juego una serie de mecanismos por los cuales logra la constancia perceptiva de los distintos elementos de información para poder así relacionarlos con los distintos objetos y superficies que forman la imagen visual para la clasificación en la mente del individuo configurando un mensaje inicial.
- c) **Reconocimiento:** Es la última fase de la percepción, en la cual sucede la integración mental del flujo informativo desde el ingreso del estímulo organizado e interpretado, el resultado de todo este conjunto de procesos es obtener información dado por las causas íntimas de su vivencia e intercomunicación con el entorno dando la identidad, significado y operatividad de los distintos elementos del contexto. Generalmente, se analiza que la exploración perceptiva se sustenta en la instauración de algún tipo de coherencia entre la data óptica lograda en cada instante con entendimiento almacenado a largo plazo acerca de la apariencia óptica de las cosas.²⁶

2.1.2.3. Componentes asociados a la percepción

Si bien los incentivos sensitivos podrían ser iguales para todos los sujetos, cada una de ellos recepciona de modo distinto, este fenómeno permite generar la captación como secuela de dos modalidades de datos que se introducen:

- El incentivo físico que produce el entorno en modalidad de ilustraciones, vibraciones, olores, etc.

- Las entradas internas que deriva del sujeto, que brindarán una preparación psicológica diferente de cada uno de los incentivos externos. No todos los agentes de impacto en la captación provienen del universo externo donde se desempeña el sujeto. Sumado a estos, se presentan otros de génesis interna, entre las que destacan los siguientes:

- Requerimiento: es la consideración de la falta de algo.

- Motivación: Se encuentra relacionada a los requerimientos, pero estos, no proceden constantemente en forma colectiva, teniendo en cuenta que una igual estimulación puede satisfacer diferentes requerimientos. Es la indagación para complacer dicho requerimiento.

- Experiencia: La persona se ilustra de las vivencias, y esto daña la conducta. El impacto sumatorio de las vivencias altera las modalidades de captación y replica .²⁷

2.1.2.4. Características de la percepción

La percepción de un sujeto es subjetiva, elegible y momentánea.

- Subjetiva, las respuestas ante el mismo incentivo se modifican de persona a persona. Frente a incentivo óptico, dimanan diversas reacciones supeditado a sus requerimientos o de sus vivencias en esos instantes.

- Elegible, la percepción es producto de la condición subjetiva del individuo que no puede captar todo al mismo tiempo y escoge su ámbito perceptual en función de lo que desea captar.

- Momentánea, ya que es un fenómeno cortoplacista. La modalidad en que los sujetos realizan el procedimiento de percepción se desarrolla en forma simultánea al enriquecimiento de las prácticas, o cambian los requerimientos y acicate de los mismos.²⁸

2.1.2.5. Las sensaciones de la percepción

Las sensaciones son la respuesta directa e inmediata a una estimulación de los órganos sensoriales. Corresponden a las dos primeras fases o estadios de la percepción; que según Aristóteles no hay nada en la mente que no haya estado antes en los sentidos.

Este enfoque de las percepciones implica la asociación entre tres componentes:

- **Un incentivo:** Es el medio que interacciona con los cinco tipos de receptores sensoriales que sean activados, ya sea los mecanorreceptores como tacto, audición y vestibular; fotorreceptores como la visión; quimiorreceptores como olfato y gusto; termo receptores como temperatura; receptores del dolor como los grados de dolencias y temperatura que provoca un cambio en sus propiedades, generando una respuesta en el ser vivo.

- **Un órgano sensorial:** que pueden ser: la visión que detecta e interpreta los estímulos luminosos; el oído que permite la transducción de ondas sonoras; el olfato que detecta los estímulos de moléculas olorosas en fase gaseosa, la boca que detecta por las papilas gustativas los diferentes sabores; y el tacto que percibe las texturas de contacto con la piel convirtiéndose en energía eléctrica, después será transmitido al sistema nervioso.

- **Una relación sensorial:** Al ingreso de los diferentes estímulos a su respectivo órgano, ya sea de uno a cinco sentidos, detectándose de manera específica los órganos activados que van a intervenir en el proceso de la percepción dando un mensaje inicial.^{29, 30}

2.1.2.6. Perfil del Profesional de Enfermería

Si bien hay normas internacionales que marcan el perfil de la profesión de enfermería, el 2019 la Organización Colegial de Enfermería en España, señala que el profesional de enfermería debe sumar, entre otras, las siguientes competencias que le facilitarán impulsar con más rapidez las aptitudes que se le piden como especialista, las cuales conforman su línea profesional, y son:

- Competencia organizativa: se requiere hacer una programación de tiempo y de ocupación, puede suceder retos o dificultades en los pacientes que están bajo su responsabilidad.

- Competencia para las relaciones personales: se necesitan individuos con idiosincrasia abierta y carismática, en la medida que es una profesión donde las relaciones entre personas se ejecutan en estados especiales, en múltiples estados situaciones, frágiles en la existencia de los sujetos.

- Tener la capacidad de pensar en el otro, según la Real Academia Española, la empatía es la compenetración cognoscitiva y emotiva de una persona con la situación anímica de otra; estos especialistas deben tener la competencia para armonizar efectivamente con los otros para percibir sus emociones, ya que de esta forma se relacionan mejor con los pacientes.

- Compromiso: La salud y la vida misma de los pacientes “están en manos” de estos profesionales y habitualmente tendrán competencias con la salud de los usuarios.³¹

En las universidades estatales del Perú el perfil del profesional de enfermería considera:

- Realizar la valoración de las cinco dimensiones humanas en los diversos niveles de salud.
- Realizar planes de mejora en el servicio del hospital para la resolución de problemas, que de esta manera puede generar investigación científica.
- Promover la responsabilidad social con la comunidad como enfermero(a) para movilizar a las personas al cambio o mantenimiento de hábitos saludables.
- Ejercer el trabajo en equipo multidisciplinario para generar alianzas estratégicas con otros grupos laborales de ciencias de la salud, y siendo responsable en la labor que desarrollará.
- Realizar la función asistencial satisfaciendo las necesidades humanas de todos los grupos sociales debido a que la esencia de enfermería es el cuidado en todas las dimensiones del ser humano.
- Tener un trato humanizado con sus semejantes, ser empático y desarrollar el liderazgo.³²

2.1.3. Relaciones interpersonales

2.1.3.1. Entorno laboral en enfermería

La teoría Motivacional del Ser Humano jerarquiza las cinco necesidades básicas que experimenta la persona tales como: la fisiológica de supervivencia, la seguridad, estabilidad y protección; la pertenencia a un grupo social, la estima y aceptación del grupo y por

último la autorrealización personal. Por naturaleza la persona busca ser aceptado dentro de un grupo social, esto no es exento en el campo laboral del profesional de enfermería donde se relaciona y convive con diferentes personas profesionales y no profesionales dentro de la institución de salud, y debe buscar su autorrealización, que en los servicios de salud lo logran generalmente quien realiza trabajo en equipo.³³

2.1.3.2 Trabajo en equipo

En el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, el Artículo 33° señala que constituye falta de ética discriminar por intereses de grupos o de personas, la participación de las enfermeras(os) en concursos de provisión y promoción de plazas.

Asimismo, en el Capítulo IV, el Artículo 44°, señala que la enfermera debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, sociocultural, personal y ético.³⁵

Para Hernández de San Martín, el colectivo de salud "es el grupo estructurado de personas con adiestramiento profesional o tecnológico distinto que gestiona en el nivel central, regional o local de un organismo sectorial".

La noción previa señala que la agrupación está constituida en la actualidad por diferentes individuos que personifican las disciplinas profesionales vinculadas con el confort y salud de las personas; para proporcionarle cuidado a un individuo, a una familia o una comunidad. Cada uno de los integrantes del equipo de salud tiene instrucción y

capacidades únicas que competen a su disciplina y cooperan con su destreza en los cuidados que requiere el usuario. ³⁶

La naturaleza del significado de equipo de salud es que todas las personas que lo componen laboren en cooperación para el usuario, sea una persona, una familia o una comunidad y que consigan realizar un trabajo armonioso que colaboren con la finalidad de optimizar los estados de salubridad de los individuos.³⁷

En el equipo de salud hospitalario, el profesional de enfermería debe relacionarse con otros profesionales de salud como los médicos, farmacéuticos, asistentes sociales, nutricionistas, tecnólogos médicos, obstétrices y con personal técnico y administrativo.

El trabajo en equipo tiene un objetivo en común que se debe cumplir, como es el trabajo interdisciplinario, la coordinación de métodos de trabajo, intercambio de conocimientos, participación activa y de autogestión en salud.

