



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en
una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri

ORCID (0000-0003-0886-9352)

ASESORA:

Gladys Martha Guzmán Canchero

ORCID (0000-0002-9277-8690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión de riesgo en salud.

Lima - Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri cuyo título es:
"CUIDADO HUMANIZADO Y RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN UNA CLINICA DE SANTIAGO DE SURCO, LIMA -2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 diesiseis.

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de agosto del 2019



.....
Dr. Delgado Arenas Raúl
PRESIDENTE



.....
Dra. Valenzuela Moncada Carolina
SECRETARIO



.....
Guzmán Canchero Gladys Martha
VOCAL

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria:

A mis padres que son mi fortaleza y motivación para lograr esta meta quienes han sido mi sustento, hermanos por sus consejos, soporte a lo largo de esta trayectoria.

A mi fiel compañero por su permanente apoyo y por estar conmigo en el logro de mis metas.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios en primer lugar por hacer lograr que culmine este objetivo.

Segundo a la Universidad Cesar Vallejo por contribuir mi formación profesional.

A todos los profesionales de la salud, por la comprensión, cediéndome el permiso para la realización de dicho estudio.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42845969; presento mi trabajo académico titulado: “Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019”.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto; la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni ha presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni publicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes en la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicados), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo Lima.

Lima, 09 de agosto de 2019



BR. Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri

DNI: 42845969

INDICE

CARATULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo.	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de Análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
VIII. ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Base de prueba piloto	42
Anexo 3: Base de datos estadísticos	43

Anexo 4:	Validez de los instrumentos	48
Anexo 5:	Permiso de la institución	54
Anexo 6:	Originabilidad de turnintin	55
Anexo 7:	Artículo Científico	57

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable cuidado humanizado	20
Tabla 2.	Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	20
Tabla 3.	Ficha técnica de cuidado humanizado	22
Tabla 4	Ficha técnica de relaciones interpersonales	22
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes de variable cuidado humanizado	24
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión aspecto humano	25
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión espiritual	26
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión transpersonal.	27
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable relaciones interpersonales	28
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación.	29
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trato	30
Tabla 12	Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión actitud	31
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje según variable cuidado humanizado y relaciones interpersonales.	32
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje según variable cuidado humanizado y la dimensión comunicación.	32
Tabla 15	Frecuencia y porcentaje según variable cuidado humanizado y la dimensión trato.	33
Tabla 16	Frecuencia y porcentaje según variable cuidado humanizado y la dimensión trato.	34
Tabla 17	Frecuencia y porcentaje según variable cuidado humanizado y la dimensión actitud.	34

Índice de figuras

Figura 1.	Distribución porcentual de la variable cuidado humanizado	24
Figura 2	Distribución porcentual de la dimensión aspecto humano	25
Figura 3.	Distribución porcentual de la dimensión aspecto espiritual	26
Figura 4.	Distribución porcentual de la dimensión aspecto transpersonal	27
Figura 5	Distribución porcentual de la variable relaciones interpersonales	28
Figura 6	Distribución porcentual de la dimensión comunicación	29
Figura 7	Distribución porcentual de la dimensión trato	30
Figura 8	Distribución porcentual de la dimensión actitud	31

Resumen

La presente tesis fue realizada a nuestra realidad y actualidad por existir la preocupación de mejorar el cuidado humanizado a través de las relaciones interpersonales.

Observó que las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la clínica Maison de Sante están deterioradas por múltiples factores, que esto influye en no brindar un cuidado humanizado y por esta situación se dio lugar a la pregunta con el Objetivo: determinar la relación existente entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica en Santiago de Surco -2019.

El estudio es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo transversal; la población y muestra total estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización que cumplirán las pautas de exclusión e inclusión y quienes se le aplico los instrumentos: Cuestionario sobre cuidado humanizado (28 ítems) y relaciones interpersonales (21 ítems),cuya validez se constató por juicios de expertos y confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó $\alpha =0.930$ para cuidado humanizado y $\alpha =0.915$ para relaciones interpersonales ;los resultados demostraron que hay un nivel adecuado de cuidado humanizado y un nivel adecuado de relaciones interpersonales.

Finalmente los resultados nos permitieron tomar decisiones para implementar estrategias, capacitación continua para mejorar el entorno laboral del profesional de enfermería y sensibilizando a los profesionales de enfermería para aplicar el cuidado humanizado desde un abordaje basado a valores humano.

Palabras Clave: *Cuidado humanizado, relaciones interpersonales, profesional de enfermería.*

Abstract

The present thesis was carried out to our reality and actuality because there is a concern to improve humanized care through interpersonal relationships.

It was observed that the interpersonal relationships between the nursing professionals of the Maison de Sante clinic are impaired by multiple factors, that this influences in not providing humanized care and because of this situation the question was raised with the objective: to determine the existing relationship between the humanized care and interpersonal relationships of the nursing professional of a Clinic in Santiago de Surco -2019.

The study is quantitative, descriptive level, non-experimental design, transversal type; The population and total sample consisted of 40 nursing professionals working in the hospitalization area that will comply with the exclusion and inclusion guidelines and who applied the instruments: Questionnaire on humanized care (28 items) and interpersonal relationships (21 items) , whose validity was verified by expert judgments and reliability through Cronbach's alpha internal consistency coefficient, which yielded $\alpha = 0.930$ for humanized care and $\alpha = 0.915$ for interpersonal relationships; the results showed that there is an adequate level of humanized care and a adequate level of interpersonal relationships.

Finally, the results allowed us to make decisions to implement strategies, continuous training to improve the work environment of the nursing professional and sensitizing nursing professionals to apply humanized care from a human values-based approach.

Keywords: Humanized care, interpersonal relationships, nursing professional.

I.INTRODUCCIÓN

A continuación la investigación ha sido basada a la realidad problemática. La humanización es el ingrediente principal para brindar un cuidado que conduzca a la excelencia, es así que el cuidado humanizado y relaciones interpersonales son la esencia, eje y corazón en enfermería que moviliza al usuario, siendo holístico, aplicando el método científico.

No puede existir una acción en enfermería sin pensar que esos cuidados de enfermería sean humanos, ya que la esencia de enfermería es dar cuidado humanizado.

Reina (2010), profesión de enfermería con carácter humanista, involucra valores y responsabilidad, sustentando los cuidados de la persona sana, enferma, familia y comunidad, para ello su actividad basado en el (PAE), se fundamenta científicamente y respalda las teorías en enfermería, con características de dinamismo, flexible, aplicación y juicio crítico.

La ley del Trabajo del Enfermero 27669, emitida en febrero 15 del 2002, artículo 7 indica: proporcionar cuidado holístico, flexible y dinámico y fundamentado por el (PAE). Este artículo 4to señala, la enfermera(o), capta a todo usuario en diferentes las etapas de la vida. (Veletanga, 2015).

Teórica (Jean Watson, 2009), autora de cuidados humanizado, frente a la deshumanización hacia el cuidado hace referencia que la causa es la rutina administrativa a nivel mundial, y así rescatando el área humano, espiritual, humano y transpersonal de enfermería.

Es la esencia del profesional de enfermería son las relaciones, siendo base para relacionarnos en la sociedad, desarrollándose como persona y profesional; evidenciando conductas productivas y sanas. Dicha relación se refiere el contacto entre el paciente necesitando de cuidados del profesional de enfermería asumiendo su rol del cuidador. Según (MINSA, 2005), el concepto de relaciones interpersonales es intercambio de ideas, emociones o conductas de las personas. Con resiliencia para resolver problemas.

Se está perdiendo el sentido humanista, el trato cálido; por parte del profesional de enfermería, y nos hace reflexionar sobre los valores humanos y actitudes.

En referencia a los comportamientos que deshumanizan los cuidados, Martins (2008), en su tesis doctoral, atribuye como causa de la relaciones, se origina información inadecuada del paciente y el profesional de enfermería, favoreciendo su distancia entre ambos.

Se observó que en la clínica de Santiago de Surco, al igual que otros hospitales nacionales y diferentes clínicas la realidad es muy semejante, las relaciones interpersonales entre al profesionales de enfermería están deterioradas por múltiples factores que influyen en no brindar un cuidado humanizado al paciente. Priorizando muchas veces el aspecto administrativo, dejando el lado humanizado y la sensibilidad que debe de tener el profesional de enfermería. Además, los elementos que influyen en las relaciones interpersonales entre otros, se necesita enfermeros (as) dispuestos a generar cambios positivos, siendo empáticos, con habilidad de solucionar los problemas y que controlen sus emociones.

Por lo tanto, el estudio potencializara estrategias para brindar buen cuidados humanizados y/o relaciones interpersonales del profesional de enfermería, de esta manera favoreciendo buena salud mental y su participación como parte del equipo de salud.

Este estudio se condujo a describir el vínculo existente del cuidado humanizado y relaciones interpersonales de enfermería con el fin de tomar acciones que serán destinados a la disminución de la deshumanización; de manera que se obtendrán beneficios que impactarán positivamente.

¿Cómo se relaciona el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de la Clínica Maison de Sante - Santiago de Surco, 2019?

Pasamos algunos antecedentes que respalda nuestro trabajo de investigación.

Contreras, (2017). Nursing care for a humanidez childbirth. Research and promotion of nursing care is essential for the dissemination and advancement of scientific and technological knowledge. In this work, Argentine health policies and Law No. 25,929 on Humanized Delivery, which aims to provide medica, in order to increase its probability of acceptance, implementation, guaranteeing the protection.

Contreras, (2017). Los cuidados en enfermería para un trabajo de parto humanizado. La investigación sobre los cuidados de enfermería es indispensable para la difusión y el

avance del conocimiento científico y tecnológico. En este trabajo se dan a conocer las políticas sanitarias argentinas y la Ley N° 25.929 sobre Parto Humanizado, que pretende, brindar una atención médica oportuna y de calidad, promoviendo la iniciativa, con el fin de incrementar su probabilidad de aceptación, puesta en práctica, garantizando la protección de los derechos de cada uno de los involucrados en el proceso.