Para el funcionamiento del equipo de salud se requieren de siete componentes que todo ámbito de trabajo hospitalario-asistencial debe tener, como: la identificación dentro del equipo, la motivación, la conciencia emocional, la comunicación, la tolerancia al estrés, la capacidad de resolver conflictos y el buen humor al realizar atención de salud con interacción adecuada entre el personal de salud profesional y no profesional. ³⁸

2.1.3.3. Peculiaridades de las Relaciones Interpersonales:

Para Oliveros (2004), al fijar las particularidades de los vínculos interpersonales se debe considerar diferentes características como: honradez y veracidad, respeto y aserción, solidaridad, entendimiento y sapiencia, competencias interpersonales y habilidades. ³⁹

De acuerdo con Cruz (2003), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la forma de cómo nos vinculamos con las otras personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. “Generalmente hablamos de la forma en que acostumbramos comunicarnos con aquellos con los cuales normalmente mantenemos contacto a diario, como nuestros familiares o compañeros de trabajo. Varias veces, ya sea de manera pública o privada, se hacen alusión a terceras personas en términos pocos productivos, particularmente cuando ellas están ausentes. Continuamente se supone que es una conveniente norma al aludirse a otros sujetos en las palabras en que deseen que ellos aludan a nosotros. ⁴⁰

Sobre las características de las relaciones interpersonales en los servicios de salud, se toma en cuenta las tres dimensiones según el Ministerio de Salud que son: Comunicación, Actitudes y Trato. ⁴¹

2.1.3.3.1. La Comunicación

La comunicación es el modo innato al vínculo que los seres vivos sostienen en el momento en que se encuentran en agrupaciones. Por medio de la comunicación las personas consiguen información que corresponde a su contexto y puedan compartir con los demás.

En los seres humanos la comunicación es una acción característica del accionar mental, que proviene del razonamiento, lengua y del crecimiento de las aptitudes psicosociales de contacto, y se halla en la raíz de toda organización, es por ello que debemos erigir tácticas comunicativas que van a provocar relaciones agradables y una buena utilización en los vínculos interpersonales, considerando como sustento la comunicación. Por medio de la correspondencia se mantiene informados a los miembros del equipo de trabajo y a la vez ayuda a disminuir los conflictos que se presentan en su momento.⁴²

Elementos de la comunicación.

En los procesos comunicativos existen los siguientes elementos:

- Códice: Una estructura de signos y normas que se unen con el propósito de dar algo.
- Conducto: Es la vía real mediante la cual se transfiere la data.
- Transmisor: Quien pretende mandar la comunicación.
- Recibidor: Es el destinatario de la información. ⁴³

Características para diálogo efectivo:

Maureen J. proyecta que la comunicación efectiva cuenta con las siguientes características:

- Ductilidad: Perceptibilidad a circunstancias variables, de adecuación a situaciones inesperadas o repentinas.
- Sutileza: La persona debe estar vigilante, ser minucioso, raudo para actuar pronto. La sagacidad compromete viveza, estremecimiento y deseo de interrelacionarse exitosamente. Intuir cuándo expresarse, quedarse en silencio cuando sea preciso, escuchar con atención.
- Disposición: Ingenio para aceptar incentivos y una predilección para percibir mensajes y réplicas del otro. La sensibilidad es circunstancia íntima, individual, que posibilita ser afectivo a determinados indicios

de comunicación que llega al sujeto en el transcurso de sus quehaceres cotidianos.

- Estructuración minuciosa: se necesita reflexionar atentamente el diálogo o los incentivos asumidos y contestar reflexivamente. Radica en alistarse para las conversaciones que se mantendrá con los otros, ello posibilita ideas, comunicar sensaciones y repliques de forma adecuada ya que al comunicarse se está más apacible interiormente, se amplía la adecuada certeza, representación y aptitud en la comunicación.
- Aliciente: Es proveer ayuda, infundir coraje y otorgar seguridad.
- Empleo del secreto: Hay instantes en que las palabras aparentan ser inapropiadas para apoyar a difundir las reflexiones y afectos; en esos instantes el silencio usado con sensatez puede ser tan efectivo y dar tanta protección como las palabras. La comunicación debe ser directa verdadera, accesible tanto por el emisor como por el receptor.

Comunicación interpersonal.

En cuanto a la comunicación, base de las relaciones interpersonales, el profesional de enfermería se relaciona con los grupos sociales, como son los pacientes y su familia teniendo en cuenta los niveles adecuados de privacidad. El área administrativa del hospital debe velar por la salud física y mental de sus trabajadores, así un adecuado entorno laboral de la enfermera, le genera satisfacción laboral y mayor productividad lo que permite una mejora en el cuidado de los pacientes, lo cual es de suma importancia.

El hecho de saber escuchar, expresar y empatizar, permite el logro del cambio de conducta y es lo que se busca con el cuidado de enfermería, que el paciente adopte conductas saludables. La comunicación eficaz médico-enfermera también se relaciona

positivamente con la calidad de la atención en el entorno de trabajo. En enfermería el conflicto con otros enfermeros, las preocupaciones que genera el fenómeno del conflicto y la posibilidad de verlo como factor de cambio son observadas a partir de la década del 80, época en que ese fenómeno es uno de los elementos característicos de ese universo laboral, pasando a ser parte de lo cotidiano en el trabajo de los enfermeros.

Por tanto, el diálogo interpersonal inadecuado presenta secuelas nocivas tanto para el usuario como para los profesionales de enfermería. Pese a esta información, la mayor parte de los enfermeros evidencian carencias para fomentar relaciones comunicativas eficaces y estrategias para solucionar inconvenientes en la comunicación, que se relaciona con la formación de grupos sociales, la comunicación y los niveles de privacidad.³⁴

2.1.3.4.2. Actitudes

Kurt Lewin, creador del enfoque de las relaciones humanas, las conceptualiza como el colectivo de actividades producto de los vínculos entre individuos y grupo.

La actitud es un incentivo social, al inicio de la costumbre, los sujetos alcanzan una cierta incitación que les faculta a replicar ante los acicates. Una actitud es la modalidad en la que un sujeto se acopla dinámicamente a su ambiente y es la secuela de procedimientos cognitivos, emotivos y de comportamientos, por ello la psicología social se dedica a investigar las actitudes de las personas para vaticinar determinados comportamientos. Al observarse las actitudes de un sujeto, es posible predecir su forma de actuar.⁴⁵

Llanos Mónica, alude que esta es la forma que nos distingue la representación nuestra, de los otros y los sucesos que nos circunda, que establece la forma como nos conducimos. La actitud de la persona lo distingue entre ser feliz y no serlo, entre ser un sujeto exitoso o no, en presentar saludables vínculos sociales.⁴⁶

Elementos de las actitudes:

Yepis sostiene que las actitudes tienen los siguientes integrantes:

- Integrante cognoscente: Incorpora la contención de obras, juicios, presunciones, reflexiones, estimaciones, saberes y perspectivas referente al objeto de la actitud. Resalta aquí la valoración del objeto o estado para el sujeto.
- Integrante emotivo: Procedimientos que fortalecen o cuestionan los soportes de nuestras presunciones, manifestados en sensibilidades evaluativas y prioridades, situaciones de resolución y conmociones que se aprecia evidencia (somática y/o afectivamente) ante el objeto de la actitud.
- Integrante conativo: Se debe a la modalidad de réplica individual frente a una acción o circunstancia, es donde se aprecian las actitudes, y permiten apreciarlas. Testimonian la intervención favorable o desfavorable acerca del objeto o estado de la actitud.

Singularidades de las actitudes:

- Son cultivables: Se configuran desde un listado de vivencias en que designados comportamientos están o no afianzados.
- Son condicionalmente constantes: Constituidas se mantienen persistente de una forma acentuada en la persona que las ha asumido. El modificarlas constituye un procedimiento extenso, no está atada a alteraciones en la ocurrencia y otras causales

pasajeras.

- Comprometen vinculación tipo - objeto: O sea el objeto de la posición es concreto y verdadero en la autenticidad para el tipo. Logran abarcar un poco o una diversidad gran volumen de objetos.
- Son estimulantes-sensitivas: Una postura vigorosamente obtenida podría ser el único estímulo para decidir las participaciones y simultáneamente acarrear consigo una fuerte cargazón de tipo afectivo. ⁴⁷

Miguel Ángel Cornejo menciona que las actitudes positivas son conductas de naturaleza humana determinantes en todo ámbito de la vida, las cuales se deben convertir en un hábito con la finalidad que un enfermero líder forme más colegas líderes generándose una convivencia fructífera y motive al equipo de trabajo; siendo fundamentales ciertos requisitos como la determinación, compromiso, entrega y positivismo en el horario laboral que no pierdan eficacia, al contrario son valorados por el Ministerio de Salud y el usuario a través del tiempo, por ello son renovables ya que deben cumplirse, de esta manera se percibirá las actitudes positivas; sin embargo se debe generar el cambio de acciones negativas mediante planes de mejora y estrategias del sistema sanitario, así evitar perjudicarse tanto uno mismo y a los demás. Cada miembro del equipo de trabajo es pieza clave para el funcionamiento de los diferentes servicios, cada uno con su complejidad tendiéndose a ser ocupados por personal capacitado y con comportamientos positivos.⁴⁸

2.1.3.4.3. Trato

Tamayo J. menciona que lo exitoso del propósito de las relaciones interpersonales es (alcanzar y mantener la esperanza, la

cooperación y el entendimiento de los integrantes del grupo de trabajo), en la esfera de trabajo se otorga mediante el buen trato y gentileza del jefe y de los componentes de la agrupación generando así una mejor productividad desde la óptica tecnológica y crematística, una elevada complacencia de los sujetos y de los colectivos.