Zarate (2017), percepción de pacientes hospitalizados del cual reciben cuidados humanizados. Así determinando que de los pacientes hospitalizados en Medicina general del hospital de alta complejidad. Material y métodos: Resultados: 54,4% de los pacientes hospitalizados fueron de sexo femenino, media de edad de 56,2 años y 6,95 días de hospitalización, diagnóstico de ingreso de la mayoría fue enfermedad del sistema circulatorio (33,9%). Los pacientes hospitalizados considera que siempre recibe trato humanizado, 15,7% casi siempre, 1,7% algunas veces y un 0,8% nunca percibió un trato humanizado.

Así Rivera y Triana (2017), realiza su investigación cuyo objetivo de profundizar los conceptos de la teoría de cuidado humano de la doctora Jean Watson en la clínica del country Colombia; del mismo modo Rojas (2017), en su investigación cuyo objetivo como concluir. El resultado es que el no recibir capacitación evidencia que el profesional de enfermería tenga grandes dificultades en su atención al usuario.

Rojas (2017) , en su investigación cuyo fin fue determinar la relación que existe entre Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de enfermería en emergencia de un hospital de nivel III de Lima -2017, de tipo sustantiva, nivel descriptivo y correlacional con un enfoque cuantitativo.

Cássia J, Komatsu R, Santos I, (2015), en su investigación basado a la humanización de la asistencia en Brazil-Sao Paul”, Los términos de humanización para médicos y enfermeras están relacionados con el respeto, el cuidado y la empatía. Los profesionales se dan cuenta de que para permitir la humanización del cuidado requiere respetar la individualidad y cultura de los pacientes adaptar acciones hospitalarias a las necesidades del paciente. Del mismo modo, como antecedentes nacionales podemos mencionar a

Sernaque, (2015), la investigación basada a cuidados humanizados que proporciona la enfermera en medicina general; material y método: De tipo descriptivo. Resultados: La dimensión ética se cumple en un 80%, la dimensión física se cumple en un 90%.

Ugarte (2015), su investigación sobre la descripción de los cuidados humanizados que brinda la enfermera según las personas viviendo con VIH en estadio sida del área de medicina del Hospital Almenara Irigoyen. Describe el cuidado humanizado que brinda la enfermera según las personas viviendo con VIH en estadio SIDA. El diseño con 66 pacientes. De igual manera Cuba (2015), en su trabajo de investigación realizan una guía de cuidado en pacientes con enfermedad cerebro vascular del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, el estudio fue de tipo pre experimental ,5 enfermeras asistenciales del (INCN); se recomienda realizar y profundizar con otros estudios para contribuir al perfeccionamiento y evaluación de resultados.

Guerrero R, Meneses M y Ruiz U, (2015), en su investigación su Teoría de Jean Watson, en Medicina, la población total estuvo conformada 46 pacientes. Resultados: el cuidado humano que ofrece los enfermeros es regular en un 52%, mientras que el 26%, es alto. Según las dimensiones: Satisfacción de necesidades: el cuidado humano .Aquí se hallara todo el sustento teórico de la investigación, de la minuciosa recopilación de datos y teorías que expliquen detalladamente las dimensiones y reconocimiento bibliográfico sobre las variables.

Se presentan variedades de concepciones y teorías relacionadas al cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco 2019.

El cuidado humanizado varios autores define como único e integral, ser empático, saber escucharlos, identificando sus necesidades según su patología de cada paciente. Según Ariza, 2011; son acciones fundamentadas entre paciente-enfermera, a parte del dominio de lo técnico-científico orientado a comprender al otro en el entorno en que se desenvuelve.

Según Watson (1985), indico el cuidado humanizado, debe basarse en la empatía auténtica y pura. Teoría del cuidado humano.

Triana (2007), indico que el cuidado humanizado presenta las dimensiones; para llevar a cabo esta investigación con nueve categorías establecidas por los autores del instrumento PECHE y que se refieren a continuación.

Según Certo (2005) indico las relaciones interpersonales laborales con los compañeros; se desenvuelven en una organización para así sostener un grupo o número de personas que interactúan teniendo un objetivo común.

Profesional de enfermería, según Kelly (1999); el profesional de salud en especial en enfermería tiene, actitudes, destreza.

Relaciones interpersonales del profesional de enfermería; esta práctica es holística donde, la conducta de las capacidades, valores son adaptados al cuidado del individuo.

Según (MINSA), las características son importante para relacionarnos y que haya el intercambio de información basado en emociones, conductas y actitudes.

MINSA (2005) Tomando la definición que hace el Ministerio de Salud, de las relaciones interpersonales, se toman en cuenta tres dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato.

- a) La comunicación es muy importante para así poder relacionarnos entre compañeros personas con un solo objetivo de poder expresarnos.

Según Monjas (2002) la comunicación es un tipo de intercambio de información que puede ser verbal o no verbal, muy necesaria para poder manifestar nuestras necesidades.

Se consigna la formulación del problema planteadas en la investigación expresada en preguntas; además se incluye la justificación de la investigación que consistió en exponer las razones.

¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco- 2019?

a) ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019?

b) ¿Cuál es la relación entre el cuidado humanizado y actitudes del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019?

c) ¿Cuál es la relación entre cuidado humanizado y trato del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019?

La investigación evalúa la problemática respecto al cuidado humanizado, debido a los diferentes factores de relación interpersonales que permite un bagaje de conocimientos en las variables, que tiene el deber moral y científico dirigido al cuidado humanizado.

La relevancia social de la investigación del papel que cumple enfermería el cuidado humanizado y relaciones interpersonales en salud de la población que influirá en favor del paciente. De otro lado, la situación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales no solo afecta al hospital, enfermeras sino a pacientes de todos los hospitales, con lo que el número de profesionales afectados crece abrumadoramente

alcanzando gran relevancia ante dimensiones de la problemática. Finalmente cualquier intervención de enfermería, tenga la voluntad de mejorar la calidad de las personas. Alcanzando el cuidado humanizado como objetivo profesional y éticamente deseable.

Existe alguna relación directa entre el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco- 2019.

- a) Existe alguna relación directa entre el cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019.
- b) Existe alguna relación directa entre el cuidado humanizado y las actitudes del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019.
- c) Existe alguna relación directa entre el cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco - 2019.

Por consiguiente tenemos los objetivos planteados.

Determinar la relación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco – 2019.

- a) Identificar la relación que existe entre el cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco – 2019.
- b) Establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado y las actitudes del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco – 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco – 2019.

Después de haber realizado una exhaustiva exploración sobre la realidad problemática planteo el problema general de la investigación ¿Cómo se relaciona el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en la Clínica Maison de Sante – Santiago de Surco – 2019?

En cuanto a mi planteamiento de problemas específicos, relaciono las dimensiones: aspecto humano, espiritual y transpersonal con mi segunda variable.

De los planteamientos anteriores nace la hipótesis general que es planteada relacionando la variable 1 y la variable 2 de la muestra estudiada, en su ámbito laboral y tiempo, y afirmándola y negándola su vez respectivamente. Del mismo modo con la hipótesis específicas, se plantearon las dimensiones aspecto humano, espiritual y transpersonal

relacionadas con i segunda variable respectivamente, de la muestra estudiada, en su ámbito laboral y tiempo afirmándola y negándola su vez respectiva.

Después del análisis de las hipótesis que busca 1 y 2 del profesional de enfermería.

II Método

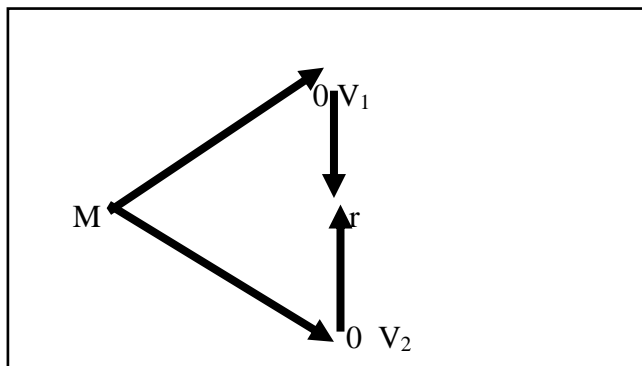
2.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo es básica o sustantiva, cuya finalidad, busca respuestas a dichos problemas, de modo que, diremos que se orienta y dirigida a encontrar principios que permitan la organización de una teoría científica. (Sánchez y Reyes ,2015)

Este estudio de nivel correccional teniendo como vinculo de dos o más variables categorías o conceptos (Hernández y Fernández, 2013).

Con un enfoque cuantitativo. Corte transversal, la recolección de datos es en un tiempo determinado. (2015, p.50).Descriptivo: especifica las propiedades y perfiles de las personas. Hernández. (2015, p.50).

No Experimental: Se observan cambios de manera natural, para después analizarlos. Vásquez y Bello (1991).



Donde:

M: Muestra profesional de enfermería.

V1= Variable 1: Cuidado humanizado

V2 = Variable 2: Relaciones Interpersonales

R= Correlación entre las variables de estudio.

2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1 : Variable 1: Cuidado Humanizado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Aspecto Humano	Priorizar al ser de cuidado.	1-4	Inadecuado (38-102)
Aspecto Espiritual	Disponibilidad para la atención.	5-7	
	Apoyo físico.	8-12	
	Proactividad.	13-15,	
Aspecto Transpersonal	Apoyo emocional.	16-25	Adecuado (103-152)
	Cualidades del hacer de la enfermera.		
	Empatía.	26-28	

Tabla 2: Variable 2: Relaciones Interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Comunicación	Priorizar al ser de cuidado. Disponibilidad para la atención. Apoyo físico.	1-9	Inadecuado (24-62)
Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía	10-14	
Actitud	Comprensión Solidaridad Cooperación Compañerismo Responsabilidad	15-24	Adecuado (63-96)

2.3 Población, muestra y muestro.

Total de profesionales de enfermería de la Clínica Maison de Sante, con los que se elaboraron los resultados del estudio, encontrándose enmarcados por caracteres comunes y precisos en tiempo y espacio.

El segmento estará constituido por 40 profesionales de enfermería que brindan sus servicios en el servicio de hospitalización en la Clínica Maison de Sante.

Criterios de inclusión:

- a) Enfermeras que tengan contacto directo con el paciente
 - b) Enfermeras que voluntariamente desean participar en la investigación.
 - c) Enfermeros (as) con aceptación previa del consentimiento informado.
 - d) Enfermeros que laboren mayor de 6 meses.
-
- a) Profesional de enfermería que manifieste no aceptación de participar del estudio.
 - b) Enfermeras que desempeñe la función administrativa (jefa y coordinadora)
 - c) Enfermeras que estén cursando prácticas de la especialidad.

La técnica. Según Cuesta(2009), es que las muestras son obtenidas mediante procesos que no brindan a todos los individuos del universo poblacional oportunidades iguales de ser escogidos ,es decir no es producto de una selección aleatoria sino que son seleccionadas en función a criterios personales ,accesibilidad o intencionalidad del investigador.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El trabajo de investigación para ambas variables se utilizara la encuesta, que es un instrumento que precisa la identificación a priori de las preguntas a realizar al grupo seleccionado, en una muestra representativa de la población, especificando las respuestas uy determinando la metodología para la recolección de datos. (Vásquez, 2015).

Tabla 3:

Ficha técnica de Cuidado Humanizado

Nombre del instrumento: Cuidado Humanizado

Autor: PCHE Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir Cuidado Humanizado

Aplicación: Directa

Población: Profesional de enfermería de la Clínica Maison de Sante.

Numero de ítems: 28

Normas de aplicación: El participante marcara su respuesta según su consideración.

Escala: De Likert, permitirá e valorar la intensidad con que él o (la) encuestada contesta a la interrogante planteada.

Escala y valor: Ordinal

Tabla 4:

Ficha técnica de Relaciones Interpersonales

Aplicación: Directa

Población: Profesional de enfermería de la Clínica Maison de Sante.

Numero de ítems: 21

Tiempo de administración: 35 minutos

Normas de aplicación: El participante marcara su respuesta según su consideración.

Escala: De Likert, permitirá e valorar la intensidad con que él o (la) encuestada contesta a la interrogante planteada.

Escala y valor: Ordinal

Validez y confiabilidad del instrumento

Sirve para medir el Cuidado Humanizado fue evaluado por jueces expertos, integrado por 3 especialistas, quienes afirman su validez. El cuestionario a 40 profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la Clínica sede de estudio.

El valor de alfa de Crombach se aplicó a los instrumentos de medida de las variables Cuidado Humanizado y Relaciones Interpersonales de profesional de enfermería, lo que nos indicó su confiabilidad. (Hernández, 2010)

La consistencia o estabilidad de las evidencias obtenidas referirán el nivel que al aplicar repetidamente el instrumento al mismo segmento poblacional, producirá resultados similares. Se aplicó el SPSS V.25 obteniéndose valores resultantes, presentados a continuación.

2.5 Procedimiento

Fue necesario solicitar el permiso del área de jefatura de la clínica, de manera que posteriormente puedan aplicarse los respectivos cuestionarios para efectuar la medición de las variables previo consentimiento informado a los profesionales de enfermería.

2.6. Método de análisis de datos.

Obtenida la recopilación de los cuestionarios, con la autorización de jefatura del servicio de hospitalización que labora el profesional de enfermería y contando con el respaldo de las mencionadas autoridades del servicio, proceder con la medición del Cuidado Humanizado, fue realizado el análisis de datos del cuestionario, de modo que puedan ser observables los motivos que llevaron a la realización de la investigación. Para tabular los datos fue utilizado el programa Excel y para la presentación y análisis el programa SPSS versión 25 el cual permitiendo el análisis de los datos obtenidos.

2.7 Aspectos éticos

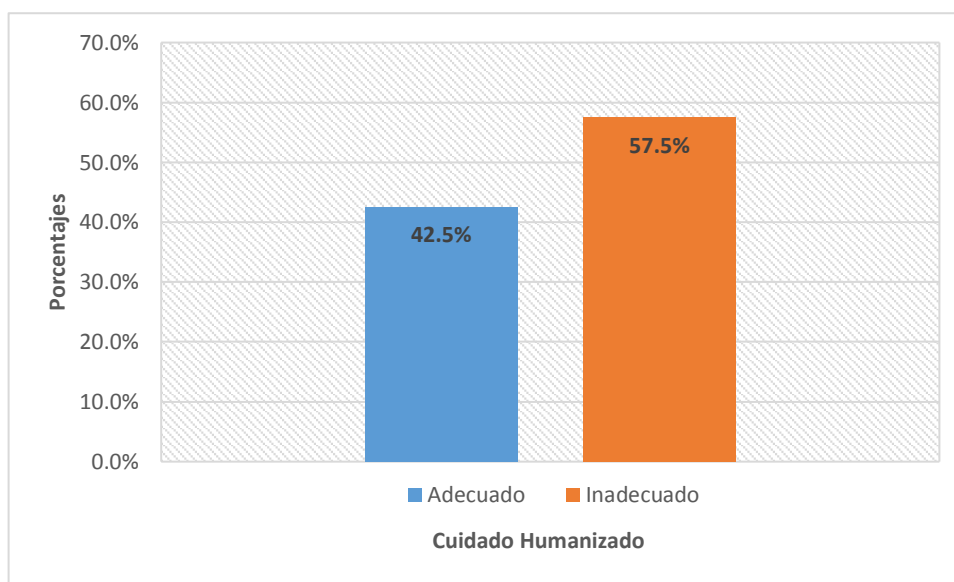
Es indispensable precisar la necesidad de obtener los permisos y autorizaciones otorgados por el área de jefatura de hospitalización ,que se desarrolló respetando en todo momento a las personas , por ello que durante la investigación no fueron utilizados como objeto sino como fin por lo que se colocó un seudónimo a las entrevistas.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 5

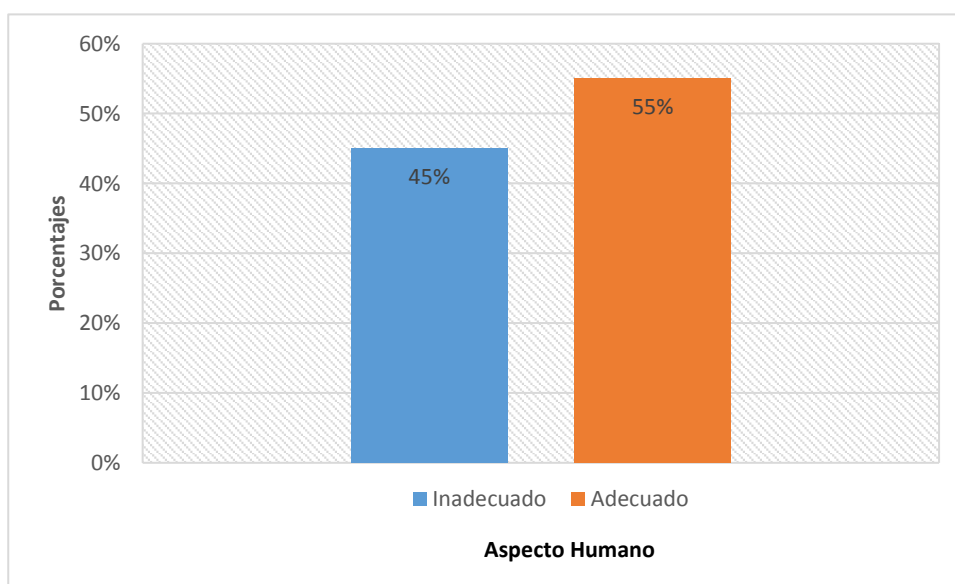
Cuidado Humanizado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	17	42,5	42,5	42,5
	Inadecuado	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se observa en los resultados que la variable presenta dos niveles el profesional de enfermería. Adecuado y el 57.5% manifiestan tener inadecuadas profesionales de enfermería encuestados.

Tabla 6

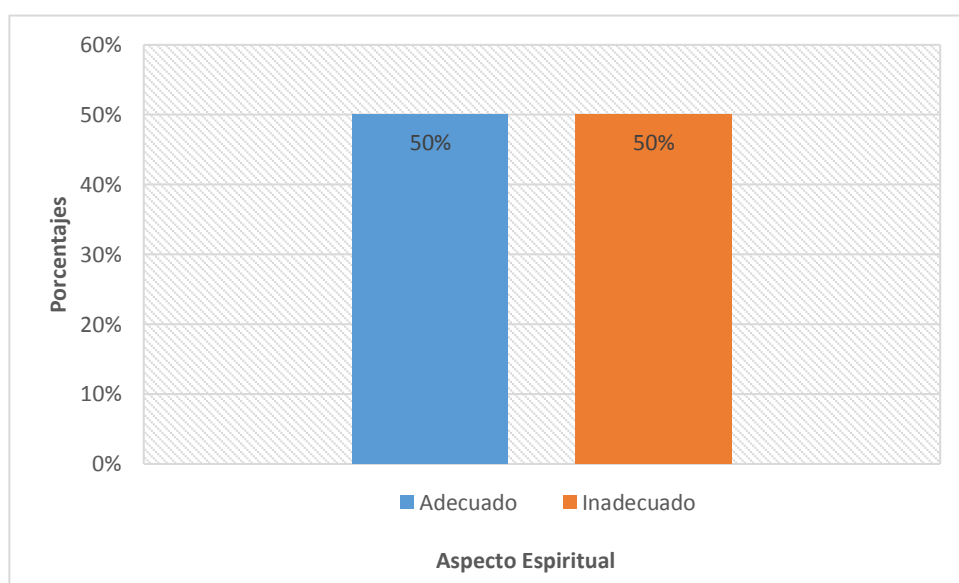
Aspecto Humano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	18	45	45,0	45,0
	Adecuado	22	55	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Distribución porcentual, aspecto humano brindado por el profesional de enfermería donde el 45,0%, manifiestan que el profesional de enfermería brinda aspecto humano inadecuado y el 55,0% manifiestan brindar aspecto humano.