El buen trato en la relación de las personas está supeditado por tres factores elementales: simpatía, cordialidad y buenas maneras:

- La simpatía: está unida con la estima y aprecio; los términos amigables elaboran en el sujeto una impresión simpática, sosiegan, tranquilizan y mitigan a los escuchas.
- La cordialidad: es la demostración de interés o consideración de un individuo a otro y sus valores son la probidad, la humildad, el trato inclusivo.
- Las buenas maneras: son esenciales tanto en el ámbito personal como en el plano profesional, se expresan a través de manifestaciones de cortesía que se mantienen en una sociedad determinada. Los modales son las costumbres de una sociedad que reflejan cómo se tratan las personas entre ellas y se comportan en situaciones sociales. Ejemplo de ello son: saber saludar, saber presentar, saber ser puntual, ser respetuoso, etc.
- Amigabilidad: Es el procedimiento de conducirse bien con las personas e influenciar positivamente en relación con los demás. ⁴⁹

Raúl Gomero Cuadra y José Francia Romero mencionan que los profesionales de Enfermería promotores de la Promoción de la Salud deben laborar en sistemas sanitarios que generen salud y no enfermedad a través del buen trato entre el equipo multidisciplinario, de esta manera incrementar el número de trabajadores satisfechos en

el sector salud y presentando el entorno adecuado para desarrollar intervenciones de salud pública, que permitan reducir las desigualdades en salud e inclusión de las partes interesadas a los trabajadores, sus familias y la comunidad, trayendo como consecuencia la disminución del ausentismo laboral, conflictos y problemas psicológicos.⁵⁰

Lo señalado por Gomero Cuadra y Francia Romero, concuerda con algunas propuestas del artículo 9 de la Ley del Trabajo del Enfermero(a) N. 27669, en el cual se menciona que la Enfermera(o) tiene facultad para: c) Disponer de un entorno de labor saludable y fiable para su salud somática, psíquica y decencia individual. d) Disponer con los bienes tangibles y suministros indispensables y apropiados para consumir sus funciones de forma certera y efectiva, que le faciliten ofrecer prestaciones de calidad.⁵¹

2.1.4. Definición operacional de términos

2.1.4.1. Estudiante de enfermería de una universidad pública.

Personas de género femenino y/o masculino, estudiantes universitarios de enfermería de una institución universitaria de la capital, que se encuentran realizando prácticas pre profesionales en diferentes sedes hospitalarias del MINSA y ESSALUD.

2.1.4.2. Profesional de enfermería

Todo profesional egresado de una universidad estatal o particular con estudios universitarios de enfermería, que trabaja en un hospital en condición de nombrado o contratado.

2.1.4.3. Percepción de los profesionales de enfermería

Proceso activo-constructivo que, con ayuda de la experiencia, a través de los sentidos, permite la interacción recíproca de los capacitados de enfermería con los integrantes del personal de salud del servicio y/o institución de salud donde realiza sus prácticas pre-profesionales. Estas relaciones están fundamentados en la comunicación, disposición y cortesía.

2.1.4.4. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la comunicación entre dos o más personas. Estas relaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, el gusto artístico, el interés por las actividades laborales, sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.2.1. Tipo, nivel y método de estudio.

El presente estudio es descriptivo de tipo cuantitativo, de corte transversal, ya que permite obtener información de la realidad tal como se presenta en un periodo de tiempo y espacio determinado.

2.2.2. Descripción del área de estudio

La investigación se ejecutó en una Escuela Profesional de Enfermería de Lima, en la cual se brinda educación universitaria de pre grado de enfermería.

2.2.3. Población

Está constituida por 61 estudiantes del quinto año (internas) de una Escuela Profesional de Enfermería de Lima.

2.2.4. Muestra

Para la muestra se consideró a la totalidad de la población conformada por 61 estudiantes de enfermería del quinto año de estudios de la escuela seleccionada.

2.2.5. Criterios de inclusión

- Estudiantes de enfermería que realizan su internado en el 2019.
- Estudiantes de la carrera en enfermería que desarrollan sus prácticas pre profesionales en hospitales del MINSA y ESSALUD.
- Estudiantes de enfermería que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado a la entrega del cuestionario.

2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado es la escala de Likert adaptada. (Anexo B)

- La Primera parte del instrumento está constituida por la introducción en donde se hace la presentación, se mencionan los objetivos, compromiso de confidencialidad y agradecimiento por su participación.
- La Segunda parte del instrumento corresponde a los datos generales del participante.
- La Tercera parte del instrumento consta de las premisas con respuestas dicotómicas, con 20 ítems elaborados de acuerdo a los indicadores.

2.2.7. Proceso de recolección y análisis estadístico de los datos

Se inició el desarrollo con el trámite administrativo correspondiente, con una carta a la dirección de la Escuela Profesional de Enfermería de Lima, solicitando permiso y autorización para realizar la recolección de datos de la investigación a los estudiantes de enfermería. Luego de la autorización, se procedió al contacto con los estudiantes a quienes se les explicó los objetivos de la investigación y se les dio las instrucciones sobre el llenado de la encuesta, agradeciéndoles por su participación.

2.2.8. Validez y confiabilidad

La validez del instrumento fue realizada mediante el juicio de expertos (nueve enfermeras), 4 se desempeñan como docentes y 5 que ejercen en el campo clínico hospitalario con la prueba binomial. (Anexo F), asimismo mencionamos los anexos de los resultados para su revisión. (Anexo G)

2.2.9. Consideraciones éticas

Durante la investigación se respetó a los estudiantes colaboradores en la investigación aplicando los principios bioéticos como el de autonomía, por el cual ellos decidían libremente si deseaban participar o no en la investigación y actuando bajo sus propias convicciones, respetando de esta forma sus opiniones y elecciones firmaron el consentimiento informado. (Anexo E)

Además, se aplicó el principio bioético de no maleficencia, manifestando a los estudiantes que la información que proporcionen

es confidencial y que pueden retirarse en cualquier momento en el que deseen terminar su participación sin haber de por medio ninguna sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

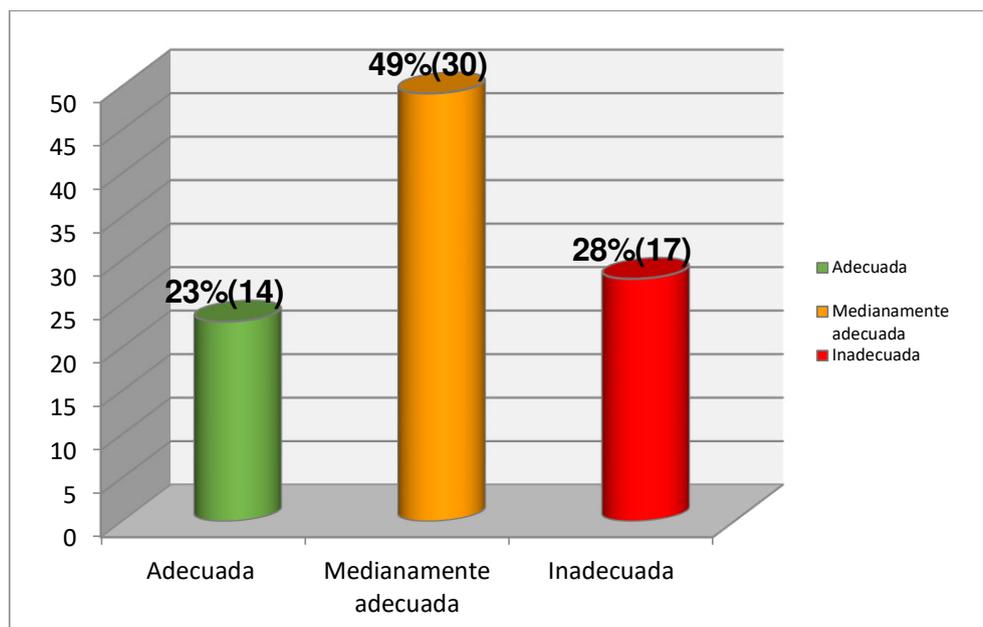
3.1.1 Datos Generales

Luego de recaudar la información, estos datos se procesaron y fueron expuestos en esquemas para su respectivo análisis y explicación:

A. Información genérica de los estudiantes: La conclusión sobre el grupo etario de los estudiantes que se consiguieron del 100% (61) de los encuestados, el 54% (33) están comprendidos de 20 a 25 años, el 46% (28) tienen de 26 a 30 años. Además, en relación al sexo, el 98% (60) son de sexo femenino y 2% (1) es de sexo masculino. (Anexo F)