Tabla 7

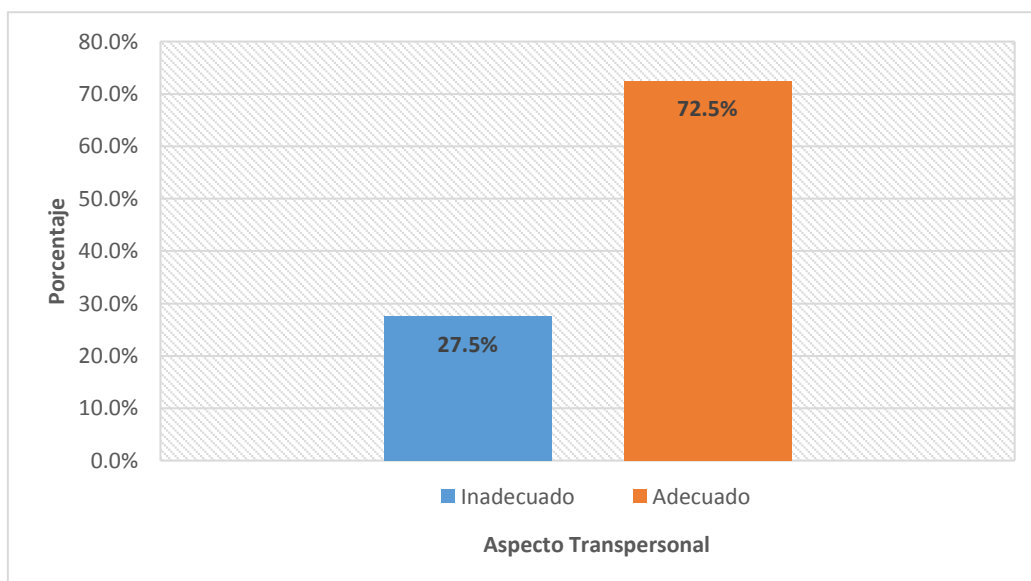
Aspecto Espiritual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	20	50	50,0	50,0
	Inadecuado	20	50	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se observa en los resultados según la dimensión aspecto espiritual la presencia de dos niveles: donde el 50% del profesional de enfermería brinda aspecto espiritual adecuado y el otro 50% de enfermeras brinda aspecto espiritual inadecuado según los encuestados.

Tabla 8

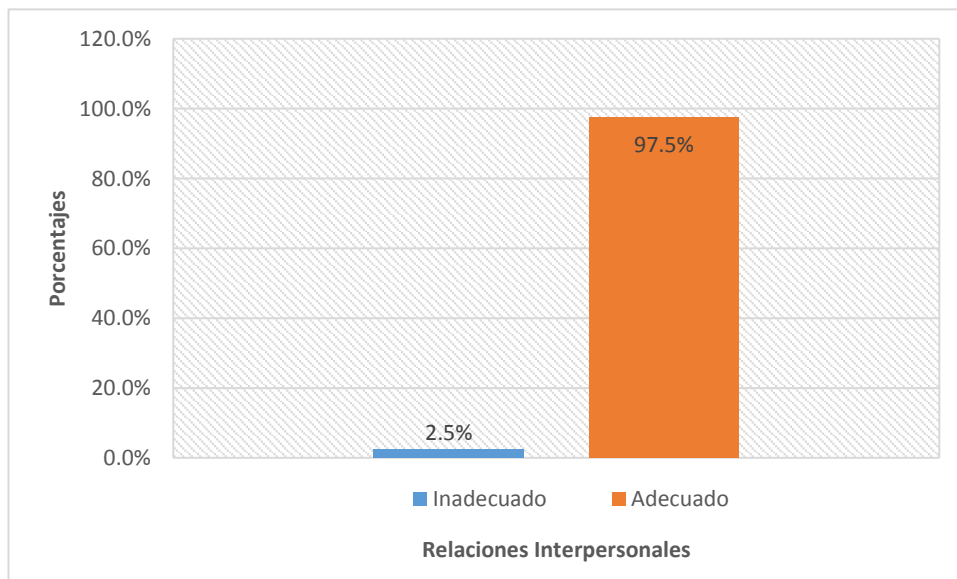
Aspecto Transpersonal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	11	27,5	27,5	27,5
	Adecuado	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se observa en los resultados según la dimensión de aspecto transpersonal la presencia de dos niveles: donde el 27.5% del profesional de enfermería brinda aspecto transpersonal inadecuado y el otro 72.5% de enfermeras brinda aspecto transpersonal adecuado según los encuestados.

Tabla 9

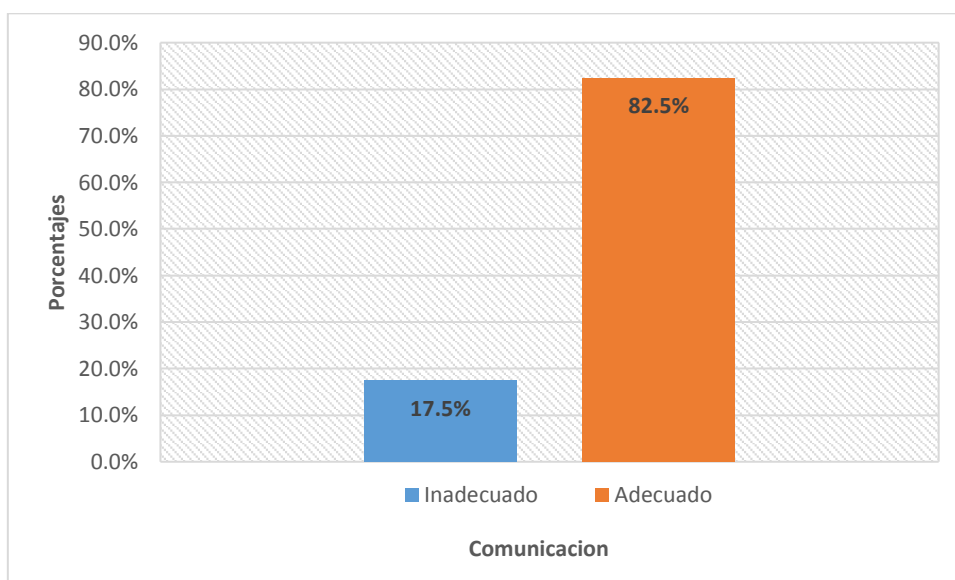
Relaciones Interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	2,5	2,5	2,5
	Adecuado	39	97,5	97,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	



Se puede observar en los resultados, se presentan dos el 2,5% refieren tener inadecuadas relaciones interpersonales y el 97,5% refieren adecuadas relaciones interpersonales.

Tabla 10

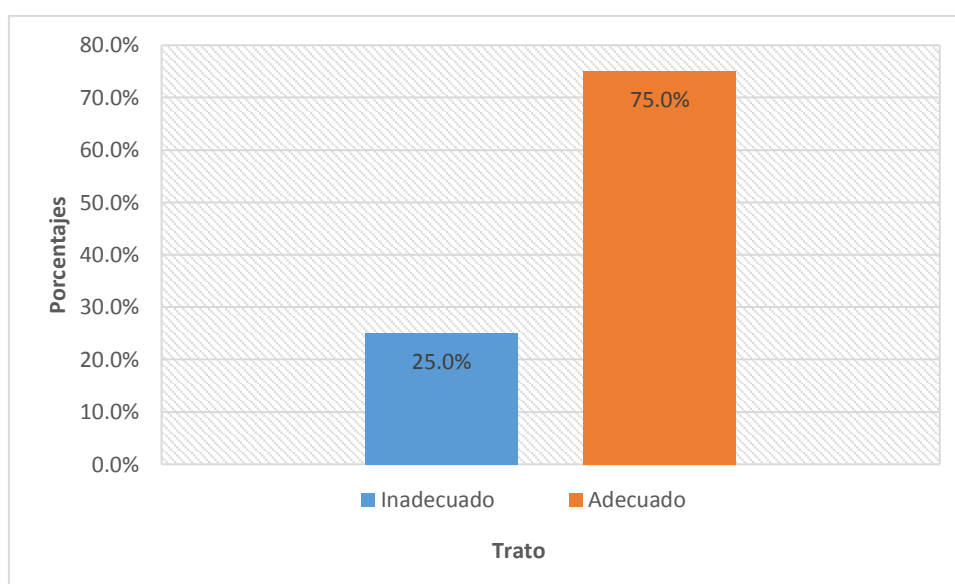
Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	7	17,5	17,5	17,5
	Adecuado	33	82,5	88,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se puede observar en los resultados, se presentan dos niveles de relaciones interpersonales del profesional de enfermería según la dimensión comunicación donde 17,5% refiere 82,5% refiere.

Tabla 11

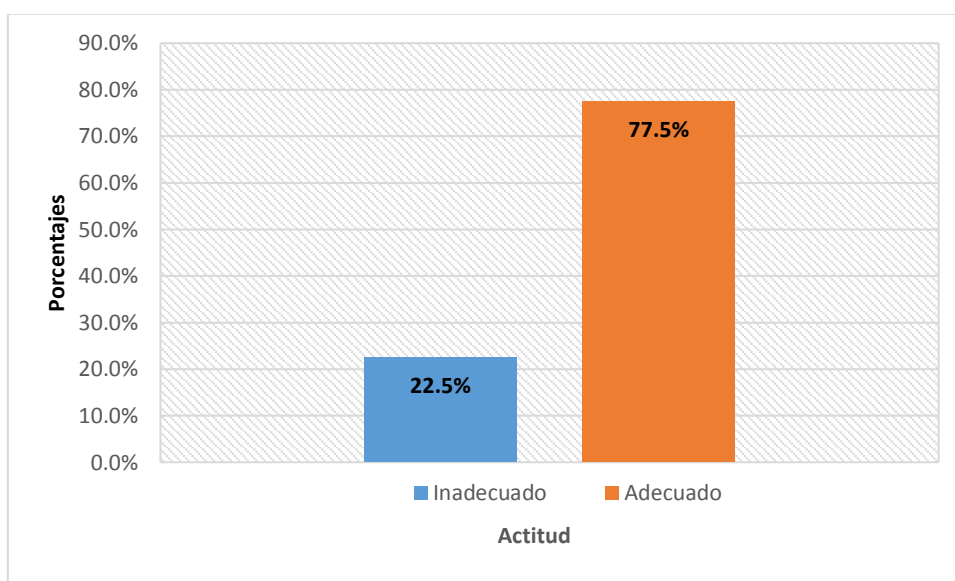
Trato					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	10	25,0	25,0	25,0
	Adecuado	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se puede observar en los resultados, se presentan dos niveles de relaciones interpersonales del profesional de enfermería según la dimensión trato donde 25,0% refiere tener inadecuado trato y el otro 75,0% refieren tener adecuado trato entre profesionales de enfermería.