3.1.2. Datos específicos

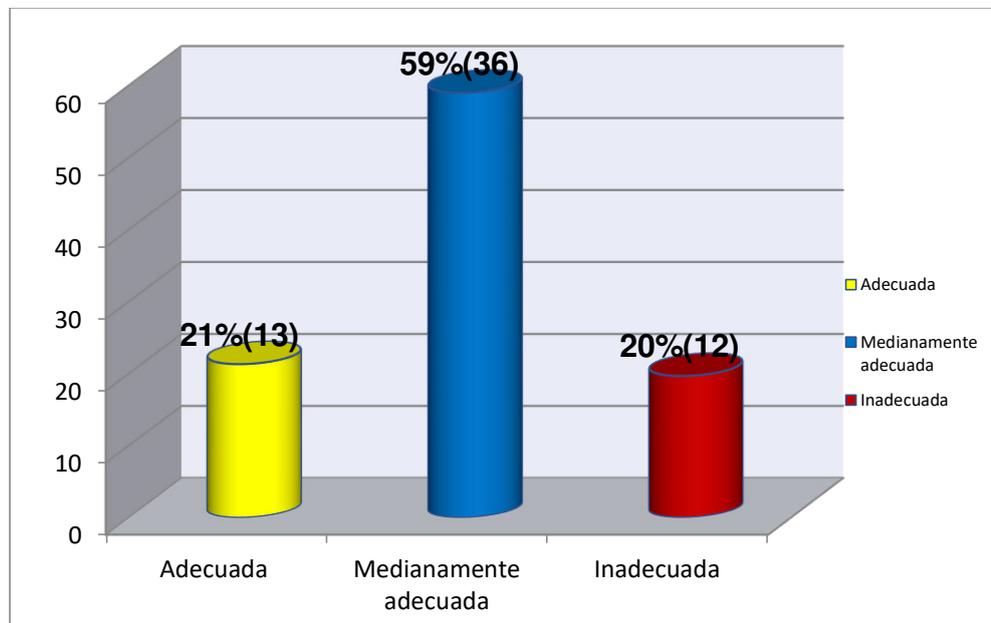
GRÁFICO 1
PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE TIENEN LOS
ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LIMA
METROPOLITANA – 2020



Fuente: Escala de Likert aplicado a estudiantes de Universidad Pública de Lima – 2019.

En relación con la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional enfermero(a) que tienen los estudiantes de una Universidad Pública, se encuentra que del 100%, el 23% (14) estudiantes perciben que las relaciones interpersonales son adecuadas, el 49% (30) estudiantes, que son medianamente adecuadas y el 28% (17) estudiantes, que son inadecuadas.

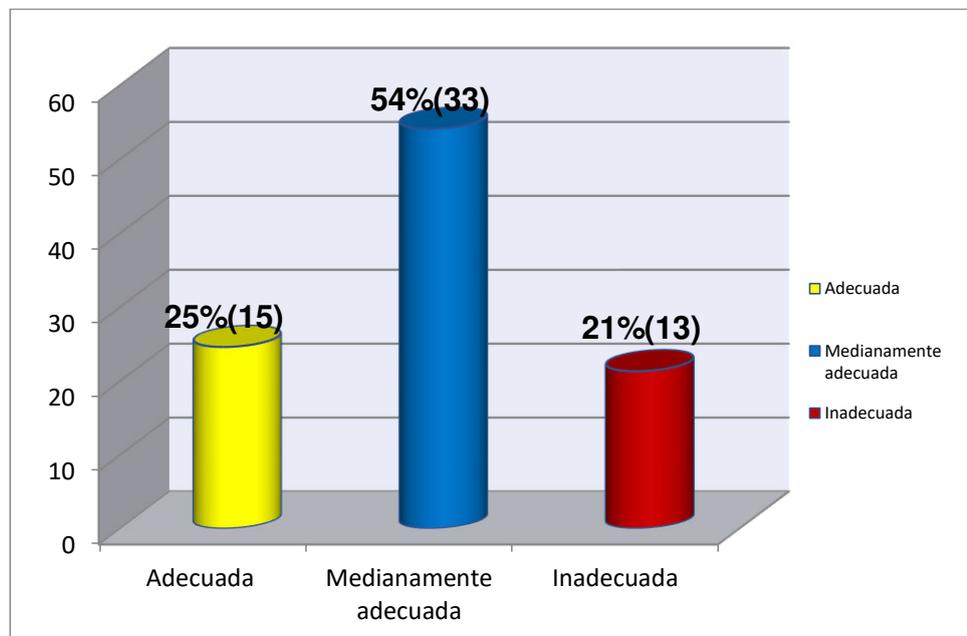
GRÁFICO 2
PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN SU COMPONENTE COMUNICACIÓN QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LIMA METROPOLITANA – 2020.



Fuente: Escala de Likert aplicado a estudiantes de Universidad Pública de Lima – 2019.

En relación con la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en su componente comunicación, que presentan los estudiantes de una Universidad Pública, del 100% (61) estudiantes, el 21% (13) estudiantes perciben que tienen una comunicación adecuada, el 59% (36) estudiantes que es medianamente adecuada y el 20% (12) estudiantes que la comunicación es inadecuada.

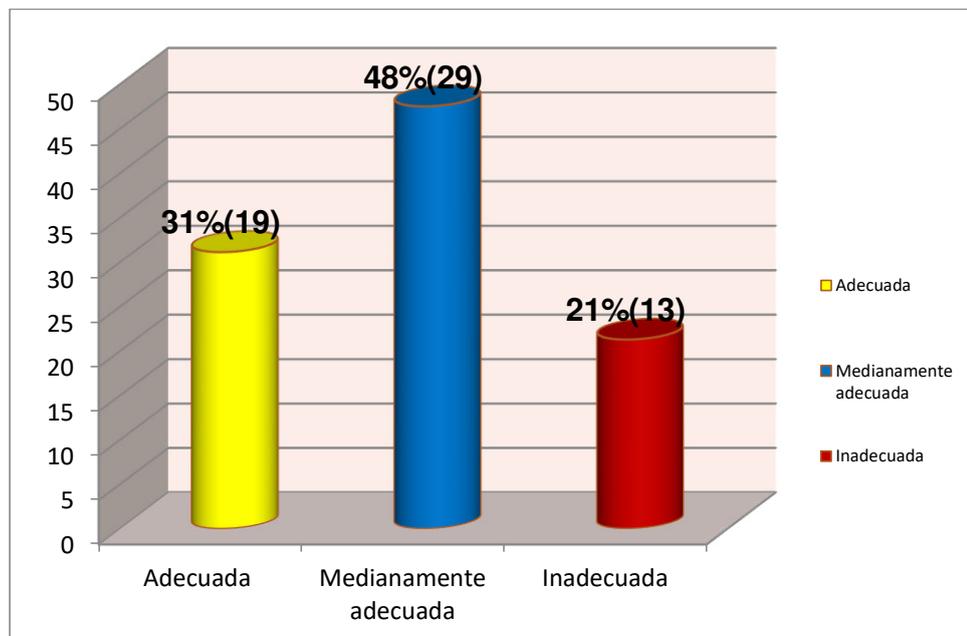
GRÁFICO 3
PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN SU COMPONENTE
ACTITUDES QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE UNA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LIMA METROPOLITANA – 2020.



Fuente: Escala de Likert aplicado a estudiantes de Universidad Pública de Lima – 2019.

En relación con la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en su componente actitudes, que los estudiantes de una Universidad Pública, se encuentra que del 100% (61) estudiantes, el 25% (15) estudiantes consideran que las actitudes son adecuadas, el 54% (33) estudiantes consideran que son medianamente adecuadas y el 21% (13) estudiantes consideran que son inadecuadas.

GRÁFICO 4
PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN SU COMPONENTE
TRATO, QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA DE LIMA METROPOLITANA – 2020



Fuente: Escala de Likert aplicado a estudiantes de Universidad Pública de Lima – 2019.

En relación con la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en su componente trato, los estudiantes de una Universidad Pública, del 100% (61) estudiantes, el 31% (19) estudiantes consideran que el trato es adecuado, el 48% (29) estudiantes que es medianamente adecuado y el 21% (13) estudiantes que es inadecuado.

3.2. Discusión

El propósito de las relaciones interpersonales es promover la coexistencia humana armónicamente, en todas sus formas. Nuestros vínculos se relacionan al contacto continuo que experimentamos con nuestros similares y como nos desarrollamos dentro de un marco determinado por las actitudes que manifestamos, si no somos vigilantes de su forma, es factible que se manifiesten estados problemáticos que configuran obstáculos para socializarnos adecuadamente con los otros. Las relaciones humanas operan buscando acabar con todo lastre que sea un obstáculo al buen discernimiento entre los sujetos.

Esta herramienta que puede viabilizar dicha labor con sus similares es la comunicación. Mediante ella se intenta exhortar a los otros con la finalidad que accionen en concordancia a los objetivos planteados, o sea persuadirlos de que cambien sus actitudes. En toda relación interpersonal debe haber diálogo, intercambio y correspondencia recíproca de entendimientos.

La comunicación debe estar orientada en forma tal, que constituya un vehículo que circule en dos sentidos. La carencia de una buena conexión origina que las actitudes no sean bien entendidas. Las expresiones de las relaciones interpersonales tienen su más elevada manifestación en la ordenación de la persona para satisfacer mejor sus necesidades tales como las de alimentación, reproducción y defensa. La aparición constante de nuevas necesidades que tiene que satisfacer, obligan a la persona a modificar sus estructuras.⁵²

En las relaciones interpersonales lo que se persigue es determinar estados de compartir con los otros, para que esto sea

factible se requiere habituarse con los juicios y actitudes ajenas, reconocerse con ellas y estar expeditos al uso de las modalidades de colaboración que, poniéndose en camino, producirán el ambiente adecuado para el entendimiento entre todos. Cuando se dan muestras de consideración hacia las personas con quienes se establecen relaciones, ya sea en el hogar, en los tratos sociales o en las actividades laborales, estas personas quedarán mejor dispuestas a favor de la persona que la ha tratado bien, tendrán un comportamiento deseable y buscarán ser acomodadas y amables en la misma forma que la persona ha sido con ellos.⁴¹

Es fehaciente que unas pésimas vinculaciones, malas relaciones siempre tendrán resultados negativos: Si no se manejan bien las relaciones, las personas serán mal recibidas o francamente rechazadas, pues a nadie le interesa tener tratos con quien no se ha identificado.

Se afirma que el profesional de enfermería con respecto al personal de salud, no acciona por camarería, no dialogan con ellos y, en oportunidades muestran comportamientos inadecuados. En cualquier situación, las relaciones se modifican según la especialidad de los especialistas de salud y las áreas; en determinadas áreas se imposibilita la comunicación, para intercambio de nociones y pareceres. Limitaciones se producen en la medida que el galeno no les solicita opiniones referentes a los usuarios que están bajo su responsabilidad, se desenvuelven verticalmente (poderío vertical) y, concretamente, son renuentes al trabajo en equipo. En ocasiones, las enfermeras(os) sostienen que aligeran sus afectos contraproducentes y las coaccionan con un lenguaje indigno de la especialidad y status universitario. A pesar de ello, haciendo gala de inteligencia emocional la mayoría de

las enfermeras replican asertivamente, con profesionalidad: colgando el teléfono, retirándose, replicando con educación, tratando de dispersar la molestia, confrontando al galeno luego en forma privada.³⁹

Es por ello que las relaciones interpersonales entre sujetos desempeñan un rol prioritario en la evolución integral del individuo. Mediante ellas, el sujeto logra relevantes soportes sociales del ámbito más próximo que facilitan su acoplamiento a este. En contraposición, la ausencia de estas destrezas abre las compuertas para el choque, retraimiento y, finalmente, menguar su nivel de vida.⁴¹

Las propias enfermeras, con las relaciones que establecen en su servicio aportan a consolidar, perpetuar comportamientos inconvenientes, obsoletos; un número considerable de ellas emplean vetustos patrones para interrelacionarse con el galeno y sus colegas, siendo que muchas veces las enfermeras se contemplan recíprocamente como opositoras o enemigas en vez de colegas. Se hace necesario, optimizar las relaciones entre el propio personal de enfermería (colectivos de reunión, pruebas de diálogo, saberes individuales, auto introspección, empleo de juicios, etc.), y desde allí, lograr optimizar la vinculación con el equipo de galenos, con otros integrantes del colectivo de salud y con los propios usuarios.

Algo parecido se puede mencionar en relación con los galenos. Al tener un diálogo lúcido, apreciar mejor la labor de las enfermeras, contribuir en la colaboración de las terapias, delineación de las áreas, sugerencias de situaciones clínicas, impulsar la labor colectiva, la capacitación permanente, la independencia de la enfermería y el diálogo entre el personal de las prestaciones y especialidades, pueden constituir la llave maestra para el logro de un adecuado ambiente de

camaradería y de reciprocidad mutua que ha de reflejarse, sin lugar a dudas, en una mejor complacencia y trato al usuario.⁵³

En nuestro estudio en referencia a la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería que tienen los universitarios de una universidad pública, se encuentra que lo perciben como medianamente adecuado, resultado similar al encontrado en el estudio de Vizcaya M, Pérez RM y De Juan J, donde los estudiantes señalaron que mayormente, las enfermeras les facilitan tomar decisiones, pero sin determinar distinguos según su destrezas y nivel de estudio; afirmaron la carencia de fundamentos sólidos para la aclaración de sus incertidumbres y consideran conveniente la presencia de material documentario (protocolos, libros, artículos.)⁵⁴.

El estudio realizado por Chumpitaz, MP arriba a resultados similares, al concluir en un estudio realizado en dos hospitales de Lima: que las relaciones interpersonales enfermera-paciente son calificadas como regular.²¹

Estos resultados revelarían que no hay una excelente percepción de la calidad de atención a los pacientes, si logramos inferir de lo señalado por Ramos y Tunco quienes en su estudio concluyeron: que la relación interpersonal entre el personal de salud tiene relación significativa con la percepción de la calidad del cuidado enfermero ($p < 0,05$), entre los pacientes en el servicio de Emergencia.²⁰

Asimismo, al dimensionar la percepción sobre las relaciones interpersonales de la enfermera(o) en su componente comunicación los estudiantes de una Universidad Pública, consideran que esta es medianamente adecuada, resultado similar al obtenido por Alvarado el

2011, quien llegó a la conclusión que en la relación interpersonal enfermera - usuario, predomina el nivel medio, y que las enfermeras necesitan reforzar sus habilidades y destrezas para la comunicación, porque existen factores que impiden una relación interpersonal óptima.⁵⁵

Lo anterior revelaría que hay necesidad de trabajar más para optimizar la comunicación en el personal de enfermería como se manifiesta en la percepción de los estudiantes encuestados. Al respecto como sostienen Salimena AM, Peixoto R, Thorferhn M. en su estudio: Es esencial que la comunicación entre los profesionales sea efectiva para garantizar una asistencia adecuada. La atención al paciente no sufrirá perjuicios si el trabajo se realiza en equipo, y para que sea armónico es imperativo que el vínculo interpersonal sea basado en la empatía y en el respeto entre las partes. ¹⁶

Por otra parte, McLean⁵⁶, sobre la percepción de los estudiantes, señala que un buen formador es un buen comunicador, asequible, transigente, colaborador, amigable, con sapiencia en lo que enseña, empático a los requerimientos de los estudiantes, apasionado en lo que enseña, calmo y abierto, incentivador, buen orientador, y no enjuiciador. Y Habermas⁵⁷ señala que la acción comunicativa enfatiza la comprensión a través de la argumentación racional, la búsqueda de la libertad, de la emancipación. Por otro lado, Lapeña YR et al¹⁵ puntualizan en el requerimiento de ejecutar un trabajo planificado, transparentar las acciones de cada desempeño profesional e impulsar las destrezas comunicativas requeridas para transferir los contratiempos a gestores y colegas.

Con respecto a las relaciones interpersonales del enfermero(a) en su componente actitudes que perciben los estudiantes de una Universidad Pública, es medianamente adecuada, estos resultados son diferentes a los obtenidos por Ramos R y Tunco Y ²⁰ quienes en su estudio encontraron que la percepción de los estudiantes era medio desfavorable.

Estos resultados preocupan en la medida que las actitudes como señala Llanos Mónica, es la marca distintiva entre ser feliz y carecer de felicidad, poder considerarse un sujeto exitoso o no, en desarrollar relaciones interpersonales saludables.

Finalmente, en cuanto a la percepción que tienen los universitarios de una universidad pública, acerca de las relaciones interpersonales del profesional enfermera(o) en su componente trato, se halló que es medianamente adecuado, lo cual implica la necesidad de que se debe trabajar mucho en este terreno. Como indica Tamayo C. la conquista del propósito de las relaciones interpersonales (lograr y mantener el apoyo y el entendimiento de los integrantes del colectivo de labor), en el ámbito de trabajo se da mediante el buen trato y afabilidad de la jefatura y de los componentes del colectivo, consiguiendo de esta manera una alta productividad desde la óptica tecnológica y crematística, una más alta complacencia de los sujetos y los colectivos ⁴⁹. En esa línea señala Medina X que las enfermeras están obligadas a ofrecer un buen trato a todos sus pacientes sin importar su condición social, religión, orientación sexual y política. Es un derecho humano indubitable.⁵⁸

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La mayoría de los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana perciben que las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería son medianamente adecuadas.

- En el componente comunicación, la mayoría de los estudiantes de una universidad pública de Lima Metropolitana tienen una percepción "medianamente adecuado" sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, ya que están de acuerdo que existe malos entendidos en la comunicación formal del Profesional de Enfermería con el equipo de salud, y de acuerdo que la comunicación entre profesionales de la salud es clara y comprensible. Sin embargo, existe un porcentaje minoritario pero significativo de estudiantes que tienen una percepción "inadecuada", ya que están en desacuerdo que existe una comunicación fluida del Profesional de Enfermería con el equipo de salud, y en desacuerdo que el lenguaje durante la comunicación es la más adecuada al transmitir la información entre el equipo de salud y el Profesional de Enfermería.

- En el componente actitudes, la mayoría de los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana tienen una percepción "medianamente adecuada" sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, ya que están de acuerdo que el personal de enfermería acata las normas y reglas que se establecen para una adecuada relación del equipo de salud con el personal de enfermería, están de acuerdo que el Profesional Enfermería siempre está en desacuerdo con la opinión de compañeros. Sin embargo, existe un porcentaje minoritario pero significativo de estudiantes que tiene una percepción "inadecuada" ya que están en desacuerdo que el equipo de enfermería posee sentido de responsabilidad en el desempeño de sus funciones, y están en desacuerdo que la actitud al dirigirse entre los miembros del equipo de salud es la adecuada.