Tabla 12

Actitud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	22,5	22,5	22,5
	Adecuado	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Se puede observar en los resultados, se presentan dos niveles de relaciones interpersonales del profesional de enfermería según la dimensión actitud donde 22,5% refiere tener inadecuad actitud y el otro 77,5%.

3.2 Resultados de las tablas cruzadas

Tabla 13

Tabla cruzada Cuidado Humanizado*Relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales		
		adecuado	inadecuad	Total
Cuidado regular	Recuento	7	11	18
	% del total	17,5%	27,5%	45,0%
Humanizado buena	Recuento	14	8	22
	% del total	35,0%	20,0%	55,0%
Total	Recuento	25	15	40
	% del total	62,5%	37,5%	100,0%

Prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ho: No existe alguna una relación significativa entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización de una clínica en Santiago de surco-2019.

Ha: Existe alguna una relación significativa entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización de una clínica en Santiago de surco-2019.

Tabla 14

Correlaciones

		Cuidado humanizado	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Cuidado	1,000	-,326**
	humanizado	.	,000
	N	40	40
Relaciones interpersonales	Cuidado	-,326**	1,000
	interpersonales	,000	.
	N	40	40

Descripción del grado de relación entre las variables

Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es inversa, es decir a mejor cuidado humanizado menores relaciones interpersonales alcanza un nivel de correlación moderada.

Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe una relación significativa entre cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de Surco- 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una clínica de san Santiago de Surco- 2019.

Tabla 15

Correlaciones				
		Cuidado		
			humanizado	Comunicación
Rho de Spearman	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	1,000	-,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Descripción del grado de relación entre las variables

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de relación $r = -0,491$ entre las variables: cuidado humanizado y comunicación, este grado de correlación indica que la relación inversa y moderada entre las variables cuidado humanizado y la dimensión comunicación.

Hipótesis Especifica 2

Ho: No existe relación significativa entre cuidado humanizado y trato del profesional de enfermería de una clínica en Santiago de surco – 2019.

Ha: Existe relación significativa entre cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una clínica en Santiago de surco – 2019.

Tabla 16

Correlaciones				
			Cuidado humanizado	
			Trato	
Rho de Spearman	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	1,000	-,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Trato	Coeficiente de correlación	-,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente relación $r = -0,409$ entre las variables: cuidado humanizado y trato, este grado de correlación indica que la relación inversa moderada entre las variables.

Tabla 17

Correlaciones				
			Cuidado humanizado	
			Actitud	
Rho de Spearman	Cuidado humanizado	Coeficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Actitud	Coeficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente relación $r = 0,422$ entre las variables: cuidado humanizado y actitud, este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación es moderada.

IV Discusión

Al analizar las evidencias encontradas y deja establecida la existencia de una relación ($p = 0.000 < 0,01$), lo que indica a mejor cuidado humanizado menos relaciones interpersonales. Este resultado lo podemos observarlo a su vez en Rojas, (2016) quien refiere que las relaciones interpersonales, tiene una relación estadísticamente significativa con la comunicación.

Asimismo se acepta la primera hipótesis alterna específica, que establece la existencia de una relación significativa e inversa ($p = 0.000 < 0,01$) entre cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de la institución, lo que nos indica que al haber mayor cuidado humanizado es alta; disminuye la del trato. Este resultado se puede establecer un paralelo con el estudio presentado por Sernaque, (2015) quien concluye que no existe ninguna relación entre las variables.

En la segunda hipótesis específica establece la existencia de una relación significativa e inversa ($p= 0.000 < 0,01$) entre las variables: cuidado humanizado y despersonalización del personal de enfermería, lo que nos indica que al haber mayor motivación la despersonalización no se verá afectada. Este resultado se relaciona con el estudio realizado por Muñoz, (2015) quien concluye que el 50% del profesional de enfermería presentó moderado cuidado humanizado, 28,6%.

CONCLUSIONES

Primero

Se menciona como fin general, el cuidado y relaciones interpersonales, se observa en resultados inferencial que existe una coherencia significativa ($p= 0,000 < 0,01$) entre el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional enfermera, con este resultado se alcanza el objetivo general.

Segundo

El segundo conclusión que corresponde a la evidencia que existe una relación significativa ($p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$): cuidado humanizado y comunicación del profesional de enfermería en el servicio de medicina de una Clínica Maison de Sante-2019.

Tercero

La tercera conclusión corresponde a los resultados del análisis estadístico entre cuidado humanizado y trato, trato del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización de la Clínica Maison de Sante- 2019, con lo que se establece el alcance del objetivo específico 2.

Cuarto

La cuarta conclusión corresponde a los resultados del análisis estadístico, se observa una relación positiva, de manera general que la motivación es un factor fundamental en el aumento o disminución de las interrelaciones interpersonales.

VI RECOMENDACIONES

Primero

Se establece que a mayor cuidado humanizado, se tiene disminución en relaciones interpersonales, por lo tanto se recomienda a las autoridades pertinentes incentivar y capacitar a los profesionales de enfermería de la institución en mención, para evitar las interrelaciones interpersonales.

Segundo

Se le sugiere a la jefatura del departamento de enfermería, para desarrollar actividades de motivación, asimismo generar formas de incentivo de diferente índole para los trabajadores, de tal modo que tengan una tranquilidad para desarrollar las funciones establecidas.

Tercero

Se sugiere a los trabajadores del área objeto de estudio, mantener la ecuanimidad emocional, buscar la comunicación para lograr un desarrollo personal en el área de trabajo, de ese modo evitar relaciones interpersonales inadecuadas.

Cuarto

Se recomienda a los futuros investigadores incluir otra variable de estudio para tener mayor alcance y complementar los aportes del conocimiento al área de enfermería y por ende a la institución.

VII. REFERENCIAS

- Alvis C. Tania y col. (2007). *Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica Country*, *Rev. Enfermería*. XXV (1) ,56-68. Recuperado de: revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/172
- Andrade, M. (2017). *Percepción del familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de salud en Lima* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf
- Bautista L, Parra E, Arias (2018). *Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención*. Recuperado: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1762>.
- Barbero, V. (2014). *Atributos del cuidado humanizado de enfermería en personal asistencial* (Tesis de Maestría). (2°ed.) Universidad de Almería, España.
- Cara Ch, A.(2014). *Pragmatic view of Jean Watson's caring theory*. *Int J Caring Sci*. 2003; 7(3): 51-61.
- Castrillo L. y Paternina A. (2016). *“Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el hospital general II Santa Barbara, parroquia Santa Barbara, municipio colón estado Zulia”* (Tesis de Maestría). Colombia. Recuperado: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/110/22>
- Casimiro, T (2016). *Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de Huánuco* (Tesis de Maestría). Universidad de Huanuco, Perú.
- Contreras. (2017). *Cuidados de enfermería humanizado*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: [http://C:/Users/usuario/Downloads/30256-64608-1-PB%20\(1\).pdf](http://C:/Users/usuario/Downloads/30256-64608-1-PB%20(1).pdf)
- Cruz J, Guevara, E. (2016). *Relaciones interpersonales en Enfermería*. España. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4746/1/Peralta_gs.pdf
- Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2°ed.). México: D.F. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Inostroza, N. (2016). *El cuidado profesional de enfermería un enfoque humanístico*, Ica

- Díaz A, Pérez A, Quintero R, González R. *ABC para los cuidados de enfermería a pacientes con enfermedad terminal en Atención Primaria de Salud*. Medisur. Recuperado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2013000200003&lng=es.
- Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. (2015). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson*, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.
- Hinostroza R, Nelly M. (2016). *Representaciones sociales del cuidado de enfermería desde un enfoque humanístico*. Hospital Estatal Cerro de Pasco – Perú. 2013-2014. Recuperado: <http://www.guiasalud.es/egpc/cuidadospaliativos/completa/documentos/apartado09/Agonia.pdf>.
- Landman C, Canales S. (2014). *Cuidado Humanizado Desde La Perspectiva Del Enfermero De Emergencia En Un Hospital De Quillota, Chile* (2014). Recuperado: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/564/563>.
- Miranda, P. Monje, P., y Oyarzún, J. (2014). *Percepción de Cuidado Humanizado en el servicio de medicina adulto, hospital Base Valdivia* (Tesis de maestría). Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>
- Minsa (2005) *Manual de Dirección y relaciones interpersonales*. (Ed.) (P.24-26).
- Poblete M, Valenzuela S. (2018). *Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios*. [Citado 2018 Febrero 19]; 20(4): 499-503. Recuperado en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=script=sci_arttext&pid=S0103&lng=en. DOI.org/10.1590/S0103.
- Pabón I, Cabrera C. (2018) *La humanización en el cuidado de pacientes para lograr una atención*. Recuperado: <http://www.umariana.edu.co/RevistaUnimar/index.php/revista-unimarno-45/653-la-humanizacion-en-el-cuidado-de-pacientes-para-lograrunaatencion-de-alta-calidad>.
- Príncipe I. (2015). *Concepciones De La Enfermera Emergencista Sobre El Cuidado De La Persona Adulta En Estado Crítico En Un Servicio Hospitalario: Implicancias*

Para Un Cuidado Humanizado. Tesis maestria De Doctora En Ciencias De Enfermería Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote – Perú.

Rivera L, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la clínica del country. Recuperado:https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/enfenfco24/1/novedades/r/cuidado_humanizado_de_enfermeria_visibilizando_la_teor%C3%ADa_y_la_investigacion_en_la_practica.pdf.

Romero E, Contreras I, Moncada A. (2016). *Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes*, 2016; 21(1): 26-36.

Revollo A, Acosta.(2018). *Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en una IPS de tercer nivel*. Cartagena .

Santos A. *Cuidado humanizado que brinda la enfermera en emergencia del hospital* Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2016. (Citado 2018 Marzo). Recuperado: 05). http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2746/1/RE_ENFE_ADALILA.RODRIGUEZ_CUIDADO.HUMANIZADO_DATOS.PDF.

Valenzuela, M. (2015) *¿Es posible humanizar los cuidados de enfermería en los servicios de urgencia?* (Tesis Dr. en Enf.) España. Recuperado: [en:https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/50212/1/tesis_martina_valenzuela_anguita.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/50212/1/tesis_martina_valenzuela_anguita.pdf).

Velasquez S.(2013) *El arte de personalizar a través del cuidado a la persona en el servicio de emergencia* (Tesis maestria)]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Recuperado de: http://tesis.repo.sld.cu/73/1/maricela_torres_esperon_tesis.pdf

Uribe c. (2018). *La enfermera ante el paciente moribundo*. Colombia . Recuperado en:<https://encolombia.com/medicina/revistasmedicas/enfermeria/53/enfermeria5302-enfermera/>

Watson J.(2018). *Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería*.

Facultad de Enfermería y Nutriología. (Citado 2018 Febrero 20) [Internet].

Recuperado: https://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson.

Zabalegui Y A. (2013). *El rol del profesional en enfermería*. Aquichán [Internet]. &pid=S165.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia **TITULO:** Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco -2019

<p>Problema General: ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y el nivel relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco -2019?</p> <p>Problema específicos: a) ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco -2019? b) ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y las actitudes del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco -2019? c) ¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco -2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco – 2019.</p> <p>Objetivo específico a) Determinar la relación que existe entre el cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco – 2019. b) Establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado y las actitudes del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco – 2019. c) Establecer la relación que existe entre el cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco-2019</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de un hospital privado de Lima - 2019.</p> <p>Hipótesis específica a) Existe relación directa entre el cuidado humanizado y la comunicación del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco - 2019. b) Existe relación directa entre el cuidado humanizado y las actitudes del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco - 2019. c) Existe relación directa entre el cuidado humanizado y el trato del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco - 2019.</p>	<p>V.I Cuidado Humanizado Aspecto Humano Aspecto espiritual Aspecto transpersonal.</p> <p>V.D Relaciones Interpersonales Comunicación Actitud Trato</p>	<p>POBLACIÓN Conformado por 40 profesionales de enfermería que laboran de una clínica de Santiago de surco -2019? . Para la selección de las enfermeras se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. MUESTRA: Siendo la población pequeña; muestra, se trabajara con toda la población, por conveniencia .</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO De acuerdo con Hernandez (2015) es investigación básica porque busca el contraste de la teoría a través de hipótesis reafirmando o enriqueciendo en conocimiento. DISEÑO Corresponde al diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo – correlacional.</p>	<p>MÉTODO Enfoque cuantitativo. Las variables no pueden ser manipuladas, por lo tanto se utilizará el método ex post facto. TÉCNICAS Variable 1: Cuidado humanizado. Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario de Cuidado humanizado. Autor:PCHE Año: 2007 Validez: Juicio de expertos. Forma de Administración: Individual Variable 2: Relaciones interpersonales Técnica : Encuesta Instrumento: Escala de medición Relaciones interpersonales. Autor: Sara Marquina Año: 2009</p>
---	---	--	---	---	--	---

Anexo 2: Base de Prueba Piloto

BASE DE DATOS INES - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Iniciar sesión

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Z17 X ✓ fx 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG		
1		ASPECTO HUMANO														ASPECTO ESPIRITUAL						ASPECTO TRANSPERSONAL													
2	N.º de caso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						
3		1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5		3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6		4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7		5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8		6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9		7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10		8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11		9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12		10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13		11	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14		12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15		13	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16		14	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17		15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18		16	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19		17	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20		18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21		19	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22		20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23		21	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24		22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25		23	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26		24	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27		25	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28		26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29		27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30		28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31		29	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32		30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33		31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34		32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35		33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36		34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37		35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38		36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39		37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40		38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41		39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42		40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43																																			

Anexo 3 base de datos estadísticos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
											Visible: 66 de 66 variables
	Personal	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
1	Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
2	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
3	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
4	4	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
5	5	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	6	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	7	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
8	8	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces
9	9	Siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre
10	10	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
11	11	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces
12	12	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	13	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces
14	14	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
15	15	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre
16	16	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces
17	17	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	18	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces
19	19	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
20	20	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces
21	21	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre
22	22	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
23	23	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 2

INSTRUMENTO DEL CUIDADO HUMANIZADO (PCHE)

Estimada(o):

Soy alumna de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, y estoy realizando un estudio titulado Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en la clínica de Santiago de Surco 2019, por tal motivo me dirijo a Ud. Para solicitarle contestar; de forma anónima y confidencial, el siguiente cuestionario. Le ruego hacerlo en forma veraz y objetiva, recordándole que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Agradecemos anticipadamente su participación.

Indicaciones

Marque usted con un (x) en la respuesta indicada. Tenga en cuenta que se evaluará al profesional de enfermería respecto al cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en la clínica Santiago de Surco.

ENUNCIADO	Nunca	Algunas veces	Siempre
Cuidados Humanizado	1	2	3

I.-DATOS GENERALES

- 1.- SEXO: 1.- Masculino () 2.- Femenino ()
- 2.-EDAD: 1. 20-29 años () 2.30-39 años () 3.40-49 años () 4.50 a más ()
- 3.-SITUACION LABORAL: 1.-Nombrada () 2.-Contratada ()
- 4.-TIEMPO DE SERVICIO: 1Menos de 1 año () 2.1 a 5 años () 3. 6 a 10 años ()

CUIDADO HUMANIZADO.

ítem	ASPECTO HUMANO	N	AV	S
	PRIORIZAR AL SER DE CUIDADO.			
1	Prioriza en primer lugar a su paciente.			
2	Es respetuosa.			
3	Llama al paciente por su nombre.			
4	Respeto los derechos del paciente.			

5	Es respetuosa en la intimidad del paciente.			
	DISPONIBILIDAD PARA LA ATENCION.			
6	Facilita el acceso de visitas a los familiares.			
7	Dedica tiempo adecuado al paciente.			
8	Prioriza las necesidades básicas del paciente.			
	APOYO FISICO			
9	Mira al paciente cuando le habla.			
10	Ayuda a disminuir el dolor físico.			
11	Atiende las necesidades básicas como baño, eliminación y alimentación.			
12	Brinda comodidad y confort.			
13	Mantiene un ambiente seguro y libre de ruidos.			
	PROACTIVIDAD.			
14	Es amable en su trato.			
15	Actúa adecuadamente en el desempeño de sus tareas.			
16	Brinda un cuidado comprometido y solidario.			
	ASPECTO ESPIRITUAL.			
ítem	APOYO EMOCIONAL			
17	Integra a la familia en los cuidados.			
18	Se muestra receptiva con las necesidades culturales y religiosas del paciente y su familia.			
19	Brinda tranquilidad al paciente durante su estadía.			
20	Es amoroso y delicado.			
21	Brinda apoyo emocional al familiar del paciente.			
	ASPECTO TRANSPERSONAL			
	CUALIDADES DEL HACER LA ENFERMERA			
22	Demuestra responsabilidad en su cuidado.			
23	Es colaboradora con la familia y con el paciente.			
24	Trabaja con el equipo multidisciplinario.			
25	Dialoga constantemente con los pacientes.			
26	Cumple con los principios éticos.			
	EMPATIA			
27	Mantiene una estrecha relación con el paciente y/o familia.			
28	Se pone en el lugar del paciente y/o familia para comprenderlo.			
29	Se identifica antes de realizar los cuidados y procedimientos invasivos.			

ANEXO 2

INSTRUMENTO RELACIONES INTERPERSONALES

Estimada(o) Lic. Mi nombre es Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri; soy alumna de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, y estoy realizando un estudio titulado Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una clínica Santiago de Surco 2019, por tal motivo me dirijo a Ud. Para solicitarle contestar; de forma anónima y confidencial, el siguiente cuestionario. Le ruego hacerlo en forma veraz y objetiva, recordándole que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Agradezco anticipadamente su participación.

Instrucciones

Marque usted con un (x) en la respuesta indicada. Tenga en cuenta que se evaluara al profesional de enfermería respecto al cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una clínica Santiago de Surco.

ENUNCIADO	Nunca	Algunas veces	Siempre
Las colegas son colaboradoras,	1	2 (x)	3

I-DATOS GENERALES

- 1.- Sexo: 1.- Masculino () 2.- Femenino ()
- 2.-Edad: 1. 20-29 años () 2.30-39 años () 3.40-49 años () 4.50 a más ()
- 3.-Situacion laboral: 1.-Nombrada () 2.-Contratada ()
- 4.-Tiempo de servicio: 1.- Menos de 1 año () 2.1 a 5 años () 3. 6 a 10 años ()

ITEMS	N	AV	S
COMUNICACIÓN			
1	Cuando tiene algo que decir a las colegas les escuchan sin mostrar incomodidad.		
2	Las colegas comprenden rápidamente cuando usted verbaliza un mensaje.		
3	Cuando existe algún problema en sus respectivos servicios, demuestran interés en dar solución.		
4	Cuando hay situaciones inesperadas durante el turno las colegas siempre mantienen buenas prácticas de comunicación.		
5	Usted saluda amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.		

ITEMS		N	AV	S
TRATO				
6	Cuando hay un desacuerdo con una colega él /ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.			
7	Sus colegas de la clínica saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.			
8	Cuando una colega no está de acuerdo en algo lo dice de tal forma que uno no se sienta ofendida.			
10	En el caso de una discusión, sus colegas suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.			
11	Cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.			
12	Usted realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.			
13	Cumplen con todas las actividades asistenciales programadas en su turno.			
14	Usted licenciada, al solicitar algo lo hace diciendo por favor.			

ITEMS		N	AV	S
ACTITUD				
15	El momento del reporte de enfermería es asumido con responsabilidad por la mayoría de las /los colegas del servicio.			
16	Se observa el trabajo en equipo ante situaciones inesperadas por parte de todas las enfermeras (os).			
17	Cuando una enfermera (o) del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.			
18	Cuando se solicita un favor a un /una colega hay disponibilidad inmediata por parte de ellos.			
19	Usted felicita a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.			
20	Existe celo profesional entre las /los colegas del servicio.			
21	Usted observa conflictos por ideologías o modos de pensar distintos entre las/los colegas del servicio.			
22	Usted ayuda voluntariamente a sus colegas cuando están sobrecargados de trabajo.			