- En el componente trato, la mayoría de los estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana tienen una percepción "medianamente adecuadas" sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería, de acuerdo que se observa respeto entre el equipo de salud, y de acuerdo el jefe de servicio llama la atención en tono de voz adecuada. Sin embargo, un grupo minoritario pero significativo de estudiantes que tienen una percepción "inadecuada", ya que están en desacuerdo que la enfermera jefe del servicio realiza la distribución del personal profesional de acuerdo a las necesidades del servicio y también en desacuerdo que existe seguridad entre el equipo de salud durante las funciones que realiza.

4.2 Recomendaciones

- Optimizar las relaciones interpersonales del profesional de enfermería desde los centros de formación hasta su desenvolvimiento en los establecimientos de salud y en la comunidad; mediante el empleo de estrategias como: desarrollar una sólida cultura organizacional, no promover condiciones de trabajos estresantes o desfavorables, poner en conocimiento las normas o políticas del establecimiento de manera clara a todo el personal, evitar liderazgos autoritarios, abusivos o que presenten favoritismo, talleres de facilitación entre otras.
- La institución debe proporcionar y apoyar el desarrollo de programas innovadores que fomenten el desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales entre el equipo de salud y los profesionales de enfermería para garantizar una comunicación adecuada. Asimismo, se debe desarrollar las competencias comunicativas: saber escuchar, capacidad de exponer sus ideas de forma coherente y convencer, capacidad para trabajar en equipo.
- Las instituciones sanitarias deberían implementar intervenciones educativas dirigidas a los profesionales de enfermería que permitan potenciar sus actitudes y mejorar la pericia y la seguridad en su quehacer profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Solórzano J. El portal de paradigmas para organizaciones competitivas. En Revista de Enfermería. [en línea]. 2012. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2090/1809>
- (2) Robins S. Comportamiento organizacional. Revista en Enfermería. [en línea]. 1991. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>.
- (3) Parada N. Comunicación exitosa. En Revista de Enfermería. [en línea]. 2012. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-06/Comunicacio_uen_eficaz.pdf
- (4) Colegio de Enfermeros(os) del Perú. Código de Ética y Deontología [base de datos]. Perú: Ministerio de Salud; 2002. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en: http://cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf
- (5) Organización Mundial de la Salud. Salud mental en el lugar de trabajo [base de datos en línea]. Estados Unidos: 2019. [Fecha de acceso 14 febrero del 2020]. URL. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- (6) Ministerio de Salud. Programa de promoción de la salud en los centros laborales en el Perú [base de datos en línea]. Boletín informativo de MINSA. Perú: 2014. [Fecha de acceso 12 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgps/documentos/centroslaborales.pdf>

- (7) Organización Panamericana de la Salud. Informe Anual del director 2019: Impulsar la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030. [en línea]. Washington: Boletín informativo de la OPS; 2019. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://www.paho.org/annual-report-of-the-director-2019/es/>
- (8) Estados Unidos: Salud de las Américas y Organización Mundial de la Salud. Informe de país: Canadá 2019 [fecha de acceso 4 de mayo del 2019]. URL. Disponible en: https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t_es=canada&lang=es
- (9) Bellido J C y Landinez J F. Teoría de Virginia Henderson. Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN. En Revista Cubana de Enfermería. [en línea]. 2016. [Fecha de acceso 7 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
- (10) Asociación de Enfermeras de Canadá y el Consejo Internacional de Enfermeras. Enfermería. Poder. Defensa – Ayudando a las enfermeras a lograrlo. [Base de datos en línea]. Canadá: Consejo Internacional de Enfermeras. 2019. [fecha de acceso 4 de mayo del 2019]. URL. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/la-asociacion-de-enfermeras-de-canada-y-el-consejo-internacional-de-enfermeras-han>
- (11) Pinto L J. Modalidades de Contratación Laboral. Actualizaciones en Enfermería. [en línea]. 2019. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistasmedicas/enfermeria/ve-61/enfermeria6103-modalidades/>
- (12) Infobae. La enfermería en Argentina: la falta de profesionales se agudizará hacia 2020. (Art.) [Base de datos en línea]. Argentina: Infobae; 11.03.20. [Fecha de acceso 4 de mayo del 2019]. URL disponible en: <https://www.infobae.com/salud/2017/10/17/la->

enfermeria-en-argentina-la-falta-de-profesionales-se-agudizara-hacia-2020/

(13) López G: Comunicación oral entre el equipo de enfermería en cardiología: evaluación y desarrollo de una comunicación eficaz en el trabajo. Actualizaciones en Enfermería. Enfermería en cardiología: Revista Científica e Informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología. ISSN-e 1575-4146, Nº. 36, 2005, págs. 28-30. URL Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2331916>

(14) Bisquerra, J. Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. [en línea]. 2003. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/972/1/CCA-spa-2018Relaciones_interpersonales_y_desarrollo_humano_y_valores.pdf

(15) Lapeña YR, Cibanal L, Pedraz A, Macía ML. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. En Revista Enferm, Florianópolis. [en línea]. 2014. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf.

(16) Salimena AM, Peixoto R, Dos Santos R, Thorferhn MB, Oliveira T, Amorín T. Equipo de enfermería en el centro quirúrgico: estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales. 2019. Brasil: Hospital Rio de Janeiro. [en línea]. 2019. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330612997_La_calidad_de_la_atencion_de_Enfermeria_a_los_pacientes_de_un_Hospital_Regional_del_ISSSTE_en_Mexico_DF_Un_estudio_basado_en_el_grad_o_de_satisfaccion_de_los_usuarios

(17) Hernández WA, Hinojos ER. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. México: Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. [en línea]. 2019. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>

(18) Borges J, Pereira W, Moreira T, Magalhães M, Andrade DF. Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: elaboración y validación. Brasil: Centros de atención Primaria, Secundaria y Terciaria de Salud. [en línea]. 2017. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2962.pdf

(19) Mastrapa YE, Gibert MP. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. > Volumen 32, Número 4 (2016) > Mastrapa. [en línea]. 2016. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

(20) Ramos RF et al. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del hospital regional Honorio. Arequipa – 2017. Unidad de 2da especialidad de enfermería. 2018, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [en línea]. 2018. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8222/ENSractorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(21) Chumpitaz MP. Relaciones interpersonales enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima, 2017. Perú-Lima: Universidad Cesar Vallejo. [en línea]. 2017. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21805/Chumpitaz_VM
DP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(22) Tucumango Alcántara NV. Nivel de autoestima y relaciones
interpersonales en los estudiantes del 1 año de enfermería de la
Universidad Nacional de Cajamarca 2017. Universidad de Cajamarca.
[en línea]. 2017. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL.
Disponible en:

repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/924/T016_46921922_T
.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(23) Vilatuna F, Guajala D, Pulamarín JJ, Walter Ortiz Palacios.
Sensación y percepción en la construcción del conocimiento; 2012.
[Fecha de acceso 4 de febrero del 2020]. URL. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846102006.pdf>

(24) Redolar Ripoll D. Neurociencia cognitiva, 2012. [Fecha de acceso
4 de febrero del 2020]. URL. Disponible en:
<https://neurocognitiva.org/index.htm>

(25) Neisser UG. La percepción [en línea]. Perú-Lima: Escuela
Gestalt, 2018. [Fecha de acceso 4 de febrero de 2020]. URL.
Disponible en:

<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

(26) Palomino Taquire R. Percepción de las actividades de
enseñanza-aprendizaje en los estudiantes durante la especialización
en enfermería en una universidad privada del Cuzco. Tesis de
Maestría. UPCH. Lima-Perú 2018. URL. Disponible en:

<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/pracsis3.pdf>

(27) Componentes asociados a la percepción [en línea]. Perú-Lima:
percepción, atención y memoria; 2018. [Fecha de acceso 20 de mayo
de 2019]. URL. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3734/Percepcion_PalominoTaquire_Rewards.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- (28) Características de la percepción [base de datos en línea]. Perú – Lima: características, 2019. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/percepcion/>
- (29) Constanzo, LS. Fisiología cuarta edición. España-Barcelona: Elsevier Saunders. [en línea]. 2011. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <http://www.untumbes.edu.pe/bmedicina/libros/Libros10/libro118.pdf>
- (30) Ferrer Cáscales R. Sensación y percepción. Departamento de Psicología. Universidad de Alicante 2008. URL. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/27/tema%203_Procesos%20Psicol%C3%93gicos%20Basicos.pdf
- (31) Organización Colegial de Enfermería de España. Perfil del profesional de enfermería [en línea]. Revista ConSALUD.es 27.019. España. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL. Disponible en: https://www.consalud.es/profesionales/enfermeria/organizacion-colegial-enfermeria-recibe-premio-inclusividad-cie_65682_102.html
- (32) Universidad Andina del Cuzco. Perfil profesional de enfermería [en línea]. Perú- Cusco: [Fecha de acceso 4 de febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/perfil-profesional-enfermeria/>
- (33) Urrego Ángel PM. Entorno laboral saludable [en línea]. Colombia: Minsalud; 2016. [Fecha de acceso 4 de mayo del 2020]. URL. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- (34) Zayas Agüero PM. Comunicación interpersonal [en línea]. Perú-Lima: Biblioteca UTEC; 2018. [Fecha de acceso 4 de febrero de 2020]. URL. Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

- (35) Colegio de Enfermeros del Perú. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o) [base de datos en línea]. Perú: 2002. [Fecha de acceso 28 de mayo del 2019]. URL. Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- (36) Hernández de San Martín BH. Enfermería en el equipo de salud. [en línea]. Perú: 2013. [Fecha de acceso 4 de febrero del 2019]. URL Disponible en: <https://es.slideshare.net/beatriz65/equipo-de-salud-24822602>
- (37) Faride J, Brito B. Las Relaciones Interpersonales referente al trato y comunicación. [en línea]. 2000. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en: <https://es.scribd.com/document/377274428/Larios-Ramirez-correcto>
- (38) Monge di Natali JC. 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 de segunda especialidad. UNMSM 2018. Lima-Perú. URL. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (39) Oliveros, F. Relaciones Interpersonales. Ediciones palabra, S.A. 1era Edición. [en línea]. 2004. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/conclusiones_bibliografia_interpersonales.html
- (40) Cruz, A. La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. [en línea]. 2003. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://www.liderazgoymercadeo.co/las-relacionesinterpersonales/>
- (41) Barroso, J. Relaciones interpersonales en una organización de Atención Médica de Emergencias. Tesis de postgrado para optar al

título de Magíster Scientarium en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela. [en línea]. 2005. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>

(42) Unicef. Comunicación para el desarrollo, fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas [base de datos en línea]. Estados Unidos 2011. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL. Disponible en: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf

(43) Junta de Andalucía. Elementos de la comunicación [base de datos en línea]. España: Andalucía; 2019. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL. Disponible en:

http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_habilidades_comerciales/download/m3_01.pdf

(44) Jara Maureen. Introducción a la comunicación. Tercera edición [en línea]. España. [en línea]. 2018. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL Disponible en:

https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf

(45) Lewin Kurt. Los Diez Principios de las Relaciones Interpersonales en la Atención Médica. 1ra Edición México: DF. [en línea]. 2008. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL Disponible en: conamed.gob.mx/publicaciones/diez_principios.php

(46) Llanos M. Las actitudes hacen la diferencia [base de datos en línea]. Perú –Lima: 2018. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL Disponible en:

<https://www.oocities.org/~jguymuse/actitudes.html>

(47) Chiavenato I. Implicaciones de la teoría de las relaciones humanas [en línea]. Perú –Lima: 2018. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL Disponible en:

https://campus.untrefvirtual.edu.ar/archivos/repositorio/0/33/html/archivos/doc/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-6.pdf

(48) Cornejo MA. Liderazgo el poder del carisma. En: Superación personal dictadas. México: Conferencias. humanas [en línea]. 2014. [Fecha de acceso 20 de mayo de 2019]. URL Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=TYfBJjKWmbE>

(49) Tamayo C. Fundamentos de la administración. En Revista en Enfermería. [en línea]. 1991. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en:

<https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

(50) Gomero R, Francia J. La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos. [en línea]. 2018. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2018.v35n1/139-144/es>

(51) Colegio de Enfermeros del Perú. Ley de Trabajo de la Enfermera (o) No 27669. Dado en la Casa de Gobierno el 15 de febrero del 2002. Editado por el Colegio de Enfermeros del Perú. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: cep.org.pe/Download/ley_trabajo_enfermero.pdf

(52) Borre M, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enferm. vol.20 no.3 Concepción. [en línea]. 2014. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>

(53) Landete Belda L. La comunicación: pieza fundamental para la Enfermería. [en línea]. 2015. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/la->

comunicacion-pieza-fundamental-para-la-enfermeria-DDIMPORT-036608/

(54) Vizcaya M, Pérez RM, De Juan J. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el entorno de aprendizaje clínico: el clima social. [en línea]. 2018. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/233387145_Percepcion_de_los_estudiantes_de_enfermeria_sobre_el_entorno_de_aprendizaje_clinico_el_clima_social_Nursing_students_perceptions_of_the_clinical_learning_environment

(55) Alvarado Vicente A. Calidad de las relaciones Interpersonales Enfermera- Usuario según teoría de Travelbee 2011 Lima: Hospital Militar Central. [en línea]. 2011. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL. Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/319732259/2011-Tesis-Medicina>

(56) MacLean M. Qualities attributed to an ideal educator by medical students: should faculty take cognizance? Med Teach; 23: 367-70 [en línea]. 2001. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2131/297>

(57) Habermas J. Consciencia moral comunicativo. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro [en línea]. 1986. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en: www.ufscar.br/~sempgfil/wp-content/uploads/2012/05/Danilo-Persch-A-teoria-do-agir-comunicativo-de-Habermas-e-a-formação-do-sujeito-moral.pdf

(58) Medina EX, El buen trato hacia los pacientes.07.04.2014. [en línea]. 2014. [Fecha de acceso 4 febrero del 2020]. URL Disponible en: <https://www.elheraldo.hn/opinion/615624-210/el-buen-trato-hacia-los-pacientes>

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
A Operacionalización de la variable	74
B Instrumento	75
C Matriz de datos	78
D Medición de la variable	81
E Consentimiento informado	82
F Validez del instrumento	83
G Datos generales	84

ANEXO B

INSTRUMENTO

ESCALA TIPO LIKERT ADAPTADA

PRESENTACIÓN: Estimado estudiante de enfermería presentarse, el presente cuestionario tiene por finalidad determinar la **percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana**, las respuestas obtenidas se usarán solo con fines de estudio. Sus respuestas serán de gran importancia para el logro de los objetivos del trabajo. Este cuestionario es de carácter anónimo, le pedimos que sea lo más sincero(a) posible.

Información general:

Edad: años

Sexo: (M) (F)

I. INSTRUCCIONES

A continuación, le planteamos una serie de premisas en las cuales necesitamos que Ud., marque con una (x) en la casilla que cree conveniente.

MA: Muy de acuerdo

A: De acuerdo

I: indeciso

D: En desacuerdo

MD: Muy en desacuerdo.

II. CONTENIDO:

PREGUNTAS	MA	D	I	D	MD
	5	4	3	2	1
1.- Existe una comunicación fluida del profesional de enfermería con el equipo de salud.					
2.- Existe malos entendidos en la comunicación formal del profesional de enfermería.					

3.- Considera que entre el profesional de enfermería y el equipo de salud existe una comunicación eficaz.					
4.- El lenguaje durante la comunicación es el más adecuado al transmitir la información entre el equipo de salud y el profesional de enfermería.					
5.- Considera que cuando conversa el equipo de enfermería existe malos entendidos.					
6.- La comunicación entre profesionales de la salud es clara y comprensible.					
7.- El profesional de enfermería siempre está en desacuerdo con la opinión de sus compañeros.					
8.- Existe discrepancia de carácter entre el equipo de salud.					
9.- Existe coordinación de trabajo entre el equipo de salud.					
10.- El equipo de enfermería posee sentido de responsabilidad en el desempeño de sus funciones.					
11.- El profesional de enfermería acata las normas y reglas que se establecen para una adecuada relación del equipo de salud con el profesional de enfermería.					
12.- Ha notado alguna actitud motivadora hacia su persona por parte del profesional médico.					
13.- Existe empatía del profesional de enfermería con el equipo de salud.					
14.- La actitud al dirigirse entre los miembros del equipo de salud es la adecuada.					

15.- El jefe de servicio llama la atención en un tono de voz adecuada.					
16.- Se observa respeto entre los miembros del equipo de salud.					
17.- La enfermera jefe del servicio realiza la distribución del personal profesional de acuerdo a las necesidades del servicio.					
18.- Existe seguridad entre el equipo de salud durante las funciones que realiza.					
19.- Existe confianza e integridad del equipo de salud con el profesional de enfermería durante el trabajo que realizan.					
20- La enfermera jefe del servicio es comprensiva con el personal a su cargo.					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO C
MATRIZ DE DATOS

Nº	Sexo	Edad	COMUNICACIÓN							ACTITUD									TRATO						TOTAL	
			1	2	3	4	5	6	TC	7	8	9	10	11	12	13	14	TA	15	16	17	18	19	20		TT
1	1	25	5	5	5	5	5	5	30	3	2	4	5	4	4	4	5	31	4	4	4	5	4	4	25	86
2	2	24	2	3	2	2	5	4	18	1	2	1	2	2	4	4	2	18	2	2	2	2	2	4	14	50
3	1	23	3	2	3	2	2	3	15	4	1	3	2	3	2	2	2	19	3	3	2	4	2	2	16	50
4	1	22	4	2	2	2	3	2	15	4	2	2	2	2	4	4	2	22	2	2	2	2	3	2	13	50
5	1	23	2	2	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	4	2	2	20	4	2	2	2	2	2	14	46
6	1	23	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	2	3	2	2	2	19	2	2	4	4	2	3	17	49
7	1	23	2	3	2	2	3	2	14	4	2	2	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	43
8	1	23	2	2	2	2	2	3	13	4	2	3	2	2	2	3	4	22	3	4	2	2	2	3	16	51
9	1	23	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	41
10	1	25	2	4	2	2	2	2	14	5	4	2	2	3	1	3	2	22	2	2	2	2	2	2	12	48
11	1	22	2	2	2	3	3	2	14	3	4	2	2	3	3	3	3	23	2	2	2	3	3	4	16	53
12	1	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	3	2	2	2	2	13	42
13	1	24	2	2	2	2	3	2	13	4	3	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	12	44
14	1	23	2	3	3	2	1	4	15	3	2	2	2	3	2	2	3	19	4	3	2	2	3	2	16	50
15	1	25	2	3	2	2	4	2	15	4	4	2	2	2	2	2	2	20	2	2	4	2	2	2	14	49
16	1	24	2	4	2	3	3	2	16	4	2	2	2	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	13	48
17	1	24	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	3	3	3	2	20	3	3	2	2	2	2	14	49
18	1	24	2	3	3	2	2	3	15	3	2	2	2	2	3	2	2	18	2	2	3	2	2	2	13	46
19	1	30	2	3	2	2	3	2	14	4	2	3	3	4	4	3	2	25	2	3	2	4	3	2	16	55
20	1	26	2	2	2	2	2	3	13	2	4	4	2	2	2	2	3	21	2	4	5	2	4	4	21	55
21	1	27	2	3	2	2	3	2	14	4	2	2	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	43

22	1	25	1	2	2	2	2	3	12	4	2	2	2	3	3	2	2	20	4	2	2	2	2	3	15	47
23	1	23	2	4	2	2	4	2	16	4	4	2	1	2	2	2	2	19	2	2	2	1	2	2	11	46
24	1	24	2	4	2	2	4	2	16	4	2	2	2	2	4	4	4	24	4	4	2	3	2	4	19	59
25	1	26	2	4	2	3	4	2	17	3	4	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	49
26	1	23	4	2	3	3	2	2	16	4	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	3	15	49
27	1	25	4	2	3	4	2	4	19	3	2	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	72
28	1	26	4	3	4	4	3	4	22	3	2	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	73
29	1	24	2	4	2	2	4	2	16	4	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12	46
30	1	23	4	2	2	4	4	4	20	5	4	3	4	2	3	4	4	29	4	3	4	4	3	5	23	72
31	1	26	4	2	4	4	3	3	20	2	3	3	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	5	25	74
32	1	26	2	4	4	3	4	3	20	4	4	4	4	2	2	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	72
33	1	26	4	3	2	4	4	4	21	4	3	4	4	4	4	2	2	27	4	4	4	3	2	3	20	68
34	1	23	4	4	4	3	4	2	21	4	4	4	3	3	2	4	4	28	4	5	5	5	5	5	29	78
35	1	26	3	2	3	2	2	3	15	4	1	3	2	3	2	2	2	19	3	3	2	4	4	4	20	54
36	1	23	2	2	2	2	2	2	12	4	3	2	2	3	4	2	2	22	4	2	2	2	2	2	14	48
37	1	23	2	2	3	2	2	2	13	3	2	2	2	3	2	2	2	18	2	2	4	4	3	3	18	49
38	1	23	3	3	2	4	3	4	19	3	3	4	4	4	4	2	2	26	2	4	5	5	5	4	25	70
39	1	23	3	2	3	3	3	2	16	2	4	4	4	3	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	23	68
40	1	24	3	3	2	2	2	2	14	3	4	4	4	4	4	3	3	29	4	3	3	4	4	4	22	65
41	1	23	3	3	3	2	4	4	19	4	3	4	2	4	4	2	2	25	3	3	2	3	3	3	17	61
42	1	24	2	2	2	3	2	3	14	3	2	2	3	2	4	4	4	24	4	4	5	4	4	3	24	62
43	1	24	3	2	4	4	2	2	17	2	2	2	2	3	3	2	2	18	4	4	2	4	4	3	21	56
44	1	23	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	4	3	19	2	3	3	3	3	3	17	49
45	1	24	3	2	3	2	2	2	14	2	3	3	2	2	2	2	3	19	4	3	4	4	3	3	21	54
46	1	23	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	3	4	2	34	5	4	3	4	3	4	23	83
47	1	26	3	2	4	3	2	2	16	2	2	2	3	2	2	3	3	19	2	2	2	2	2	5	15	50
48	1	24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3	4	5	4	3	3	22	54

49	1	24	3	3	3	3	3	3	18	4	3	2	5	4	3	3	3	27	2	4	3	3	3	3	18	63
50	1	24	3	3	3	2	2	2	15	2	2	2	5	4	4	3	3	25	4	4	3	3	4	4	22	62
51	1	24	3	3	2	2	3	4	17	4	3	4	4	4	3	2	3	27	4	4	3	3	3	2	19	63
52	1	23	4	4	3	2	2	2	17	1	1	3	5	4	5	4	4	27	3	3	3	2	3	3	17	61
53	1	27	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	3	2	2	3	2	21	2	2	5	3	3	4	19	56
54	1	27	3	4	4	4	2	2	19	2	2	3	3	3	3	3	3	22	3	2	4	4	3	3	19	60
55	1	25	3	3	2	2	2	2	14	2	4	4	4	3	3	3	3	26	4	4	4	4	3	4	23	63
56	1	25	3	3	2	2	2	2	14	2	4	4	4	3	3	3	3	26	4	4	4	4	3	4	23	63
57	1	24	3	3	4	4	4	2	20	2	2	2	2	2	3	2	4	19	4	2	3	3	4	4	20	59
58	1	25	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	3	3	19	3	4	4	3	4	4	22	54
59	1	25	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	3	3	19	3	4	4	3	4	4	22	54
60	1	23	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	4	3	19	3	3	3	2	3	2	16	51
61	1	23	3	2	2	2	3	2	14	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	4	4	2	3	4	20	60

ANEXO D

MEDICIÓN DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES ESCALA DE ESTANONES

Para clasificar la percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería que tienen los estudiantes de una Universidad Pública: Adecuada, medianamente adecuada e inadecuada, a través de la Escala de Estanones de la Campana de Gauss, usándose una constante de 0.75.

Procedimiento:

1. Se determinó el promedio (x)

$$x = 56.5$$

Se calculó la Desviación Estándar (DS)

$$(DS) = 55.75$$

Se estableció los valores de a y b respectivamente

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

$$a = 56.5 - 0.75 (55.75)$$

$$a = 14.75$$

$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$b = 56.5 + 0.75 (55.75)$$

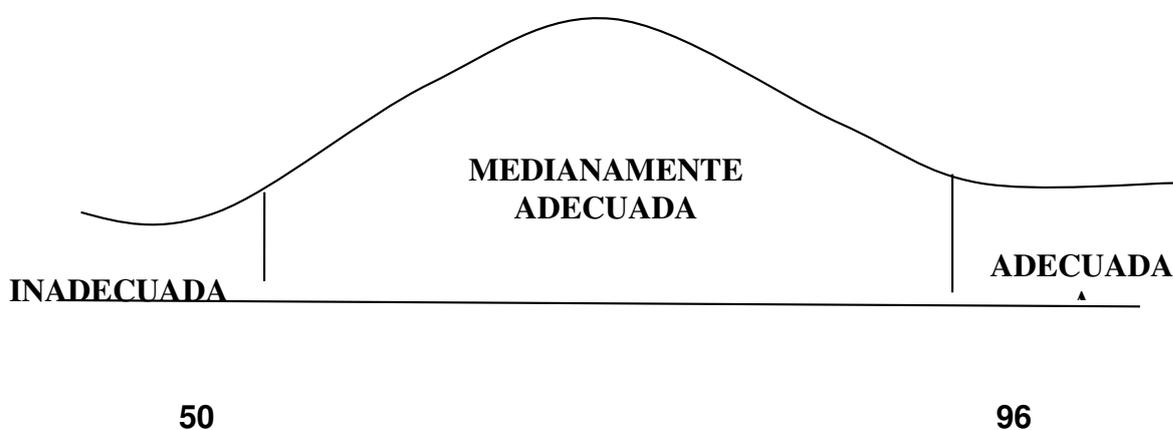
$$b = 95.78$$

Puntaje:

Adecuada: Más de 96 puntos

Medianamente adecuada: entre 50 a 95 puntos

Inadecuada: Menos de 50 puntos



ANEXO E

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación "PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LIMA METROPOLITANA – 2020". Habiendo sido informado (a) del propósito de esta, así como los objetivos, y teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación, además confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

.....

FIRMA

ANEXO F

Validez del Instrumento: Prueba Binomial

Instrumento: Escala Tipo Likert Adaptada de Percepción sobre las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en estudiantes de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, 2019

N° ITEM	JUECES									IVC
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	VALOR P
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.020
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.002
VALOR "p" TOTAL										0.036

"p"*=0.036

Si $0.05 > p$. la concordancia es significativa

Favorable = 1 (SI) Desfavorable= 0 (NO)

Si $P = 0.036$

El instrumento es válido.

ANEXO G
DATOS GENERALES

GRUPO ETAREO	Nº	%
20 a 25 años	33	54
26 a 30 años	28	46
Más de 30 años	0	0
SEXO	Nº	%
Femenino	60	98
Masculino	1	2
TOTAL	61	100