Anexo 4: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Cuidado Humanizado

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Aspecto humano	Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. Priorizar el cuidado	✓		✓		✓		
2	2. Disponibilidad para la atención	✓		✓		✓		
3	3. Apoyo físico	✓		✓		✓		
4	4. Proactividad para servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Aspecto Espiritual	Si	No	Si	No	Si	No	
7	5. Apoyo emocional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Aspecto Transpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	6. Empatía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lic. PILLCO QUISPE LUZMILA VIRGINIA
 DNI: 10036620

Especialidad del validador: Gestion de los Servicios de la Salud

¹ **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

² **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13 de Junio del 2019

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 Lic. LUZMILA VIRGINIA PILLCO QUISPE
 CEP. N° 47828 R.N.E. 5625
 Enfermera Servicio de Cuidados Críticos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Relaciones Interpersonales.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación							
1	1. Flexibilidad	✓		✓		✓		
2	2. Agudeza	✓		✓		✓		
	3. Receptividad	✓		✓		✓		
	4. Estimulo	✓		✓		✓		
	5. Asertividad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Actitud							
3	6. Respeto	✓		✓		✓		
4	7. Comprensión empática	✓		✓		✓		
	8. Solidaridad	✓		✓		✓		
	9. Responsabilidad	✓		✓		✓		
	10. Cooperación	✓		✓		✓		
	11. Compañerismo	✓		✓		✓		
	12. Lealtad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Trato							
5	13. Buenos modales	✓		✓		✓		
6	14. Amabilidad hacia el paciente	✓		✓		✓		
7	15. Cortesía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lic. PILLCO QUISPE LUZMILA VERONICA

DNI: 70 0966 20

Gestión de los servicios de la salud

¹ **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...13...de Junio del 20.19

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Lic. LUZMILA VIRGINIA PILLCO QUISPE
C.E.P. N° 47828 R.N.E. 5625
Enfermera Servicio de Cuidados Críticos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Relaciones Interpersonales.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Comunicación								
1	1. Flexibilidad	✓		✓		✓		
2	2. Agudeza	✓		✓		✓		
	3. Receptividad	✓		✓		✓		
	4. Estimulo	✓		✓		✓		
	5. Asertividad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Actitud								
3	6. Respeto	✓		✓		✓		
4	7. Comprensión empática	✓		✓		✓		
	8. Solidaridad	✓		✓		✓		
	9. Responsabilidad	✓		✓		✓		
	10. Cooperación	✓		✓		✓		
	11. Compañerismo	✓		✓		✓		
	12. Lealtad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Trato								
5	13. Buenos modales	✓		✓		✓		
6	14. Amabilidad hacia el paciente	✓		✓		✓		
7	15. Cortesía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gladys Guzmán Sánchez

DNI: 75674732

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación Con mención en Medicina y evaluación de la Calidad educativa

¹ **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 2019.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Cuidado Humanizado

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		1		2				
	DIMENSIÓN 1 Aspecto humano	Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. Priorizar el cuidado	✓		✓		✓		
2	2. Disponibilidad para la atención	✓		✓		✓		
3	3. Apoyo físico	✓		✓		✓		
4	4. Proactividad para servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Aspecto Espiritual	Si	No	Si	No	Si	No	
7	5. Apoyo emocional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Aspecto Transpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	6. Empatía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gladys Guzmán Sánchez

DNI: 25624722

Especialidad del validador: Ciencias de la Educación con mención en medición y evaluación de la calidad educativa.

¹ **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

² **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de junio del 2012



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Relaciones Interpersonales.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	1	2	2	3	3	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. Flexibilidad	✓		✓		✓		
2	2. Agudeza	✓		✓		✓		
	3. Receptividad	✓		✓		✓		
	4. Estimulo	✓		✓		✓		
	5. Asertividad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Actitud	Si	No	Si	No	Si	No	
3	6. Respeto	✓		✓		✓		
4	7. Comprensión empática	✓		✓		✓		
	8. Solidaridad	✓		✓		✓		
	9. Responsabilidad	✓		✓		✓		
	10. Cooperación	✓		✓		✓		
	11. Compañerismo	✓		✓		✓		
	12. Lealtad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Trato	Si	No	Si	No	Si	No	
5	13. Buenos modales	✓		✓		✓		
6	14. Amabilidad hacia el paciente	✓		✓		✓		
7	15. Cortesía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lic. Cueva Gonzales Rosaura
 DNI: 18071346 Administración y Gestión en enfermería

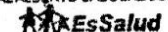
¹ **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 17 de junio del 2019


 Lic. Rosaura Cueva Gonzales
 C.E.P.: 25775
 Jefe de Servicio de Enfermería de Medicina II
 HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Relaciones Interpersonales.

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación							
1	1. Flexibilidad	✓		✓		✓		
2	2. Agudeza	✓		✓		✓		
	3. Receptividad	✓		✓		✓		
	4. Estimulo	✓		✓		✓		
	5. Asertividad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Actitud							
3	6. Respeto	✓		✓		✓		
4	7. Comprensión empática	✓		✓		✓		
	8. Solidaridad	✓		✓		✓		
	9. Responsabilidad	✓		✓		✓		
	10. Cooperación	✓		✓		✓		
	11. Compañerismo	✓		✓		✓		
	12. Lealtad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Trato							
5	13. Buenos modales	✓		✓		✓		
6	14. Amabilidad hacia el paciente	✓		✓		✓		
7	15. Cortesía hacia el paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lic. *Cueva* *Gonzales* *Roxana*
 DNI: *18071346* *Administración y Gestión en enfermería*

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... *17* de *junio* del 20*19* ...

[Firma]
 Lic. *Roxana Cueva Gonzales*
 C.E.P.: 25775
 Jefe de Servicio de Enfermería de Medicina II
 HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
EsSalud

Firma del Experto Informante.



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 06 de junio de 2019

Carta P.723 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
MERE BENDRELL LUCILA
CLINICA MAISON DE SANTE
Atención:
ENFERMERA JEFA INMEDIATA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **INES ESPERANZA SANCHEZ VILCAYAURI**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **INES ESPERANZA SANCHEZ VILCAYAURI** identificado(a) con DNI N.° **42845969** y código de matrícula N.° **7001218817**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CUIDADO HUMANIZADO Y RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE UNA CLÍNICA DE SANTIAGO DE SURCO

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

CLINICA MAISON DE SANTE DEL SUR
LUCILA MERE BENDRELL
CF. 628

Se fu Hospitaliza

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 6: originabilidad de turniting.

INFORME DE ORIGINALIDAD			
24%	18%	2%	21%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		6%
3	revistas.unc.edu.ar Fuente de Internet		2%
4	revistaschilenas.uchile.cl Fuente de Internet		1%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante		1%
6	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante		<1%
7	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet		<1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet		<1%
9	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		<1%
10	Ligia Patricia Arroyo-Marlés, Maryory Guevara-Lozano, Beatriz Pérez-Giraldo, Beatriz Sánchez-Herrera. "Commitment and a sense of humanity for the adaptation of patients during hospital care", Journal of Nursing Management, 2018 Publicación		<1%
11	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante		<1%
12	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet		<1%
13	es.scribd.com Fuente de Internet		<1%
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet		<1%
15	www.minsa.gob.ni Fuente de Internet		<1%
16	pri.ugtg Galicia.org Fuente de Internet		<1%
17	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante		<1%

19	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
20	Ligia Patricia Arroyo-Marlés, Maryory Guevara-Lozano, Beatriz Pérez-Giraldo, Beatriz Sánchez-Herrera. "Commitment and a sense of humanity for the adaptation of patients during hospital care", Journal of Nursing Management, 2017 Publicación	<1%
21	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de internet	<1%
23	cybertesis.uach.cl Fuente de internet	<1%
24	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
25	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
26	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1%

ARTICULO CIENTIFICO

Cuidado Humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una clínica de Santiago de surco.

Br.Sanchez Vilcayauri Ines Esperanza

Universidad Cesar Vallejo

Resumen

La tesis fue realizada a nuestra realidad y actualidad por existir la preocupación por mejorar el clima laboral a través de una mejora también de las relaciones interpersonales. Si existiera en todas las instituciones de salud un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud en esta ocasión enfermeros, mayores serían las posibilidades de ofrecer un cuidado humanizado adecuado. Aunque se observó que las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la clínica Maison de Sante están deterioradas por múltiples factores, que esto influye en no brindar un cuidado humanizado y por esta situación se dio lugar a la pregunta con el Objetivo: determinar la relación existente entre el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica en Santiago de Surco -2019. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo transversal. La población y muestra total estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización que cumplirán las pautas de exclusión e inclusión y quienes se le aplicó los instrumentos: Cuestionario sobre cuidado humanizado (28 ítems) y relaciones interpersonales (21 ítems), cuya validez se constató por juicios de expertos y confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó $\alpha = 0.930$ para cuidado humanizado y $\alpha = 0.915$ para relaciones interpersonales; los resultados demostraron que hay un nivel adecuado de cuidado humanizado y un nivel adecuado de relaciones interpersonales. Finalmente los resultados permitirán tomar decisiones para implementar estrategias, capacitación continua para mejorar el entorno laboral del profesional de enfermería y sensibilización del profesional de enfermería para aplicar el cuidado humanizado desde un abordaje basado a valores humano.

Palabras Clave: *Cuidado humanizado, relaciones interpersonales, profesional de enfermería.*

Abstrac

The thesis was carried out to our reality and today because there is a concern to improve the work environment through an improvement in interpersonal relationships. If there is a favorable climate in all health institutions and good interpersonal relationships between health professionals On this occasion, nurses, the greater the chances of offering adequate humanized care. Although it was observed that interpersonal relationships between nursing professionals at the Maison de Sante clinic are impaired by multiple factors, this influences not providing humanized care and For this situation, the question was raised with the objective: to determine the relationship between humanized care and interpersonal relationships of the nursing professional of a Clinic in Santiago de Surco - 2019. The study is of quantitative type, descriptive level, non-experimental design, of transversal type. The population and total sample was made up of 40 nursing professionals working in the hospitalization area that will comply with the exclusion and inclusion guidelines and those who applied the instruments: Questionnaire on humanized care (28 items) and interpersonal relationships (21 items), whose validity was verified by expert judgments and reliability through Cronbach's alpha internal consistency coefficient, which yielded $\alpha = 0.930$ for humanized care and $\alpha = 0.915$ for interpersonal relationships; the results demonstrated that there is an adequate level of humanized care and an adequate level of interpersonal relationships. Finally, the results will make decisions to implement strategies, continuous training to improve the work environment of the nursing professional and awareness of the nursing professional to apply humanized care from an approach based on human values.

Keywords: Humanized care, interpersonal relationships, nursing professional, human aspect, spiritual.

Introducción

A continuación la investigación ha sido basada a la realidad problemática. La humanización es el ingrediente principal para brindar un cuidado que conduzca a la excelencia, es así que el cuidado humanizado son la esencia, eje y corazón en enfermería que moviliza al usuario, siendo holístico, aplicando el método científico.

No puede existir una acción en enfermería sin pensar que esos cuidados de enfermería sean humanos, ya que la esencia de enfermería es dar cuidado humanizado.

Reina (2010), profesión de enfermería con carácter humanista, involucra valores y responsabilidad, sustentando los cuidados de la persona sana, enferma, familia y comunidad, para ello su actividad basado en el (PAE), se fundamenta científicamente y respalda las teóricas en enfermería, con características de dinamismo, flexible, aplicación y juicio crítico.

La ley del Trabajo del Enfermero 27669, emitida en febrero 15 del 2002, artículo 7 indica: proporcionar cuidado holístico, flexible y dinámico y fundamentado por el (PAE). Este artículo 4to señala, la enfermera(o), capta a todo usuario en diferentes las etapas de la vida. (Veletanga, 2015)

En Perú el cuidado humanizado ofrecido por el profesional de enfermería al usuario hospitalizado no es muy adecuado, siendo atributo importante, definido como principio de la política de la salud y considerado como derecho y condición elemental del usuario. (León Camones, 2016, p.6)

Heidegger (2017), percibía el cuidado como una preocupación por sí mismo, por asumir el destino como interés asistencial, el cuidado es la esencia del ser humano y la forma de cuidar repercute en su calidad de vida.

Según la OMS refiere es el principal accionar del profesional de enfermería a nivel mundial es el cuidado, formado para realizar actividades que van más allá de lo personal para conservar, mejorar y respaldar al mundo. Así, la OMS, ha emitido políticas integrales que van servir base la formación de los profesionales de la salud, con ello se quiere amparar los derechos de la personas humana, como trato humanizado hacia el ser humano sano y enfermo.

Teórica (Jean Watson, 2009), autora de cuidados humanizado, frente a la deshumanización hacia el cuidado hace referencia que la causa es la rutina administrativa a nivel mundial, y así rescatando el área humano, espiritual, humano y transpersonal de enfermería. La realidad problemática del presente trabajo de investigación, se origina debido que en la actualidad, existe mucha deshumanización, interviniendo varios factores, resaltando las relaciones interpersonales, cansancio laboral, actividades rutinarias, falta de valores contribuyen a esta terrible situación.

Se está perdiendo el sentido humanista, el trato cálido; por parte del profesional de enfermería, y nos hace reflexionar sobre los valores humanos y actitudes.

En referencia a los comportamientos que deshumanizan los cuidados, Martins (2008), en su tesis doctoral, atribuye como causa de la relaciones, se origina información inadecuada del paciente y el profesional de enfermería, favoreciendo su distancia entre ambos.

Se observó que en la clínica de Santiago de Surco, al igual que otros hospitales nacionales y diferentes clínicas la realidad es muy semejante, las relaciones interpersonales entre al profesionales de enfermería están deterioradas por múltiples factores que influyen en no brindar un cuidado humanizado al paciente. Priorizando muchas veces el aspecto administrativo, dejando el lado humanizado y la sensibilidad que debe de tener el profesional de enfermería. Además, los elementos que influyen en las relaciones interpersonales entre otros, se necesita enfermeros (as) dispuestos a generar cambios positivos, siendo empáticos, con habilidad de solucionar los problemas y que controlen sus emociones.

Razones por las cuales se hace la pregunta de investigación.

¿Cómo se relaciona el cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de la Clínica Maison de Sante - Santiago de Surco, 2019?

Pasamos algunos antecedentes que respalda nuestro trabajo de investigación.

Contreras, (2017). Nursing care for a humanidez childbirth. Research and promotion of nursing care is essential for the dissemination and advancement of scientific and technological knowledge. In this work, Argentine health policies and Law No. 25,929 on Humanized Delivery, which aims to provide medica, in order to increase its probability of acceptance, implementation, guaranteeing the protection.

Contreras, (2017). Los cuidados en enfermería para un trabajo de parto humanizado. La investigación sobre los cuidados de enfermería es indispensable para la difusión y el avance del conocimiento científico y tecnológico. En este trabajo se dan a conocer las políticas sanitarias argentinas y la Ley N° 25.929 sobre Parto Humanizado, que pretende, brindar una atención médica oportuna y de calidad, promoviendo la iniciativa, con el fin de incrementar su probabilidad de aceptación, puesta en práctica, garantizando la protección de los derechos de cada uno de los involucrados en el proceso.

Zarate (2017), the perception of hospitalized patients in a high complexity hospital regarding the provision of humanized care by nursing professionals and related factors.

Objective: To determine the perception of hospitalized patients in a high complexity hospital regarding the provision of humanized care by nursing professionals and related factors Methods: Cross-sectional correlational study, a demographical survey and Perception Behavior Scale of Humanized Nursing Care (PCHE).

Problema General

¿Cuál es la relación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco- 2019?

Objetivo General

Determinar la relación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco – 2019.

Método

La investigación fue básico, porque busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. (Carrasco, 2009, p.43). El diseño elegido es correlacional, porque busca medir y describir relaciones entre dos o más variables o fenómenos observables (Pino, 2007).La población de estudio estuvo investigación conformada por 40 enfermeras del área de hospitalización de la Clínica Maison de Sante. La muestra es censal dado que toda la población es la muestra.

La técnica empleada fue la encuesta, en vista que “la información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera” (Behar, 2008, p. 62). Los instrumentos fueron el cuestionario de Cuestionario de cuidado Humanizado y el Relaciones interpersonales. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.930 y 0.915 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

Resultados

Tabla 1

Grado de correlación entre cuidado humanizado y relaciones interpersonales.

Correlación

			Cuidado humanizado	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Cuidado	Coefficiente de correlación	1,000	,-625**
	humanizado	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Relaciones	Coefficiente de correlación	,-625**	1,000
	interpersonales	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Discusión

La finalidad de la investigación es cuál es la relación del cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería, para ello se tomó la encuesta a la muestra de estudio, en relación al objetivo general los resultados afirman que el cuidado humanizado tiene relación con relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica en Santiago de Surco-2019.

Visto los resultados del análisis estadístico inferencial se observa un coeficiente de correlación $r = -0,326$ entre las variables: cuidado humanizado y relaciones interpersonales, este grado de correlación indica que la relación entre las variables es inversa, es decir a mejor cuidado humanizado menor relaciones interpersonales, alcanza un nivel de correlación moderada, presenta un nivel de significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado es respaldado por Rojas, (2016) quien desarrolló una investigación que tuvo por objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de salud en el servicio de emergencia del hospital de nivel III de Lima - 2017. Concluyó que las relaciones interpersonales en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa en su liderazgo transformacional en el servicio de emergencia del hospital de nivel III de Lima - 2017. Según el marco teórico, las relaciones interpersonales es consecuencia de una rutina, carga laboral, asimismo por la ausencia de un clima de trabajo, por lo que podemos concluir cuando hay un alto cuidado humanizado, incrementa las buenas relaciones interpersonales.

VII. REFERENCIAS

- Alvis C. Tania y col. (2007). *Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica Country*, Rev. Enfermería. XXV (1) ,56-68.
- Andrade, M. (2017). *Percepción del familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de salud en Lima* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf
- Bautista L, Parra E, Arias (2018). *Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención*. Recuperado: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1762>.
- Barbero, V. (2014). *Atributos del cuidado humanizado de enfermería en personal asistencial* (Tesis de Maestría). (2°ed.) Universidad de Almería, España.
- Cara Ch, A.(2014). *Pragmatic view of Jean Watson's caring theory*. Int J Caring Sci. 2003; 7(3): 51-61.
- Castrillo L. y Paternina A. (2016). *“Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el hospital general II Santa Barbara, parroquia Santa Barbara, municipio colón estado Zulia”* (Tesis de Maestría). Colombia.
- Casimiro, T (2016). *Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un hospital público de Huánuco* (Tesis de Maestría). Universidad de Huanuco, Perú.
- Contreras. (2017). *Cuidados de enfermería humanizado. Avance científico*.
- Cruz, A (. 2016). *Actitud de la enfermera frente al cuidado del paciente crítico en clínicas privadas*, 2016, Trujillo. (Citado 2018 Marzo).
- Cruz J, Guevara, E. (2016). *Relaciones interpersonales en Enfermería*. España.
- Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2°ed.). México: D.F. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Yo ,MG GLADYS GUZMÁN CANCHERO, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "CUIDADO HUMANIZADO Y RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN UNA CLINICA DE SANTIAGO DE SURCO ,LIMA-2019", de la estudiante Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar, San Juan de Lurigancho 03 de Agosto del 2019



Firma

Mg.GLADYS MARTHA GUZMAN CANCHERO

DNI: 25624732

	<p>Elaboró</p> <p>Dirección de Investigación</p>	<p>Revisó</p>	 <p>Responsable del SGC</p>	 <p>Vicerrectorado de Investigación</p>
---	--	---------------	--	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

“Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería de una Clínica de Santiago de Surco, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTION DE SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Ines Esperanza, Sanchez Vilcayauri

(ORCID 0000-0003-0886-9352)

ASESORA:

Gladys Martha, Guzmán Canchero

(ORCID 0000-0002-9277-8690)



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión de riesgo en salud.

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	revistas.unc.edu.ar Fuente de Internet	2 %
4	revistaschilenas.uchile... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	<1 %
11	Ligia Patricia Arroyo-M... Publicación	<1 %
12	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.upch.edu.pe	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ines Esperanza Sanchez Vilcayauri, identificado con DNI N° 42845969, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una clínica de Santiago de Surco, Lima 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 42845969

FECHA: 27 de noviembre del 2019

	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	  Vicerectoría de Investigación
---	---	--------	--	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR: INES ESPERANZA SANCHEZ VILCAYAURI

INFORME TÍTULADO:

CUIDADO HUMANIZADO Y RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN UNA CLINICA DE SANTIAGO DE SURCO, LIMA -2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 09/08/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



Miguel B
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN