



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras  
y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Br. Ricardina Laida Leon Espinoza (ORCID: 0000-0001-6014-7360)**

**ASESORA:**

**Dra. Eliana Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516- 1982)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de los servicios de la Salud**

**Lima – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios quien supo guiarme, darme fuerzas para seguir adelante, enfrentar las dificultades y no desfallecer en el intento.

A mis padres Bernardino y Claudia quienes han sido mis pilares con su apoyo incondicional, ellos son la motivación de mi vida, para seguir adelante y lograr mi objetivo.

A mi hijo Jhon por su apoyo y cariño.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesora Dra. Eliana en la elaboración de mi tesis por el tiempo y paciencia que me tuvo y persuadirme a seguir adelante en los momentos que flaqueaba.

Gracias también a un amigo por su apoyo y confianza que me ha dado en los momentos más difíciles.

Y a mis hermanos que me apoyaron moralmente, con mucho cariño y comprensión.

# PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **LEON ESPINOZA RICARDINA LAIDA** para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

*Relaciones interpersonales SEGÚN PERCEPCION DE LAS ENFERMERAS Y LOS PACIENTES DEL Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019*

Fecha: 15 de agosto del 2019

Hora: 9.30 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Victor Raul Prado Cardona

Firma: 

**VOCAL:** Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... A. PROBADO POR UNANIMIDAD .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... MEJORAR APA y REFERENCIAS .....

..... MEJORAR MARCO TEORICO .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ricardina Laida Leon Espinoza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaró el trabajo académico titulado "Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019" presentada, en 88 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno son el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de julio del 2019



Ricardina Laida Leon Espinoza

# Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tabla.....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción .....	1
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección) .....	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.5. Procedimiento .....	13
2.6. Método de análisis de datos .....	13
III. Resultados.....	14
3.1. Resultados descriptivos.....	14
IV. Discusión .....	21
V. Conclusiones.....	23
Referencias .....	24

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable relaciones interpersonales .....	11
Tabla 2	Ficha técnica .....	12
Tabla 3	Consolidado de la validez por juicio de expertos del cuestionario de relaciones interpersonales. ....	13
Tabla 4	Resultado de la fiabilidad del instrumento cuestionario de relaciones interpersonales. ....	13
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes de 1 variable relaciones interpersonales .....	14
Tabla 6	Distribución de las frecuencias y porcentajes sobre las relaciones interpersonales según edad y sexo de los pacientes .....	15
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución desde la perspectiva de los pacientes y enfermeros.....	16
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución según los pacientes masculinos y femeninos .....	18
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución según edad de los pacientes .....	20

## Índice de figuras

Figura 1. Porcentajes de la variable relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente y enfermeros .....	14
Figura 2. Distribución de los porcentajes de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente según edad y sexo. ....	15
Figura 3. Porcentajes de cada dimensión: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, desde la perspectiva del paciente y enfermera.....	16
Figura 4. Porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, según los pacientes masculinos y femeninos .....	18
Figura 5. Porcentajes de las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución .....	20



## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.”, tuvo como objetivo principal Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019., Para realizar esta investigación se tomó una población censal; ya que se trabajó concretamente con un total de 150 personas: 75 enfermeras y 75 pacientes, del Hospital Nacional Dos de Mayo. La investigación fue sustantiva, de diseño no experimental, de corte transversal descriptivo y la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario de Relaciones Interpersonales que consta de 30 preguntas. Una vez terminada la aplicación de los instrumentos se procedió a realizar el análisis estadístico correspondiente a través del software SPSS 25. La validez del instrumento se constató a través del juicio de expertos La confiabilidad de alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0.783; luego de realizado el análisis, se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos de barras.

El estudio concluyó que el nivel de calidad de las relaciones interpersonales del enfermero – paciente desde la perspectiva del profesional de enfermería y del paciente es mayoritariamente regular en el hospital nacional dos de mayo 2019.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, percepción de las enfermeras, percepción de los pacientes

## **Abstract**

The present research work entitled “Interpersonal relationships according to the perception of nurses and patients of the National Hospital Dos de Mayo - 2019.”, had as main objective to determine the level of quality of interpersonal relationships from the perspective of the nursing professional and the patient, at the National Hospital Dos de Mayo - 2019. To carry out this investigation a census population is required; since specifically with a total of 150 people: 75 nurses and 75 patients, from the Dos de Mayo National Hospital, that is, I don't know with a sample. The research was substantive, non-experimental design, descriptive cross-sectional and the data collection technique used for the survey, whose instrument was the Interpersonal Relations questionnaire consisting of 30 questions. Once the application of the instruments is finished, the corresponding statistical analysis will be processed through the SPSS 25 software. The validity of the instrument will be verified through the judgment of experts (03), doctors who have experience in the line of research in the line of research both in health teaching and in the exercise of their professional health work. Reliability was determined through the internal consistency coefficient: the Crombach alpha coefficient, whose value was 0.783; Then he performed the analysis, performed the results using tables and bar graphs.

The study concluded that the level of quality of the interpersonal relationships of the nurse - patient from the perspective of the nursing professional and the patient is mostly regular at the national hospital May 2. 2019.

**Keywords:** Interpersonal relationships, perception of nurses, perception of patients.

## **I. Introducción**

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia. La Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización Panamericana de Salud (OPS) tienen como objetivo único la calidad de atención y seguridad del paciente en todos los niveles de atención. En América latina el gremio de enfermeras también tiene como misión brindar cuidado de calidez, equitativa e integral. Como en Perú, el ministerio de salud tiene como objetivo optimizar la calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios. Por ello la importancia de las relaciones interpersonales que ejerce la enfermera con los usuarios en la práctica del cuidado las 24 horas del día y todos los días, brindando asistencia educativa psicológica, social y espiritual.

En este trabajo de investigación que trata sobre las relaciones interpersonales enfermera paciente en los diferentes servicios del hospital dos de mayo, el cual tuvo como objetivo principal comparar las relaciones interpersonales que existe en el hospital dos de mayo.

Los pacientes hospitalizados en todas las edades a menudo experimentan necesidades de comunicación complejas, incluidas las necesidades de movilidad, sensoriales y cognitivas, así como las barreras del idioma durante su estadía (Downey y Happ, 2013).

Las relaciones interpersonales desde la perspectiva de las enfermeras y los pacientes, a través de esta evaluación, podemos mejorar la calidad de los servicios de enfermería y aumentar la satisfacción de los pacientes y sus familias. También evaluamos las barreras para el uso de habilidades de comunicación por parte de las enfermeras en las interacciones enfermera-paciente.

Este problema se encuentra en constante dilema, debido a la mala interpretación que se observa por parte de los usuarios y familiares, ya que la enfermera muchas veces desea atender con eficiencia y eficacia a los usuarios, pero le es imposible debido a la recarga de trabajo que tiene que realizar, porque muchas veces no solo hace la labor asistencial sino también administrativa. Es por ello que la enfermera tiene que priorizar la atención a los pacientes según el grado de dependencia, por lo que el resto de usuarios se sienten abandonados. En el transcurrir del tiempo la historia de la enfermería se ha preocupado por brindar a los usuarios una atención con calidad, a través del conocimiento,

la experiencia y la habilidad de la enfermera lo que favorece a la vez para una mejor relación interpersonal. La enfermera tiene la habilidad de confianza en sí y destreza de comunicación con el usuario. En los hospitales públicos, las actuales gestiones tratan de mejorar las relaciones interpersonales y brindar una excelente atención de calidad al usuario, para que se sienta satisfecho de la atención recibida en la institución; pero la realidad es otra el usuario y familia se sienten insatisfechos de la atención brindada por el personal de enfermería y por la falta de relaciones interpersonales entre ambos. Los usuarios buscan una atención prioritaria, rápida e inmediata porque si no se sienten maltratados e incomprendidos y tildan al personal de enfermería de indolentes, sin embargo, no es así tratan de brindar una atención con calidad a todos, pero priorizando el grado de dependencia, pero los usuarios no lo perciben así, solo algunos se dan cuenta del esfuerzo que hace el personal de enfermería por atender sus necesidades y satisfacerlas lo mejor posible.

Según Chumpitaz (2017) en un estudio con 56 y 35 usuarios de cirugía de dos Hospitales, donde llegó a la conclusión que el 98.2% es nivel alto en las relaciones interpersonales enfermera-paciente como 78.6% posee un nivel alto de relaciones interpersonales enfermera-paciente de los servicios de cirugía del hospital público B, comprobó que existe una buena comunicación interna por parte del personal de enfermería esta comunicación bidireccional existiendo buenas relaciones interpersonales continuamente en dicho hospital se realizan talleres, capacitaciones sobre manejo de conflictos, resolución de problemas aspectos relevantes, para el buen empleo.

El Hospital Dos de Mayo, se observa que existe sobrecarga en el trabajo de las enfermeras, la poca atención que reciben los pacientes, trato bastante seco y algo hostil que percibe los pacientes de parte de las enfermeras hace que muchos se sientan incómodos y renieguen de la mala comunicación que reciben de las enfermeras, es posible que muchas de ellas pongan de su parte para esto no se dé, sin embargo el cansancio y la saturación muchas veces les gana.

La presente investigación pretende conocer en qué medida las enfermeras y pacientes perciben las relaciones interpersonales en los servicios que atienden en el Hospital Nacional Dos de Mayo, teniendo como propósito, buscar alternativas de solución que ayude a mejorar esta relación.

En Brasil Santana y Gómez (2014) tuvieron como motivo evaluar la calidad de los cuidados en enfermería y las correlaciones entre las dos, en una investigación básica y

de diseño transversal, sus datos fueron recolectados a través de tres instrumentos, los mismos que arrojaron los siguientes resultados: con respecto al cuidado de enfermería los pacientes percibieron sentirse contentos con el cuidado recibido en el dominio evaluado, técnico-profesional, confianza y educacionales, así también, Marrón (2014) presento un estudio cuyo objetivo fue determinar, según la teoría Hildegart E. Peplau, la relación enfermera – paciente en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, en la ciudad de Puno, 2013; para lo cual desarrolla una investigación no experimental, transversal de tipo descriptivo, con una población de 16 enfermeras (muestra censal). Como resultado obtuvo que el 56.2% de las enfermeras considera una relación terapéutica deficiente, además, en sus cuatro fases obtuvo, en orientación, 75% consideró que no tienen buena relación terapéutica; en identificación 50% consideró lo mismo; en aprovechamiento, el 56.3% considera que de manera ocasional se relaciona con el paciente; y en la fase de resolución el 87.5% consideró que nunca establecieron relación con sus pacientes. Así también, el estudio titulado Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo 2013, realizado por Cornejo (2014), cuyo objetivo fue el determinar las características existentes en la comunicación del profesional de enfermería con su paciente, y que fue de diseño no experimental, descriptivo y corte transversal con enfoque cuantitativo, cuya población fue de 110 pacientes y muestreo no probabilístico, concluyó que el 60% de los pacientes indicaron que la comunicación verbal con los profesionales de enfermería fue rápida y el 68% de los pacientes consideró que la comunicación no verbal fue inexpresiva (indiferente).

Por su parte, Ascencio (2014) mediante una investigación de diseño correlacional, de tipo descriptivo – analítico, titulada Influencia de la comunicación y relación terapéutica en el cuidado al paciente del servicio de medicina del Hospital de Puno, 2014; cuyo objetivo principal fue determinar la influencia que tiene la comunicación conjuntamente con la relación terapéutica en el cuidado de enfermería, concluyó que el 80% de las enfermeras consideró que de las técnicas de relación terapéuticas, tanto en el trato como en la accesibilidad lo brindan a un nivel regular; este estudio tuvo como población y muestra a 10 enfermeras. Así mismo, Aquino (2016) en su investigación llamada Características de las relaciones interpersonales que se generan entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que ingresan en periodo de contingencia como su primera experiencia laboral: estudio realizado, del Hospital de Niños de la Santísima Trinidad segundo semestre del año 2015, cuyo objetivo fue determinar las características de las relaciones

interpersonales originadas entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que recién ingresan en período de contingencia como su primera experiencia laboral. Este estudio, cuyo universo estuvo constituido por 26 enfermeros, fue transversal, observacional y descriptivo. Como resultado de este trabajo se obtuvo que los enfermeros de mayor antigüedad manifestaron que tienen buenas relaciones con sus pares contratados debido a que más del 50% de ellos poseen características favorables en sus relaciones laborales. Además, García y Trujillo (2015) en su investigación denominada Interrelación enfermero – paciente en los servicios de hospitalización, según la teoría de Hildegard Peplau, Hospital General de Jaén, cuyo objetivo principal fue determinar la relación enfermero – paciente en dicho hospital, realizó un estudio descriptivo transversal de enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 109 pacientes, de entre 18 a 34 años de edad, de sexo femenino, con instrucción escolar secundaria y residentes de zonas urbanas, llegaron a la conclusión que la relación enfermero – paciente en las fases o dimensiones de orientación e identificación es deficiente, que se contrapone a las fases de aprovechamiento y resolución donde pudieron ver que se tiene una tendencia a la mejora de la interrelación, finalmente, se comprueba que la interrelación enfermero - paciente en los Servicios de Hospitalización del Hospital de Jaén, difieren a la teoría planteada por Hildegart Peplau.

Lo que justifica las correlaciones débiles a moderadas observadas entre dichas variaciones. En síntesis: a diferencia de los déficits de calidad, fueron encontrados altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios por la atención de los licenciados. Este trabajo muestra como relevancia el grado de empatía y seguridad que sienten los pacientes con relación a las atenciones de enfermería. El estudio de especialistas determinó que los pacientes atendidos por los miembros de enfermería tuvieron como resultado un alto nivel de satisfacción sin importar el bajo déficit de calidad. Esto demuestra que existe una confianza con los técnica-profesionales a nivel profesional y educacional. Así mismo, en el estudio realizado por Borré y Vega (2013) en el estudio “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por usuarios hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud”, cuyo Objetivo: determinar la calidad, atención enfermería percibida por clientes hospitalizados en las instituciones prestadores en servicio de salud (IPS). Metodología: estudios descriptivos, transversales, cuantitativos, en los que se encuestaron 158 pacientes mediante cuestionarios SERVQHOS-E, previos al cumplimiento de los criterios de inclusiones. La información se tabuló y grafico en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencias centrales, frecuencia absoluta y relativa

para la interpretación de resultado, guardando los rigores metodológicos y la característica ética correspondiente, resultado: las calidades percibidas de la atención de las enfermeras por el paciente hospitalizado es ‘‘peor y muchos de los que esperaban’’ en unos 4%, ‘‘como se esperaba’’ en 17% y mejores y mucho mejores de los que esperaba’’ en 78%: el 48,7% estuvo ‘‘muy satisfecho’’, el 48,1% ‘‘satisfechos’’ y el 3% poco y nada satisfechos’’. Los resultados coherentes con otro estudio, el cual muestran que las calidades percibidas como buenas oscilan entre los 60% y 100%. El 96,6% se sintieron satisfechos y el 97% recomendarían la IPS; la relevancia que se puede apreciar es que existe satisfacción en un buen cuidado de enfermería que recibió los pacientes El estudio es relevante para la investigación ya que cumple con parte metodológica de la investigación, estudio descriptivo el objetivo fue determinar el cuidado percibido del usuario externo, los resultados de dicho trabajo son relevantes para el presente estudio.

Además, en México, García y Hernández, (2011) plantearon como identificar la calidad del cuidado de enfermería; el estudio fue descriptivo, de diseño transversal con una muestra de 77 profesionales, aplicó escala de Likert. Cuya conclusión fue que el paciente se encuentran contento con los cuidados que le brindaron. El antecedente utilizado en la investigación es pertinente para el estudio ya que los resultados demuestran la situación en la que se encuentra la calidad de enfermería y como los pacientes perciben dicha calidad de cuidado; seguidamente, Fabián (2015) en su investigación Satisfacción y calidad del cuidado en enfermería en el cliente hospitalizado, hospital de Trujillo-2015, con diseño descriptivo, cuantitativo, correlacional; cuyo objetivo fue indicar la relación entre satisfacción en calidad y cuidado de enfermería, demostración de 142 usuarios a quienes se les proceso un instrumento, concluyendo el nivel de satisfacción un 42 % y el nivel de calidad un 44%; concluyendo que la satisfacción percibida y cualidad de atención en enfermería. Siendo de gran importancia del cuidado de enfermería que ofrece el Hospital, en el caso de La Peña, (2014) en su trabajo de investigación Relaciones interpersonales de las enfermeras en asistencia hospitalario y el uso de habilidades comunicativas, el estudio es explicativo, descriptivo y cualitativo, su objetivo es conocer cómo afecta las relaciones laborales de los profesionales de enfermería ,su población fue de 21 enfermeras; los resultados mostraron la desorganización del trabajo que afecta las relaciones interpersonales generando en los participantes impotencia y desmotivación, por lo que se considera realizar una

planificación del trabajo y habilidades de comunicación. Igualmente en el estudio realizado en Lima Hospital Edgardo Rebagliati Martíns por Arenas (2011), su diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, comparativo y una muestra de 112 pacientes en cuatro servicios, para lo cual se aplicó la encuesta dando como resultado que existe una percepción global de satisfacción sobre la calidad de cuidado del enfermero, pero si los resultados se daban por servicio se hubiese notado una gran diferencia significativa sobre la percepción de la calidad de cuidados enfermeros.

Se revisó la literatura, con la finalidad de sustentar teóricamente lo que es las relaciones interpersonales, por lo que tenemos a Sánchez & Olortegui, (2004) Lo define como la base del desarrollo óptimo de las organizaciones, además que es un indicador de calidad por decirlo así, ya que una buena relación interpersonal con el paciente permitirá mayor satisfacción y a su vez calidad del servicio ;asimismo este incremento se evidenciaría o traduciría a través del incremento de la productividad, eficacia y eficiencia dentro del entorno laboral, ya sea por la disposición que presenta el personal de salud o por la vocación de servicio. Es Silveira (2014) quien conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre las personas (dos o más de dos) estructurando un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. También permite contar con oportunidades de relacionarse, interactuar, manifestando con seguridad confianza sus emociones y expresiones. Benoliel (2001) en Bogotá, define la relación interpersonal en grupos de características internas y externas de las relaciones interpersonales enfermera paciente, según Monjas (2002), definió que son una apariencia primordial del ser y lograr su meta para su propia satisfacción; Peplau para Mejía (2006) considera durante la primera etapa el paciente tiene una primera impresión global del problema y participa en esta fase haciendo preguntas, tratando de todo lo que requiere saber para sentirse seguro esperando que las respuestas de los profesionales sean lo esperado. También uno de los conceptos que se requiere mencionar es con respecto al cuidado de enfermería que según Planner, citado por Mejía(2001) la atención de los licenciados de enfermería es un transcurso de las personas en tratamiento, cuando un individuo necesita ayuda de la enfermera, con la capacidad de brindar ayuda a las personas que lo requieren para ello utilizara sus conocimientos poniendo sus cualidades destreza y arte en el cuidado así también otra



definición refiere que es un intercambio en la atención al individuo que satisfaga sus necesidades puede ser provisional o concluyente. (Colliere, 1997), Se puede decir, entonces parte de una buena calidad de atención es de prioridad teniendo y permitiendo el incremento y prudencia del individuo que conjugan con la relación en la atención y la humanización.

Según la teoría de Peplau, la enfermería se define como un proceso interpersonal de interacción terapéutica entre una persona que está enferma o necesita servicios de salud y una enfermera, quien está educado para reconocer, responder a la necesidad de ayuda en consecuencia (Peplau, 1997). Es una fuerza creciente y un instrumento bien informado que implica una interacción entre dos o más personas con el mismo objetivo (Wayne 2014). Según Peplau (1997) el objetivo común en enfermería proporciona el estímulo para el proceso terapéutico en el que ambos están aprendiendo y creciendo como resultado de la interacción.

Peplau, propuso el modelo teórico interpersonal sobre la relación enfermera-paciente se identifican cuatro fases: como orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Se puede definir la primera fase de orientación es cuando el paciente reconoce una sensación de necesidad y requiere ayuda de un profesional, esta fase es importante para la relación enfermera - paciente desde el momento que el paciente toma contacto con la institución este decidirá si corta o continua como además, exige a los licenciados utilizar todos los recursos o estrategias para lograr convencer al paciente sobre los cuidados que le proporcionará como ayuda para que pueda entender su problema y de qué manera le brindará esa ayuda, esto es clave para asegurar el éxito como producir un incremento en la calidad de atención. Fase identificación que refiere al primer contacto que tiene el paciente que se inicia las primeras impresiones sobre su situación vinculados a su enfermedad expresándolo a través de temores, miedos y busca crear una empatía con el profesional que en ese momento lo atiende y le ofrece ayuda. Es decir, la enfermera ayudará a reorientar su sentimiento a que este sea positivo y refuerce su personalidad. En el caso de aprovechamiento, refiere a que el paciente tiene a la mano el servicio que le ofrecen al máximo, con la finalidad de obtener recuperación, en este caso el papel que asume la enfermera es tratar de satisfacer las demandas del paciente a medida que surjan, la tercera fase es de aprovechamiento, el paciente sabe de lo que puede esperar de la

enfermera, por tanto ya establecida la etapa de identificación es más fácil que el paciente al tener confianza con la enfermera establezca una relación de cercanía y así poder tener mayores beneficios. Es decir, el paciente tiene que aprovechar de todas las condiciones que ofrece los enfermeros, porque permitirá averiguar si puede liberarse y valerse por sí mismo. Los licenciados de enfermería son los encargados de brindar atención según lo requiera el usuario y lograr la rehabilitación, además, buscar la forma que poco a poco logre la metas de disminuir su identificación con la persona que lo apoya, es decir, la dependencia que han afirmado entre ambos.; finalmente tenemos la fase de resolución, que refiere al proceso de liberación, que necesariamente se da teniendo en cuenta las fases anteriores; es necesario que el paciente vaya poco a poco o de manera gradual cambiando sus objetivos y adoptar otros que se orienten a la integración del usuario a sus entorno en su hogar y la sociedad, podría decirse que una preparación psico social del paciente para asumir nuevamente su vida La resolución exitosa se produce cuando ambos resumen su relación, su significado y su realización, así, de este modo se fomenta el crecimiento y la madurez del paciente - enfermera. Igualmente Zupiría (2015) presenta diferentes estilos de las relaciones interpersonales, quien lo clasifica como estilo agresivo, manipulador, pasivo y asertivo, (1) Este primer estilo refiere que las personas muestran una conducta conflictiva, alterada, se comunican usando acusaciones y amenazas.(2) estilo manipulador: usa la sugestión, el intelecto y los procesos racionales para de esa manera convencer a la persona, con el propósito de lograr que cumplan las indicaciones o mandatos, que emite este personal, (3) estilo pasivo: son personas que no reacción ante estímulos se dejan llevar y otros toman las decisiones por ellos, carecen de sentido propio y no defienden su posición, por lo que las personas toman ventajas sobre ellas. Estilo asertivo: Es la persona que defiende sus derechos, su posición y no teme ante las reacciones de los demás, controla sus emociones y sabe cuándo tomar decisiones.

Por lo descrito se plantea el general ¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019? y como problemas específicos: (1) ¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones desde la perspectiva de la enfermera en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019? (2) ¿Cuál es el nivel de

calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones según edad y sexo del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019?

La justificación del estudio de investigación se enfocó y se basó en teoría de Peplau, relaciones interpersonales, psicodinámica destacando las siguientes fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución (Cisneros, 2005). Se justifica desde el punto de vista práctico, porque la presente beneficiará a los diferentes servicios del Hospital Nacional Dos de Mayo, quienes tomarán en cuenta la importancia de las relaciones interpersonales y podrán beneficiarse realizando nuevas estrategias las cuales conllevarán a una mejor calidad de atención, a la vez tendrán referencia para nuevas investigaciones en el tema. Y desde el punto de vista metodológico, se justifica con el uso de instrumentos validados y confiables, que garantizan resultados verídicos y que permitirán arribar a conclusiones y recomendaciones que ayuden a perfeccionar de la calidad en el servicio del Hospital Dos de mayo, desde el punto de vista social, se justifica porque busca beneficiar a los usuarios que se atienden en el hospital repercutiendo en la mejora de la calidad de vida y la comunicación entre pares.

Por lo antes mencionado se plantea el siguiente objetivo de investigación: Objetivo general: Determinar la calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los licenciados en enfermería con el paciente, en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019 y como problemas específicos: (1) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones desde la perspectiva de la enfermera y paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 (2) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones desde la perspectiva del paciente según sexo, del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 (3) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones según edad del paciente. Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo**

La presente investigación utilizó un tipo de investigación sustantiva, porque se fundamenta en dar repuestas a interrogantes que refieren a la realidad o contexto del estudio, en este caso la relación interpersonal entre usuario y enfermera del Hospital Nacional Dos de Mayo, además, se enmarca en dos niveles de investigación descriptiva y explicativa porque presenta sistemáticamente las características de los hechos o fenómenos de la variable en estudio, y explica el porqué de los mismos. (Sánchez y Reyes, 2015, p.44). Así también responde a un enfoque cuantitativo; por lo que se sigue un conjunto de procedimientos secuenciales para el desarrollo de la investigación previamente señalada.

#### **Diseño**

Se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal descriptivo, según Sánchez y Reyes (2015) considera que es no experimental porque no se manipula la variable de estudio, de tipo descriptivo porque describe la realidad en su contexto y busca explicar la realidad, (carrasco (2009, p.44) de corte transversal porque se aplicó en un solo momento del Hospital Nacional Dos de Mayo. El esquema del diseño no experimental descriptivo es:

M ——— O<sub>1</sub>

Leyenda:

M: Muestra de pacientes y enfermeras del Hospital 2 de Mayo

O<sub>1</sub>: Cuestionario sobre relaciones interpersonales a enfermeras y pacientes

### **2.2. Operacionalización de variables**

#### **Definición conceptual variable relaciones interpersonales**

Es un conjunto de interacciones que se da entre dos a más personas, favorece el medio por el cual se comunican expresiones, emociones e ideas. Silviera (2014)

## **Definición operacional de la variable relaciones interpersonales**

Cuestionario que mide el nivel de percepción de los pacientes y enfermeras sobre las relaciones interpersonales entre ambos; cuenta con cuatro dimensiones, tres indicadores cada uno, además uso la escala: sí: 3, a veces: 2, no: 1. Y los niveles de bueno, Regular y malo.

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable relaciones interpersonales*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala/valores	Niveles
Orientation	Comunica	1,2,3,4,5,	No:1	Bueno:
	Orienta	6,7,8,9,	A veces:2	Regular
	Explica	10,11, 12,13,	Si:3	Malo: :
Identification	Identifica	14,15,16,		
	Escucha	17,18,19,		
	Responde	20,21,		
Aprovechamiento	Participación	22,23,24,25,26		
Resolution	Motivación			
	Liberación	27,28,29,30		
	Relación y apoyo			

### **2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)**

Se define una población al conjunto de personas objetos o elemento que cuenta con características comunes, para la presente investigación se utilizó una población censal; ya que se trabajó concretamente con un total de 150 personas: 75 enfermeras y 75 pacientes. y se puede deducir que no se trabajó con muestra.

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

#### **Técnica**

Es el conjunto de procedimientos que permite al investigador recoger información válida; de los informantes, (Carrasco, 2009).

#### **Instrumento**

Es la herramienta que sirvió para recoger la información aplicada a la muestra. Para este fin se utilizó el cuestionario que consta de 30 preguntas, distribuidos en dimensiones, indicadores, etc. Sánchez y Reyes (2015). El cuanto se especifica en la ficha técnica que a continuación se detalla.

Tabla 2

*Ficha técnica*

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento : Relaciones Interpersonales  
 Autora : Chumpitaz  
 Adaptado : Laida León Espinoza  
 Año : 2019  
 Lugar : Hospital Nacional Dos de Mayo  
 Objetivo : Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales enfermera - paciente  
 Administración : Individual  
 Tiempo de duración : 15 – 20  
 Descripción :

Cuestionario que cuenta con 30 preguntas distribuido en cuatro dimensiones, cada dimensión tiene tres indicadores de los que se formulan 13 ítems en la primera dimensión, en la segunda 8 y la tercera 5 y el ultimo 4; cuenta con una escala de : si(3), a veces (2), no (1) y sus niveles de: buena, regular y malo.

**Baremo**

v. Relaciones interpersonales		d- orientación		d. identificación		d. aprovechamiento		d.resolución	
intervalo	Nivel	intervalo	Nivel	intervalo	navel	intervalo	navel	intervalo	navel
59-75	Bueno	31-39	Bueno	18-24	Bueno	11-15	Bueno	9-12	Bueno
42-59	Regular	22-31	Regular	13-18	regular	7-11	regular	6-9	regular
25-42	Malo	13-22	Malo	8-13	malo	3-7	malo	3-6	malo

**Validez de contenido**

Para Bernal (2010, p.247) De acuerdo a lo mencionado por Bernal (2010, p.248), la validez de contenido se refiere al que un instrumento mide lo que debe medirse, es decir evalúa si los indicadores e ítems responden al concepto real de la variable de estudio.

Esta validación se realiza a través del juicio de expertos, el cual fue realizado por doctores que tiene experiencia en la línea de investigación tanto en docencia en salud como en el ejercicio de su labor como profesional de la salud.

Tabla 3  
*Consolidado de la validez por juicio de expertos del cuestionario de relaciones interpersonales.*

Experto	Especialista	Calificación instrumento
Dra. Castañeda Nuñez Eliana	Metodóloga	Aplicable
Dr. Ochoa Fredy		Aplicable
Dr. Gamarra Canorio		Aplicable

### Confiabilidad

Es de característica o dominio de medición, en la cual obtendrá igual efecto, siendo adaptado varias veces a un individuo o una agrupación de individuos en distintas etapas de periodos. (Carrasco, 2010, p. 339).

A fin de establecer el nivel de la confiabilidad, utilizó un coeficiente de consistencia interna: el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se trabajó una prueba piloto con un grupo de 20 personas. Una vez realizado el análisis estadístico se determinó el coeficiente de fiabilidad el cual fue .783 lo que significó que es segura la aplicabilidad del instrumento a la muestra.

Tabla 4  
*Resultado de la fiabilidad del instrumento cuestionario de relaciones interpersonales.*

Alfa de Cronbach	N° preguntas
.783	30

### 2.5. Procedimiento

A fin de que todas las etapas de las relaciones interpersonales entre las enfermeras y los pacientes se hayan finalizado, la aplicación del instrumento de recolección de datos se realizó al finalizar la atención del paciente, es decir, una vez dada su alta. Se procedió a explicar el correcto proceso de llenado. Una vez terminada, se procedió a la digitalización de los resultados en hojas de cálculo para poder tener los datos ordenados al momento de realizar su análisis.

### 2.6. Método de análisis de datos

Debido al diseño utilizado para este estudio se utilizaron las frecuencias descriptivas en tablas y figuras de barra, según percepción de las enfermeras y los pacientes.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### Variable relaciones interpersonales desde la perspectiva de enfermera y pacientes.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes de l variable relaciones interpersonales*

Niveles	enfermera		paciente	
	f	%	F	%
Malo	0	0	0	0
Regular	64	85	69	92
Bueno	11	15	6	8
Total	75	100	75	100

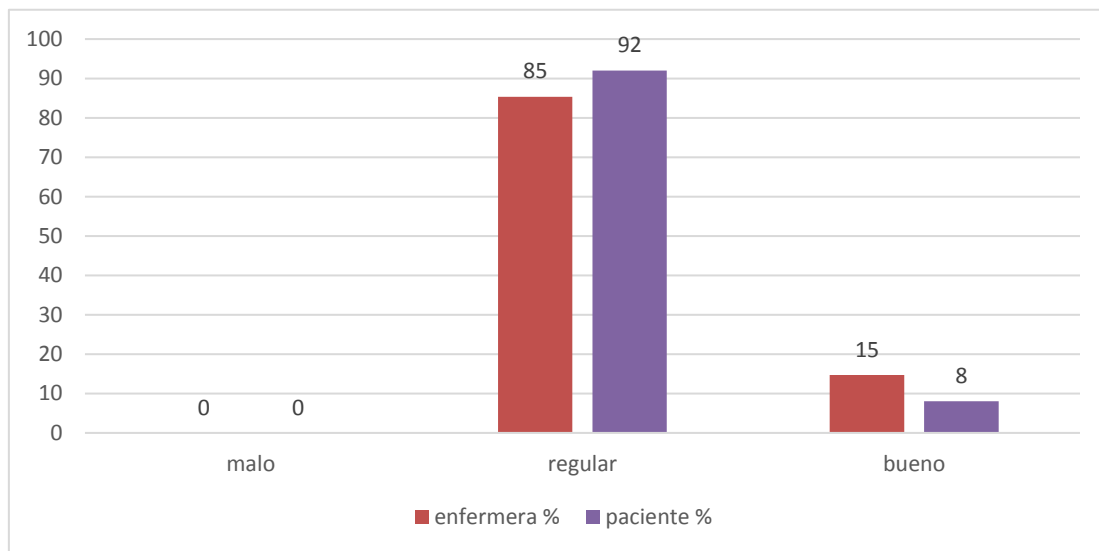


Figura 1. Porcentajes de la variable relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente y enfermeros

#### Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 5 y figura 1 del total de enfermeras encuestadas, el 85% de ellas estiman que las relaciones interpersonales es Regular y 15% de ellas estiman que se tiene un nivel Bueno. Por el lado de los pacientes, del total de los encuestados, el 92% de ellos estiman que las relaciones interpersonales es Regular; y solo 8% de ellos considera que el nivel es Bueno.



**El nivel de calidad de las relaciones interpersonales según edad y sexo de los pacientes.**

Tabla 6  
*Distribución de las frecuencias y porcentajes sobre las relaciones interpersonales según edad y sexo de los pacientes*

Niveles	28 -45		46 - 60		61 -75		Femenino		Masculino	
	f	%	F	%	f	%	F	%	F	%
Malo	0	0	0	0	0	0	4	11%	4	0%
regular	15	94	30	91	24	92	31	86%	24	79%
Bueno	1	6	0	9	2	8	1	3%	11	21%
total	16	100	33	100	26	100	36	100%	39	100%

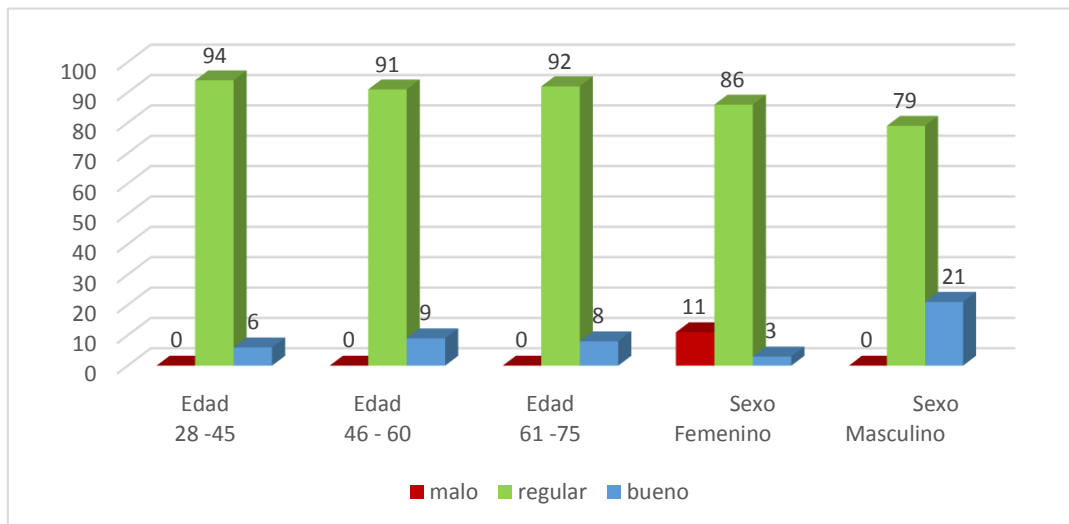


Figura 2. Distribución de los porcentajes de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente según edad y sexo.

**Interpretación**

En la tabla 6 y figura 2 advierte, del grupo de pacientes entrevistados según su edad, de entre 28 a 45 años, el 94% de ellos considera que las relaciones interpersonales tienen un nivel Regular y el 6% considera que tiene un nivel Bueno. Del grupo de 46 a 55 años, el 91% se considera que es de nivel Regular y un 9% considera que tiene el nivel Bueno. En el grupo de 56 a 75 años, el 92% de los encuestados considera que es Regular un 8% considera que tiene un nivel Bueno. Según se advierte en la misma tabla y figura; Los pacientes según el sexo; el 86% de pacientes de sexo femenino considera que es Regular, 11% considera Malo y un 3% determina que es Bueno. En el caso de los pacientes de sexo masculino, el 79% de ellos considera que es Regular y el 21% determina tener un nivel Bueno.

**Objetivo específico1:**

**Dimensiones: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución. Desde la perspectiva de enfermeras y pacientes**

Tabla 7  
Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución desde la perspectiva de los pacientes y enfermeros

niveles	Orientación		identificación				aprovechamiento				resolución					
	Enfermera		paciente		enfermera		paciente		enfermera		paciente		enfermera		paciente	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
malo	0	0	8	11	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	63
regular	6	84	5	73	7	95	6	89	7	99	43	57	1	16	7	37
bueno	3	16	1	16	1	5	7	11	4	0	32	43	2	84	0	0

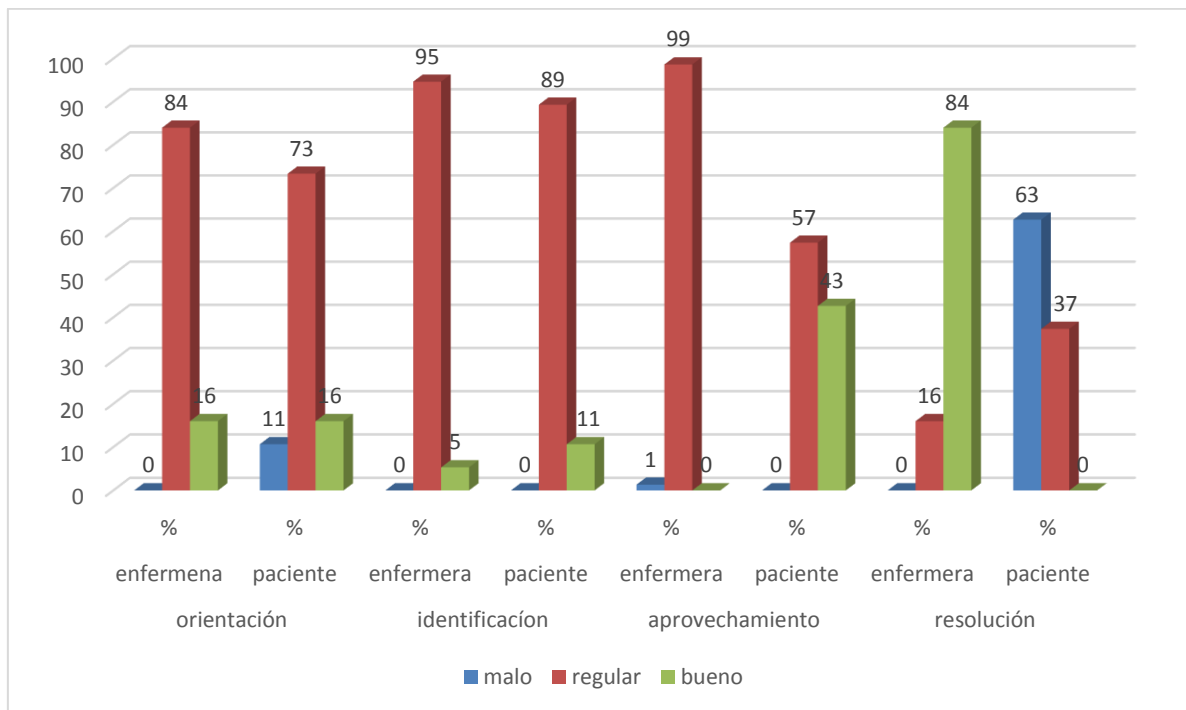


Figura 3. Porcentajes de cada dimensión: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, desde la perspectiva del paciente y enfermera

## **Interpretación**

De acuerdo a lo apreciado en la tabla 7 y figura 3 se tiene que en la dimensión Orientación, el 84% de las enfermeras considera que es Regular solo el 16% considera Bueno; así mismo, de acuerdo a la perspectiva de los pacientes, el 73% considera que esta dimensión tiene el nivel Regular, 16% Bueno y un 11% malo.

Lo que quiere decir que ambos consideran un nivel regular en cuanto a la calidad en la dimensión orientación, en ocasión de los pacientes solo un 11 % consideran que es mala.

Para la dimensión Identificación, el 95% de las enfermeras encuestadas considera que se tiene un nivel Regular y un 5% de ellas considera que se tiene un nivel Bueno. Por el lado de los pacientes, el 89% de ellos considera que el nivel de esta dimensión es Regular y un 11% de ellos considera el nivel como Bueno.

En la dimensión Aprovechamiento, se aprecia que el 99% de las enfermeras considera que se tiene el nivel Regular, seguido de un 1% de ellas que considera que se tiene un nivel Malo. Desde el punto de vista de los pacientes, el 57% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular y 43% de ellos considera que el nivel es Bueno.

Así mismo, en la dimensión Resolución, se observa que el 84% de las enfermeras encuestadas considera que se tiene un nivel Bueno, seguido de un 16% de ellas que considera que se tiene un nivel Regular. Por el lado de los usuarios, se determinó que el 63% de los encuestados considera que se tiene un nivel Malo y el 37% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular.

## Objetivo específico 2:

### Dimensiones orientación, identificación, aprovechamiento, y resolución de los pacientes según sexo

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución según los pacientes masculinos y femeninos*

NIVELES	orientación		Identificación		aprovechamiento		resolución									
	femenino		masculino		femenino		masculino		femenino		masculino					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%				
Malo	4	11%	4	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	72%	21	54%
Regular	31	86%	24	79%	35	97%	36	92%	19	53%	24	62%	10	28%	18	46%
Bueno	1	3%	11	21%	1	3%	3	8%	17	47%	15	38%	0	0%	0	0%
Total	36	100%	39	100%	36	100%	39	100%	36	100%	39	100%	36	100%	39	100%

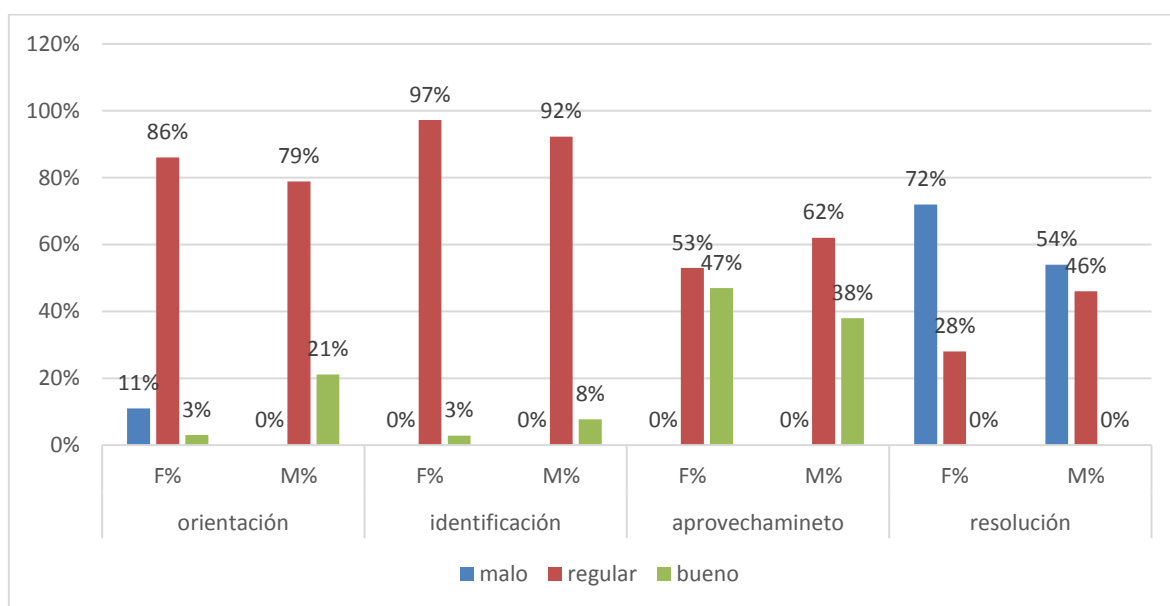


Figura 4. Porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, según los pacientes masculinos y femeninos

## **Interpretación**

De acuerdo a lo apreciado de la tabla 7 y figura 4, se tiene que en la dimensión Orientación, del total de pacientes de sexo femenino, el 86% considera que se tiene el nivel Regular; el 11% considera que se tiene un nivel Bajo y solo el 3% considera que se tiene un nivel Bueno. En el caso de los pacientes de sexo masculino, el 79% de ellos considera que se tiene un nivel Regular para esta dimensión, mientras que un 21% del total considera que el nivel es Bueno.

En la dimensión Identificación, se observa que el 97% de pacientes de sexo femenino considera que se tiene un nivel Regular y nivel Bueno solo el 3%. Por el lado de los pacientes de sexo masculino, el 92% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular y el 8% de este grupo considera que el nivel es Bueno.

Respecto a la dimensión Aprovechamiento, se aprecia que del total de pacientes de sexo femenino, el 53% de ellas considera Regular un 47% considera Bueno; así mismo, de los pacientes de sexo masculino encuestados, el 62% considera que el nivel de esta dimensión es Regular y 38% del total de este grupo de pacientes considera que se tiene un nivel Bueno.

En relación a la dimensión Resolución, el 72% de las pacientes de sexo femenino considera que el nivel es Malo, mientras que un 28% considera que es Regular. Los pacientes varones, el 54% considera nivel de esta dimensión es Malo y un 46% considera que es Regular.

### Objetivo específico 3:

**Dimensiones de: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, desde la perspectiva de los pacientes según edad**

Tabla 9  
*Distribución de frecuencias y porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución según edad de los pacientes*

Niveles	Orientación						Identificación						Aprovechamiento						Resolución					
	Edad 28-45		Edad 46-55		Edad 56-75		Edad 28-45		edad 46-55		edad 56-75		Edad 28-45		edad 46-55		edad 56-75		edad 28-45		edad 45-55		edad 56-75	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Malo	2	13	4	12	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	9	56	18	54	20	77	
Regular	11	69	23	70	21	80	13	81	32	97	26	100	13	81	16	49	12	100	7	44	15	46	6	23
Bueno	3	18	6	18	3	12	3	19	1	3	0	0	3	19	17	51	0	0	0	0	0	0	0	0

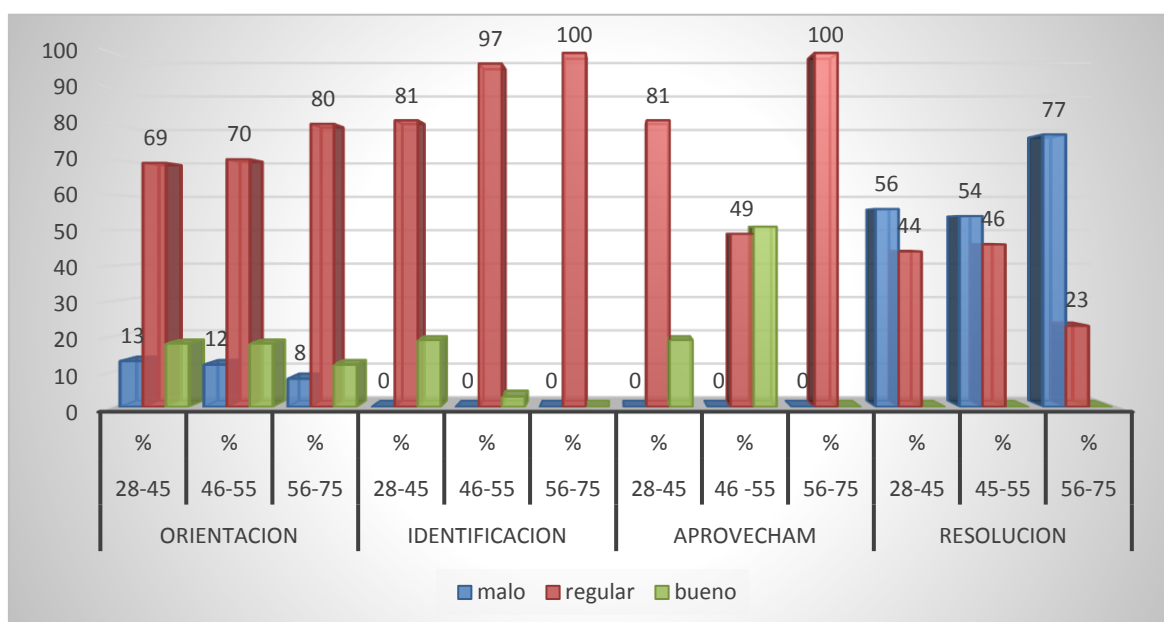


Figura 5. Porcentajes de las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución

**(INTERPRETACION EN ANEXOS)**

#### **IV. Discusión**

Los resultados muestran que mayoritariamente tanto enfermeras (85%) como pacientes (92%) consideran entre ellos nivel Regular, es decir, la percepción general recae en un nivel de servicio que no llega a tener los suficientes elementos de calidad como para considerarlo bueno pero que a su vez cumple con no caer en un nivel inferior a lo aceptado por pacientes y enfermeras. Este resultado que involucra la aceptación del servicio prestado, como lo manifiesta Fabián (2015) cuyo resultado de su investigación expone relación significativa con el nivel de satisfacción percibida y la cualidad del cuidado de los licenciados de enfermería, esto es, nivel y calidad de un servicio brindado por las enfermeras genera un nivel de satisfacción por parte de los pacientes, que involucra la percepción generada en cada una de las fases del servicio (orientación, identificación, aprovechamiento y resolución). No obstante, de acuerdo a los resultados de Santana y Gómez (2014), aun cuando la atención, brindado no fue el óptimo, la satisfacción advertida en los usuarios es de alto nivel. Este fenómeno es común en el estudio debido a que se analiza directamente la relación interpersonal entre enfermeras y pacientes, lo cual según lo explica Arenas (2011) existe una percepción general de satisfacción sobre la calidad de cuidado del enfermero, sin embargo si los resultados hubiesen sido generados por el servicio en general, se hubiese notado una gran diferencia significativa sobre la percepción de la calidad de cuidados enfermeros.

Al realizar un análisis según las fases del desarrollo de la interrelación entre enfermeras y pacientes, podemos observar que las enfermeras mayoritariamente consideran el nivel regular; así, en la fase - o dimensión – orientación, llegan a considerar que tiene el nivel Regular el 84% de ellas; en la fase Identificación 95% y en la fase Aprovechamiento 99%, sin embargo, en la dimensión denominada Resolución, las enfermeras (84%) consideran que se tiene un nivel Bueno. En este mismo análisis, los pacientes tienen similitudes en las 3 primeras dimensiones, donde el 73% consideró que tiene un nivel Regular en la dimensión Orientación, 89% en la dimensión Identificación y 57% en la dimensión Aprovechamiento; no obstante, en la dimensión Resolución, la percepción de los pacientes es mayoritariamente Mala (63%), es decir, en esta dimensión las personas que brindan el servicio consideran mayoritariamente que su labor finaliza adecuadamente, pero quienes reciben dicho servicio consideran que es justamente lo opuesto, cuyo fundamento se basa en lo mencionado por Peplau (1952) donde se describe a la fase de Resolución como aquella donde el paciente debe volver a reintegrarse a su vida familiar y entorno social,

dicha fase requiere de tiempo y paciencia para su desarrollo exitoso, sin embargo, para el Hospital Nacional Dos de Mayo, representa un problema debido a la sobrecarga en el trabajo de las enfermeras, lo cual impide que puedan desarrollar adecuadamente esta etapa de su relación interpersonal con los pacientes.

Al realizar el análisis de los resultados según rangos de edades de los pacientes se pudo observar que en todos los grupos de edades que en la dimensión orientación, mayoritariamente el resultado es regular, al igual que en la dimensión identificación; no obstante, en la dimensión aprovechamiento se ve una diferencia puesto que el 51% del grupo de 46 a 55 años considera esta dimensión tiene nivel bueno, es decir, mayoritariamente en este rango de edad la dimensión aprovechamiento satisface sus expectativas. Sin embargo, al revisar la dimensión resolución observamos que del primer grupo (28-45 años), el 56% que esta dimensión tiene un nivel malo, así también del grupo de 46 a 55 años, el 54% considera que el nivel de esta dimensión es malo y finalmente del grupo de 56 a 75 años, el 77% considera que el nivel es malo, lo cual puede deberse a lo manifestado por Peplau (1952), que indica que el aprovechamiento se refiere al máximo de servicios que puede brindarle una enfermera, es decir, la enfermera en esta fase trata de satisfacer las demandas del paciente, pero como se ha mencionado anteriormente, la carga laboral de las enfermeras de esta institución no les permite brindar el servicio al nivel esperado por los pacientes, más aun con aquellos cuya edad genera menor tolerancia y mayores demandas.

Los resultados de acuerdo al sexo del paciente muestran que para la dimensión orientación, en ambos sexos consideran mayoritariamente que esta dimensión tiene el nivel regular; lo mismo ocurre con la dimensión identificación y la dimensión aprovechamiento; sin embargo, en la dimensión resolución de las pacientes de sexo femenino, el 72% consideró que el nivel es malo, mientras que el 54% de los pacientes de sexo masculino consideró que el nivel de esta dimensión es malo. Qué, justamente como lo menciona Peplau (1952), la dimensión resolución se refiere al proceso de liberación de la atención de enfermería y que necesita que sea un proceso paulatino a fin de que el paciente pueda integrarse nuevamente al entorno familiar y social, pero estos tiempos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, son muy cortos debido a la alta demanda de pacientes a tratar.



## **V. Conclusiones**

Primero: Se concluye la calidad de las relaciones interpersonales del enfermero – paciente del punto de vista de los licenciados de enfermería y del paciente es mayoritariamente regular del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Segunda: Se concluye que el nivel de calidad de las dimensiones en las relaciones interpersonales desde la perspectiva de la enfermera y el paciente es mayoritariamente regular del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Tercera: Se concluye que la calidad de las dimensiones de relaciones interpersonales entre enfermero – paciente desde la perspectiva del paciente según sexo, es mayoritariamente regular del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Cuarta: Se concluye que el nivel de calidad de dimensiones en las relaciones interpersonales desde la perspectiva de la enfermera y el paciente según edad es mayoritariamente regular del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda que el Hospital Dos de Mayo realice programas de mejora en el servicio brindado por parte de su personal de enfermería a fin de establecer una mayor satisfacción del servicio a sus pacientes.

Segunda: Se recomienda realizar campañas de desarrollo y mejora de capacidades a fin de que las enfermeras puedan capacitarse en habilidades para empatizar mejor con sus pacientes.

Tercera: En los cursos de pregrado y postgrado dar mayor énfasis al estudio de las relaciones interpersonales.

Cuarta: Se recomienda a la gestión del departamento de enfermería que realice investigaciones de un enfoque cuantitativo sobre el tema de relaciones interpersonales

enfermera paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo. En los cursos de pregrado y postgrado dar mayor énfasis al estudio de las relaciones interpersonales.

## Referencias

- Aghabarari M, Mohammadi I, Varvani-Farahani A. (2009) Barriers to Application of Communication Skills by Nurses in Nurse-Patient Interaction. Nurses and Patients' Perspective. *Iranian Journal of Nursing*. 2009;22(16):19–31.
- Anoosheh M, Zarkhah S, Faghihzadeh S, Vaismoradi M. (2009) Nurse-patient communication barriers in Iranian nursing. *International Nursing Review*. 2009;56(2):243–249. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2008.00697.x>.
- Aquino C. (2015) Relaciones interpersonales que se generan entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que ingresan en periodo de contingencia como su primera experiencia laboral. Tesis de maestría. Córdoba Argentina.
- Ascencio F. (2014) Influencia de la comunicación y relación terapéutica en el cuidado al paciente del servicio de medicina del Hospital de Puno.
- Bartlett G, Blais R, Tamblyn R, Clermont R. J, MacGibbon B. (2008) Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings. *Canadian Medical Association Journal*. 2008;178(12):1555–1562. <http://dx.doi.org/10.1503/cmaj.070690>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. 3ª edición. Recuperado de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- Borré, Y. y Vega, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla-Colombia. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=9553201400030000](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=9553201400030000).
- Bridges J, Nicholson C, Maben J, Pope C, Flatley M, Wilkinson C, Tziggili M. (2013) Capacity for care: Meta-ethnography of acute care nurses' experiences of the nurse-patient relationship. *Journal of Advanced Nursing*. 2013;69(4):760–772. <http://dx.doi.org/10.1111/jan.12050>.
- Carrasco, S. (2009) Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales

- Cisneros, F. (2005). Teorías y modelos de enfermería. Recuperado de: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- Cornejo (2014) características de la comunicación enfermero – Paciente quirúrgico mediato revista cubana de enfermería infomed biblioteca virtual de salud universidad virtual de salud Volumen 32, Número 4.
- Cossette S, Ellington C (2005) Assessing nurse-patient interactions from a caring perspective: Report of the development and preliminary psychometric testing of the Caring Nurse-Patient Interactions Scale. *International Journal of Nursing Studies*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.10.004>
- Cossette S, Cara C, Ricard N, Pepin J. (2005) Assessing nurse-patient interactions from a caring perspective: Report of the development and preliminary psychometric testing of the Caring Nurse-Patient Interactions Scale. *International Journal of Nursing Studies*. 2005;42(6):673–686. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.10.004>.
- Downey D, Happ M. B. (2013) The Need for Nurse Training to Promote Improved Patient-Provider Communication for Patients with Complex Communication Needs. *Perspectives on Augmentative and Alternative Communication*. 2013;22(2):112–119. <http://dx.doi.org/10.1044/aac22.2.112>
- Espinoza, S L (2017) relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de peplau noviembre. URI: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1363>
- Fleischer S, Berg A, Zimmermann M, Wüste K, Behrens J. (2009) Nurse-patient interaction and communication: A systematic literature review. *Journal of Public Health*. 2009;17(5):339–353. <http://dx.doi.org/10.1007/s10389-008-0238-1>.
- García, D. (2013). Percepción y Expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>
- Galdos Llamocca. (2017) URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5364> 2018 Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa.
- García, Hernández, Arana y García (2011). Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados con dolor. Recuperado

de:[http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/calidad\\_de\\_l\\_cuidado\\_de\\_enfermeria.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/calidad_de_l_cuidado_de_enfermeria.pdf)

- García, A.T (2014). Tesis interrelación enfermero -paciente en los servicios de hospitalización, según la teoría de Hildegard Peplau, Hospital General de Jaén para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Jaén -Perú
- García N-Rueda B Errasti-Ibarrondoa M Arantzamendi Solabarrieta AB (2014). La relación enfermera-paciente con enfermedad avanzada y terminal: revisión bibliográfica y análisis conceptual, ScienceDirect Secpa Medicina Paliativa Volume 23, Issue 3, July–September 2016, Pages 141-152 Revisión The nurse-patient relationship in advanced and terminal illness: A literature review and conceptual analysis Author links open overlay panel Show more <https://doi.org/10.1016/j.medipa.2014.01.003>Get rights and content
- Gonzales, Y. (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/108/217>
- Gordon, M. (1996). Diagnóstico Enfermero: Proceso y Aplicación, (3ª edición). Madrid. Mosby Doyma Libros.
- Guevara, (2005). Calidad de la interrelación enfermera- paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del hospital nacional Dos de Mayo –2004. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1015/1/Guevara\\_chl.Pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1015/1/Guevara_chl.Pdf)
- Heaven C, Clegg J, Maguire P. (2006) Transfer of communication skills training from workshop to workplace: The impact of clinical supervision. Patient Education and Counseling. 2006;60(3):313–325. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2005.08.008>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Ibáñez-León JC, Zárate-Grajales RA, Salcedo-Álvarez RA Revistas > CONAMED > Año 2014, No. 4. Factores relacionados con la seguridad y la calidad de la atención en el paciente hospitalizado. Resultados preliminares Rev. CONAMED 2014; 19 (4) Paginas: 157-165
- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedríguez, A. y Loreto, M. (2014). Relaciones interpersonales de las enfermeras en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas.

- Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es\\_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf)
- Larios Herrera B. (2017) Relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de hildergard peplau Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Li H, Ang E, Hegney D. (2012) Nurses' perceptions of the barriers in effective communication with impatient cancer adults in Singapore. *Journal of Clinical Nursing*. 2012;**21(17-18):2647–2658**. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2011.03977.x>.
- Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo.
- Manual oposiciones de enfermería (s/f). Metodología de enfermería: fases del proceso de enfermería. Recuperado de:  
[http://www.grupocto.es/web/editorial/pdf/anexo\\_opcl/Anexo\\_14\\_web.pdf](http://www.grupocto.es/web/editorial/pdf/anexo_opcl/Anexo_14_web.pdf)
- Mastrapa Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales Universidad Ciencias Médicas. La Habana, Cuba.
- McCabe C. (2004) Nurse-patient communication: An exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*. 2004;13(1):41–49. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>.
- Meza P y col. (2017) características de la comunicación enfermero paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) hospital santa maría del socorro de ica INFO:EU-REPO/SEMANTICS/BACHELORTHESIURI  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14676>
- Mejía M Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera – paciente en el ámbito del cuidado clínico Colombia 2006 [http, //www.scielo.cl/result.htm](http://www.scielo.cl/result.htm)
- Medigraphic Literatura biomédica Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social >Revistas >Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social >Año 2016, No. 2
- MINSA (1999) Manual de Dirección y Relaciones Interpersonales Editorial
- O. Brien, J. (1983) Comunicación y relaciones en enfermería. Ed. México.
- Park E.-k, Song M. (2005) Communication barriers perceived by older patients and nurses. *International Journal of Nursing Studies*. 2005;42(2):159–166. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.06.006>
- Peplau, H. E. (1991). *Interpersonal relations in nursing*. New York, NY: Springer.
- Peplau, H. E. (1992). *Interpersonal relations: A theoretical framework for application in*

- nursing practice. *Nursing Science Quarterly*, 5, 13-18.
- Peplau, H. E. (1997) *Theory of interpersonal Relations*. *Nurse Science Quarterly*.
- Puch-Ku GF, Uicab-Pool GÁ, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado *Rev. Enferm IMSS* 2016; 24 (2)
- Rejeh N, Heravi-Karimooi M, Vaismoradi M.(2011) Iranian nursing students' perspectives regarding caring for elderly patients. *Nursing & Health Sciences*. 2011;13(2):118–125. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1442-2018.2011.00588.x>
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista interinstitucional de investigación educativa*, 12(1), pp. 277-297. Toluca, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Ramírez C. (2015) *Enfoque cualitativo sobre las relaciones personales entre la enfermera y el paciente*. Tesis
- Ramos Condori. (2016) *características de la comunicación enfermero- paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) del hospital santa maría del socorro de ica octubre*. Tesis  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/8200000000022>. Repositorio Universidad Privada San Juan Bautista, facultad de ciencias de la salud enfermería
- Rivadeneira e. (2015) *terapéutica de enfermería en el cuidado de pacientes sometidos a cateterismo cardíaco del Hospital Almanzor Aguinaga*. Chiclayo. Tesis
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México. Prentice Hall
- Salas y Díaz (2012), “Las competencias y la Satisfacción Laboral en el Sistema de Salud” *Educ Med Super* vol.26 no.4
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*.5ª edición. Lima-Perú: Business support Aneth S.R.L.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A. y Gómez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Recuperado de: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

SciELO-scientific electronic library online vol.21 issue1extreme maternal morbidity behavior in the department of meta, Colombia (2014). The conception of justice in the universal health coverage, Colombia. 1990-2015 author indexsubject indexarticles search home pagealphabetic serial listing hacia la promoción de la salud print version issn 0121-7577

Silva-FhonabS.R, Cordovab S. Vergaray-Villanueva Bv. Palacios R. Partezani-Rodriguesa (2015). Enfermería Universitaria. Science Direct Enfermería Universitaria, Volume 12, Issue 2, April–June 2015, Pages 80-87 Artículo de investigación Author links open overlay paneJ. Show more <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>Get rights and content Under a Creative Commons licenseopen access

Vera, M. (1998). Factores que influyen en la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Tesis de maestría.

Wayne, G. (2014) Hildegard Peplau – Interpersonal Relations Theory – Nurseslabs. Nurseslabs.(Available:<https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonalrelations-theory/>)

Yáñez y Arenas (2010), Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, Chile. Versión On-line ISSN 2395-8421versión impresa ISSN 1665-7063 Enferm. univ vol.12 no.3 México jul./sep. 2015.<http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>

Sánchez, H y Reyes, R. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica. Editorial, Busness Support, Aneth,SRL, 5ª edición Lima – Perú.

Sheldon, L. K. (2013) Establishing a Therapeutic Relationship Communication for Nurses: Talking with Patients (third edition). Jones & Bartlett Learning

Sheldon L. K, Barrett R, Ellington L. (2006) Difficult communication in nursing. Journal of Nursing Scholarship. 2006;38(2):141–147. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1547-5069.2006.00091.x>

Yañez Gallardo, Rodrigo, Arenas Carmona, Mallén, & Ripoll Novales, Miguel. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Liberabit, 16(2), 193-202. Recuperado en 12 de julio de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-4827201000020009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-4827201000020009&lng=es&tlng=es).

## **Anexos**



## Matriz de Consistencia

**TÍTULO: Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019**

**AUTOR: LEON ESPINOZA, Ricardina Laida**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad y sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión orientación entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión identificación entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad y sexo, en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Comparar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión orientación entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Comparar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión identificación entre enfermero-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe diferencias significativas de las relaciones interpersonales entre enfermera-paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Hipótesis 1</p> <p>Existe diferencia significativa entre nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión orientación entre enfermero - paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>Hipótesis 2</p> <p>Existe diferencia significativa entre nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión identificación entre enfermero - paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	Variable 1: Competencias			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel
			Dimensión orientación	Comunica Orienta Explica	<p>Observa usted que la enfermera le orienta al paciente al momento de su hospitalización (1)</p> <p>Observa usted que La enfermera, saluda al ingresar a su ambiente. (2)</p> <p>Observa usted que La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo. (3)</p>	(1)
			Dimensión identificación	Identifica Escucha Responde	<p>Considera que La enfermera lo identifique por su nombre.</p> <p>Considera que la enfermera le informa a ud, la rutina del servicio.</p>	(2)
Dimensión aprovechamiento	Participación Motivación	<p>Observa que La enfermera lo acompaña a su habitación.</p>	(3)			
Dimensión resolución	Liberación Relación de apoyo	<p>Observa que La enfermera le presenta a sus compañeros de habitación.</p> <p>Considera que La enfermera le informa a Ud. sobre sus derechos.</p> <p>Observa que La enfermera le orienta sobre los cuidados al levantarse de su cama</p> <p>Considera usted que Le informen sobre el consentimiento informado .de algún procedimiento a realizar</p>	(1)			

<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión aprovechamiento entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad y sexo, en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Comparar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión aprovechamiento entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p>Hipótesis 3</p> <p>Existe diferencia significativa entre nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión aprovechamiento entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>			<p>Observa que La enfermera le comunica a Ud. sobre la medicación que va administrar</p> <p>Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre.</p> <p>La enfermera le permite que usted exprese sus preocupaciones y temores</p> <p>Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad.</p>	
<p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión resolución entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad y sexo, en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p>Objetivo específico 4</p> <p>Comparar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión resolución entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p>Hipótesis 4</p> <p>Existe diferencia significativa entre nivel de calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión resolución entre enfermero – paciente percibido desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, según edad, sexo en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>			<p>Observa cuando usted descansa; la enfermera interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos</p> <p>Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad</p> <p>Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente</p> <p>Educa e incentiva a realizar la deambulaci3n asistida</p> <p>Observa durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atenci3n que le brinda la enfermera</p> <p>Observa que La enfermera lo motiva a Ud. para que se reincorpore a sus actividades diarias</p> <p>Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando saldrá de alta.</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO:</b> Sustantiva</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo comparativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Usuarios del hospital Nacional Dos de Mayo</p> <p><b>N = 150</b></p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>Se empleará el muestreo probabilístico</p>	<p><b>Variable 1: Relaciones interpersonales enfermera paciente</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Adaptadora: Lic. León Espinoza</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital dos de mayo</p> <p>Forma de Administración: Individual.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Los datos serán vaciados en el Programa Excel (Hoja de cálculo) y analizados con el Programa SPSS versión número 25. A su vez serán representados en tablas y gráficos cada uno de ellos con su respectiva interpretación que nos permitirá conocer los resultados obtenidos.</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del hospital nacional dos de mayo - 2019**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Orientación	Comunica Orienta Explica	¿ Observa usted que la enfermera le orienta al paciente al momento de su hospitalización?	(1) (2) (3)	Si lo hace
		¿ Observa usted que La enfermera, saluda al ingresar a su ambiente? ¿ Observa usted que La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo? ¿ Considera que La enfermera lo identifique por su nombre? ¿ Considera que la enfermera le informa a ud, la rutina del servicio? ¿ Observa que La enfermera lo acompaña a su habitación? ¿ Observa que La enfermera le presenta a sus compañeros de habitación? ¿ Considera que La enfermera le informa a Ud. sobre sus derechos? ¿ Observa que La enfermera le orienta sobre los cuidados al levantarse de su cama? ¿ Considera usted que Le informen sobre el consentimiento informado de algún procedimiento a realizar? ¿ Considera que La enfermera le comuniqua a Ud. cuando le van a realizar algún examen o procedimiento? ¿ Observa que La enfermera le comunica a Ud. sobre la medicación que va administrar?		
Identificación	Identifica Escucha Responde	¿ Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre? ¿ La enfermera le permite que usted exprese sus preocupaciones y temores? ¿ Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad? ¿ Observa cuando usted descansa; la enfermera interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos? ¿ Observa que el paciente se siente cómodo con el trato en el momento de atenderlo? ¿ Observa si el espacio lo escucha atentamente cuando usted habla, sin interrumpirlo? ¿ Observa al paciente mientras lo atiende respondiendo a sus preguntas de forma clara y sencilla? ¿ Observa usted que preocupa por el ambiente donde ésta hospitalizado tenga buena ventilación?	(1) (2) (3)	Abecés  No lo hace

Aprovechamiento	Participación Motivación	<p>¿Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.?</p> <p>¿Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente?</p> <p>¿Observa que el paciente lo educa a ud sobre los cuidados que debe tener después del alta?</p> <p>¿Observa que el paciente lo hace participar a Ud. en su autocuidado. educa e incentiva a realizar la deambulaci3n asistida?</p> <p>¿Observa Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.?</p>	(1) (2) (3)	
Resoluci3n	Liberaci3n Relaci3n de apoyo	<p>¿Observa durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atenci3n que le brinda la enfermera.?</p> <p>¿Observa que La enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar?</p> <p>¿Observa que La enfermera lo motiva a Ud. para que se reincorpore a sus actividades diarias.?</p> <p>¿Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando saldrá de alta.?</p>	(1) (2) (3)	

Fuente: Elaboraci3n, chumpitaz adaptado por le3n

## Matriz de datos de enfermería

	DATOS GENERALES		Dimensión orientación													Dimensión identificación									Dimen. Aprovechamiento					D. Resolución			
	EDAD	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	p19	p20	p21	p22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
	E01	40	F	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E02	30	F	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
E03	33	F	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
E04	37	F	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
E05	38	F	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E06	29	F	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
E07	36	M	2	1	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
E08	52	F	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
E09	46	F	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
E10	42	F	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
E11	39	M	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
E12	40	F	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
E13	39	M	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
E13	44	M	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
E15	50	F	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	
E16	34	M	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
E17	36	F	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	
E18	33	M	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
E19	41	F	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
E20	40	F	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
E21	43	F	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
E22	39	F	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
E23	43	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
E24	52	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	

E25	36	F	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
E26	37	F	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
E27	43	F	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
E28	36	F	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
E29	39	F	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2
E30	38	F	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
E31	40	F	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
E32	37	M	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
E33	40	M	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
E34	30	F	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
E35	40	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
E36	42	M	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
E37	29	F	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
E38	30	M	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
E39	39	M	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
E40	37	M	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1
E41	38	F	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E42	29	F	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
E43	36	M	2	1	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3

E44	52	F	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
E45	46	F	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
E46	42	F	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E47	39	M	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
E48	40	F	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
E49	39	M	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
E50	44	M	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
E51	50	F	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
E52	34	M	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2
E53	36	F	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2
E54	33	M	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2
E55	41	F	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
E56	40	F	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
E57	43	F	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
E58	39	F	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
E59	43	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
E60	52	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
E61	36	F	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
E62	37	F	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2



E63	43	F	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
E64	36	F	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
E65	39	F	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
E66	38	F	2	2	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
E67	40	F	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
E68	37	M	2	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	
E69	40	M	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
E70	30	F	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
E71	40	F	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
E72	42	M	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
E73	29	F	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
E74	30	M	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
E75	39	M	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	

## Matriz de datos de pacientes

DATOS GENERALES		Dimensión Orientación													Dimensión Identificación						Dimensión Aprovechamiento					Dimensión Resolución						
Edad	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	p19	p20	p21	p22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E01	48	M	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E02	29	M	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
E03	28	F	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
E04	50	M	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
E05	49	M	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
E06	45	M	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E07	40	F	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2
E08	37	M	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	
E09	49	M	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
E10	38	M	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
E11	60	M	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
E12	70	M	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
E13	55	M	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	
E14	68	M	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	
E15	49	M	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
E16	66	M	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2

E17	64	M	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
E18	71	M	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	
E19	59	F	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2		
E20	70	F	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
E21	64	F	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	
E22	54	F	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
E23	52	F	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
E24	61	F	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
E25	68	M	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
E26	66	M	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	
E27	59	F	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	1	
E28	56	F	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
E29	58	M	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E30	28	F	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
E31	48	F	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
E32	60	M	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E33	47	F	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
E34	55	F	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
E35	30	F	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
E36	45	F	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
E37	60	F	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	
E38	50	M	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2

E39	49	M	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
E40	45	M	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E41	40	F	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	
E42	37	M	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	
E43	49	M	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
E44	38	M	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E45	60	M	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
E46	70	M	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
E47	55	M	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	
E48	68	M	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	
E49	49	M	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
E50	66	M	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	
E51	64	M	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
E52	71	M	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2
E53	59	F	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	
E54	70	F	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
E55	64	F	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	
E56	54	F	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
E57	52	F	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
E58	61	F	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
E59	68	M	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
E60	66	M	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	

E61	59	F	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	1
E62	56	F	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
E63	58	M	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E64	28	F	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
E65	48	F	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
E66	60	M	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E67	47	F	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
E68	55	F	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
E69	30	F	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
E70	45	F	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
E71	60	F	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2
E72	71	M	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2
E73	59	F	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
E74	70	F	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
E75	64	F	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2

## INTERPRETACIÓN (TABLA 8)

De acuerdo a la tabla 8 y figura 4 En relación a los resultados de acuerdo a grupos de edades, se puede apreciar en la Figura 5 que en la dimensión Orientación, del grupo de 28 a 45 años, el 69% considera que el nivel es Regular, el 18% Bueno y el 13% Malo. Para el grupo de 46 a 55 años, el 70% considera que la dimensión Orientación tiene un nivel Regular, 18% Bueno y 12% Malo. En el grupo de 56 a 75 años, el 80% considera que esta dimensión tiene el nivel Regular, 12% Bueno y 8% Malo.

Respecto a la dimensión Identificación, el 81% de los encuestados del grupo de 28 a 45 años considera que el nivel es Regular y un 19% considera que es Bueno. Del grupo de 46 a 55 años el 97% considera que la dimensión Identificación tiene un nivel Regular y un 3% considera que es Bueno. Por el lado de los encuestados del grupo de 56 a 75 años, el 100% considera que el nivel de esta dimensión es Regular.

En la dimensión Aprovechamiento, del grupo de 28 a 45 años, el 81% considera que se tiene un nivel Regular y un 19% considera que se tiene un nivel Bueno. Del grupo de 46 a 55 años de edad, el 51% considera que se tiene un nivel Bueno y un 49% considera que el nivel es Regular. Así mismo, del grupo de 56 a 75 años, el 100% de ellos considera que el nivel de esta dimensión es Regular.

De la dimensión Resolución se observa que del grupo de 28 a 45 años, el 56% considera que el nivel es Malo y el 44% que es Regular; del grupo de 46 a 55 años, el 54% considera que el nivel de esta dimensión es Malo y 46% considera que es Regular; así mismo, del grupo de 56 a 75 años, el 77% considera que el nivel de la dimensión de Resolución es Malo y un 23% considera que el nivel es Regular.

# Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo

Ricardina Laida Leon Espinoza  
Universidad César Vallejo

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.”, tuvo como objetivo principal Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, en el hospital Nacional Dos de mayo 2019., Para realizar esta investigación se tomó una población censal; ya que se trabajó concretamente con un total de 150 personas: 75 enfermeras y 75 pacientes, del Hospital Nacional Dos de Mayo. La investigación fue sustantiva, de diseño no experimental, de corte transversal descriptivo y la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario de Relaciones Interpersonales que consta de 30 preguntas. Una vez terminada la aplicación de los instrumentos se procedió a realizar el análisis estadístico correspondiente a través del software SPSS 25. La validez del instrumento se constató a través del juicio de expertos La confiabilidad de alfa de Crombach, cuyo valor fue de 0.783; luego de realizado el análisis, se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos de barras. El estudio concluyó que el nivel de calidad de las relaciones interpersonales del enfermero – paciente desde la perspectiva del profesional de enfermería y del paciente es mayoritariamente regular en el hospital nacional dos de mayo 2019.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, percepción de las enfermeras, percepción de los pacientes

## Abstract

The present research work entitled “Interpersonal relationships according to the perception of nurses and patients of the National Hospital Dos de Mayo - 2019.”, had as main objective to determine the level of quality of interpersonal relationships from the perspective of the nursing professional and the patient, at the National Hospital Dos de Mayo 2019. To carry out this investigation a census population is required; since specifically with a total of 150 people: 75 nurses and 75 patients, from the Dos de Mayo National Hospital, that is, I don't know with a sample. The research was substantive, non-experimental design, descriptive cross-sectional and the data collection technique used for the survey, whose instrument was the Interpersonal Relations questionnaire consisting of 30 questions. Once the application of the instruments is finished, the corresponding statistical analysis will be processed through the SPSS 25 software. The validity of the instrument will be verified through the judgment of experts (03), doctors who have experience in the line of research in the line of research both in health teaching and in the exercise of their professional health work. Reliability was determined through the internal consistency coefficient: the Crombach alpha coefficient, whose value was 0.783; Then he performed the analysis, performed the results using tables and bar graphs. The study concluded that the level of quality of the interpersonal relationships of the nurse - patient from the perspective of the nursing professional and the patient is mostly regular at the national hospital May 2. 2019.

**Keywords:** Interpersonal relationships, perception of nurses, perception of patients.

## **Introducción**

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia. En América latina el gremio de enfermeras también tiene como misión brindar una atención de enfermería con calidad, equitativa e integral. En el Perú, el ministerio de salud tiene como objetivo optimizar la calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios. Por ello la importancia de las relaciones interpersonales que ejerce la enfermera con los usuarios en la práctica del cuidado las 24 horas del día y todos los días, brindando asistencia educativa psicológica, social y espiritual.

En el Hospital Nacional Dos de Mayo, se observa que existe sobrecarga en el trabajo de las enfermeras, la poca atención que reciben los pacientes, trato bastante seco y algo hostil que percibe los pacientes de parte de las enfermeras hace que muchos se sientan incómodos y renieguen de la mala comunicación que reciben de las enfermeras, es posible que muchas de ellas pongan de su parte para esto no se dé, sin embargo el cansancio y la saturación muchas veces les gana. Y entonces se produce una deficiente relación interpersonal. Si de continuar esta situación provocaría consecuencias, pues el problema incrementaría, los usuarios tendrían deficientes relaciones interpersonales con la enfermera además de sentirse mal atendidos, además las enfermeras rendirán menos y su atención en los servicios será cada vez más deficiente.

La presente investigación pretende conocer en qué medida tanto las enfermeras y pacientes percibe las relaciones interpersonales en los servicios que se atienden del Hospital Nacional Dos de Mayo, teniendo como propósito, buscar alternativas de solución que ayude a mejorar esta relación entre enfermera paciente.

Frente a este problema se revisó la literatura entre artículos científicos y repositorios de tesis, y se ha encontrado información que se ha podido tomar en cuenta como el realizado en Brasil por Santana y Gómez (2014) tuvieron como objetivo evaluar la calidad de los cuidados en enfermería y las correlaciones entre las dos, en una investigación básica y de diseño transversal, sus datos fueron recolectados a través de tres instrumentos, los mismos que arrojaron los siguientes resultados que con respecto al cuidado de enfermería los pacientes percibieron sentirse contentos con el cuidado recibido en el dominio evaluado: técnico-profesional, confianza y educacionales, así también, Marron (2014) presento un estudio cuyo objetivo fue determinar, según la teoría Hildegard E. Peplau, la relación enfermera – paciente en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón,



en la ciudad de Puno, 2013; para lo cual desarrolla una investigación no experimental, transversal de tipo descriptivo, con una población de 16 enfermeras (no hubo muestra). Como resultado obtuvo que el 56.2% de las enfermeras considera una relación terapéutica deficiente, además, en sus cuatro fases obtuvo: En orientación, 75% consideró que no tienen buena relación terapéutica; en identificación 50% consideró lo mismo; en aprovechamiento, el 56.3% considera que de manera ocasional se relaciona con el paciente; y en la fase de resolución el 87.5% consideró que nunca establecieron relación con sus pacientes. Así también, el estudio titulado Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo 2013, realizado por Cornejo (2014), cuyo objetivo fue el determinar las características existentes en la comunicación del profesional de enfermería con su paciente, y que fue de diseño no experimental, descriptivo y corte transversal con enfoque cuantitativo, cuya población fue de 110 pacientes y muestreo no probabilístico, concluyó que el 60% de los pacientes indicaron que la comunicación verbal con los profesionales de enfermería fue rápida y el 68% de los pacientes consideró que la comunicación no verbal fue inexpresiva (indiferente).

Por su parte, Ascencio (2014) mediante una investigación de diseño correlacional, de tipo descriptivo – analítico, titulada Influencia de la comunicación y relación terapéutica en el cuidado al paciente del servicio de medicina del Hospital de Puno, 2014; cuyo objetivo principal fue determinar la influencia que tiene la comunicación conjuntamente con la relación terapéutica en el cuidado de enfermería, concluyó que el 80% de las enfermeras consideró que de las técnicas de relación terapéuticas, tanto en el trato como en la accesibilidad lo brindan a un nivel regular; este estudio tuvo como población y muestra a 10 enfermeras. Así mismo, Aquino (2016) en su investigación llamada Características de las relaciones interpersonales que se generan entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que ingresan en periodo de contingencia como su primera experiencia laboral: estudio realizado en el Hospital de Niños de la Santísima Trinidad de Córdoba en el segundo semestre del año 2015, cuyo objetivo fue determinar las características de las relaciones interpersonales originadas entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que recién ingresan en período de contingencia como su primera experiencia laboral. Este estudio, cuyo universo estuvo constituido por 26 enfermeros, fue transversal, observacional y descriptivo. Como resultado de este trabajo se obtuvo que los enfermeros de mayor antigüedad manifestaron que tienen buenas relaciones con sus pares contratados

Debido a que más del 50% de ellos poseen características favorables en sus relaciones laborales. Además, García y Trujillo (2015) en su investigación denominada Interrelación enfermero – paciente en los servicios de hospitalización, según la teoría de Hildegard Peplau, Hospital General de Jaén, cuyo objetivo principal fue determinar la relación enfermero – paciente en dicho hospital, realizó un estudio descriptivo transversal de enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 109 pacientes, de entre 18 a 34 años de edad, de sexo femenino, con instrucción escolar secundaria y residentes de zonas urbanas, llegaron a la conclusión que la relación enfermero – paciente en las fases o dimensiones de orientación e identificación es deficiente, que se contrapone a las fases de aprovechamiento y resolución donde pudieron ver que se tiene una tendencia a la mejora de la interrelación, finalmente, se comprueba que la interrelación enfermero - paciente en los Servicios de Hospitalización del Hospital de Jaén, difieren a la teoría planteada por Hildegard Peplau.

Lo que justifica las correlaciones débiles a moderadas observadas entre dichas variaciones. En síntesis: a diferencia de los déficits de calidad, fueron encontrados altos niveles de satisfacciones de los pacientes por los cuidados de enfermería recibidos. Este trabajo muestra como relevancia el grado de empatía y seguridad que sienten los pacientes con relación a las atenciones de enfermería. El estudio de especialistas determinó que los pacientes atendidos por los miembros de enfermería tuvieron como resultado un alto nivel de satisfacción sin importar el bajo déficit de calidad. Esto demuestra que existe una confianza con los técnica-profesionales a nivel profesional y educacional. Así mismo, en el estudio realizado por Borré y Vega (2013) en su trabajo de investigación “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Colombia”, cuyo Objetivo: la determinación de calidad atención de enfermería percibida por clientes hospitalizados en las instituciones prestadores en servicio de salud (IPS). Metodología: estudios descriptivos, transversales, cuantitativos, en los que se encuestaron 158 pacientes mediante cuestionarios SERVQHOS-E, previos al cumplimiento de los criterios de inclusiones. La información se tabuló y gráfico en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencias centrales, frecuencia absoluta y relativa para la interpretación de resultado, guardando los rigores metodológicos y la característica ética correspondiente, resultado: las calidades percibidas de la atención de las enfermería por el paciente hospitalizado es “peor y muchos de los que esperaban” en unos 4%, “como se esperaba” en 17% y mejores y mucho mejores de los que esperaba” en 78%: el 48,7% estuvo “muy satisfecho”, el 48,1% “satisfechos” y

El 3% poco y nada satisfechos''. Los resultados coherentes con otro estudio, el cual muestran que las calidades percibidas como buenas oscilan entre los 60% y 100%. El 96,6% se sintieron satisfechos y el 97% recomendarían la IPS; la relevancia que se puede apreciar es que existe satisfacción de la calidad de atención en enfermería recibida por el usuario. El estudio es relevante para la investigación ya que cumple con parte metodológica de la investigación, estudio descriptivo cuyo objetivo fue determinar la atención percibido por el usuario externo, los resultados de dicho trabajo son relevantes para el presente estudio.

Además, en México, García y Hernández, (2011) plantearon como identificar la calidad del cuidado de enfermería; el estudio fue descriptivo, de diseño transversal con una muestra de 77 profesionales, aplicó escala de Likert. Llegaron a la conclusión que los usuarios se encuentran satisfechos de la atención recibida. El antecedente utilizado en la investigación es pertinente para el estudio ya que los resultados demuestran la situación en la que se encuentra la calidad de enfermería y como los pacientes perciben dicha calidad de cuidado; seguidamente, Fabián (2015) en su investigación Satisfacción y calidad del cuidado en enfermería en el cliente hospitalizado, hospital de Trujillo-2015, con diseño descriptivo, cuantitativo, correlacional; cuyo objetivo fue indicar la relación entre satisfacción y calidad de atención de enfermería, con una muestra de 142 pacientes a quienes se les proceso un instrumento, concluyendo el nivel de satisfacción un 42 % y el nivel de calidad un 44%; concluyendo de que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad de atención de enfermería. Siendo de gran importancia la buena atención de enfermería que se brinda en este hospital, en el caso de La Peña, (2014) en su trabajo de investigación Relaciones interpersonales de las enfermeras en asistencia hospitalario y el uso de habilidades comunicativas, el estudio es explicativo, descriptivo y cualitativo, su objetivo es conocer cómo afecta las relaciones laborales de los profesionales de enfermería, su población fue de 21 enfermeras; los resultados mostraron la desorganización del trabajo que afecta las relaciones interpersonales generando en los participantes impotencia y desmotivación, por lo que se considera realizar una planificación del trabajo y habilidades de comunicación. Igualmente en el estudio realizado en Lima en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins por Arenas (2011), tuvo como objetivo valorar la percepción sobre la calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el hospital, su diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, comparativo y una muestra de 112 pacientes en cuatro servicios, para lo cual se aplicó la encuesta dando como resultado que existe una percepción global de satisfacción sobre la calidad de cuidado del enfermero, pero si los resultados se daban por servicio se hubiese notado una gran diferencia significativa sobre la percepción de la calidad de cuidados enfermeros.

Se revisó la literatura, con la finalidad de sustentar teóricamente lo que es las relaciones interpersonales, por lo que tenemos a Sánchez & Olortegui, (2004) Lo define como la base del desarrollo óptimo de las organizaciones, además que es un indicador de calidad por decirlo así, ya que una buena relación interpersonal con el paciente permitirá mayor satisfacción y a su vez calidad del servicio ;asimismo este incremento se evidenciaría o traduciría a través del incremento de la productividad, eficacia y eficiencia dentro del entorno laboral, ya sea por la disposición que presenta el personal de salud o por la vocación de servicio. Es Silviera (2014) quien conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre las personas (dos o más de dos) estructurando un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. También permite contar con oportunidades de relacionarse, interactuar, manifestando con seguridad confianza sus emociones y expresiones. Benoliel (2001) en Bogotá, ha definido las relaciones interpersonales como un conjunto de características internas y externas de las relaciones interpersonales enfermera paciente, según Monjas (2002), definió que son un aspecto básico de la vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo; Peplau citado por Mejía (2006) considera durante la primera etapa el paciente tiene una primera impresión global del problema y participa en esta fase haciendo preguntas, tratando de todo lo que requiere saber para sentirse seguro esperando que las respuestas de los profesionales sean lo esperado. También uno de los conceptos que se requiere mencionar es con respecto al cuidado de enfermería que según Planner, citado por Mejía(2001) los cuidados enfermeros son un proceso interpersonal terapéutico, entre una persona que tiene necesidad de ayuda y una enfermera capaz de responder a la necesidad de ayuda, la utilización terapéutica de sus conocimientos y de su propia persona llevan a la enfermera a practicar el arte del enfermero; así también otra definición refiere que es una reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiera ayuda para satisfacer sus necesidades vitales, de manera temporal o definitiva; (Colliere,1997), Se puede decir, entonces parte de una buena calidad de atención es de prioridad tener una

Buena relación interpersonal enfermera-paciente permitiendo el crecimiento y madurez de los actores que conjugan en la relación cuidado e humanización de la atención.

Peplau, propuso el modelo teórico interpersonal sobre la relación enfermera-paciente se identifican cuatro fases: como orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Se puede definir la primera fase de orientación es cuando el paciente reconoce una sensación de necesidad y requiere ayuda de un profesional, esta fase es importante para la relación enfermera - paciente desde el momento que el paciente toma contacto con la institución este decidirá si corta o continua con la ayuda propuesta por la enfermera y así asegurar la continuidad del cuidado. además, exige a la enfermera utilizar todos los recursos o estrategias para lograr convencer al paciente sobre los cuidados que le proporcionará como ayuda para que pueda entender su problema y de qué manera le brindará esa ayuda, esto es clave para asegurar el éxito como canal seguro y productivo entre la enfermera - paciente. La segunda fase es de identificación que refiere al primer contacto que tiene el paciente que se inicia las primeras impresiones sobre su situación vinculados a su enfermedad expresándolo a través de temores, miedos y busca crear una empatía con el profesional que en ese momento lo atiende y le ofrece ayuda. Es decir, la enfermera ayudará a reorientar su sentimiento a que este sea positivo y refuerce su personalidad. En el caso de aprovechamiento, refiere a que el paciente tiene a la mano el servicio que le ofrecen al máximo, con la finalidad de obtener recuperación, en este caso el papel que asume la enfermera es tratar de satisfacer las demandas del paciente a medida que surjan, la tercera fase es de aprovechamiento, el paciente sabe de lo que puede esperar de la enfermera, por tanto ya establecida la etapa de identificación es más fácil que el paciente al tener confianza con la enfermera establezca una relación de cercanía y así poder tener mayores beneficios. Es decir, el paciente tiene que aprovechar de todas las condiciones que le brinda la profesional de enfermería, porque permitirá probar la relación y experimentar sentimientos de dependencia e independencia. La enfermera debe tratar de satisfacer las demandas del paciente a medida que estas surgen conforme avanza la recuperación, además, buscar la forma que poco a poco logre la metas de disminuir su identificación con la persona que lo apoya, es decir, la dependencia que han afirmado entre ambos.; finalmente tenemos la fase de resolución, que refiere al proceso de liberación, que necesariamente se da teniendo en cuenta las fases anteriores; es necesario que el paciente vaya poco a poco o de manera gradual cambiando sus objetivos y adoptar otros que se orienten a la integración del paciente a sus entorno familiar y social, podría decirse que una preparación social del paciente para asumir nuevamente su vida La resolución exitosa se produce cuando ambos resumen su relación, su significado y su realización, así, de este modo se fomenta el crecimiento y la madurez del paciente - enfermera. Igualmente Zupiría (2015) presenta diferentes estilos de las relaciones interpersonales, quien lo

clasifica como estilo agresivo, manipulador, pasivo y asertivo, (1) Este primer estilo refiere que las personas muestran una conducta conflictiva, alterada, se comunican usando acusaciones y amenazas. (2) estilo manipulador: usa la sugestión, el intelecto y los procesos racionales para de esa manera convencer a la persona, con el propósito de lograr que cumplan las indicaciones o mandatos, que emite este personal, (3) estilo pasivo: son personas que no reacción ante estímulos se dejan llevar y otros toman las decisiones por ellos, carecen de sentido propio y no defienden su posición, por lo que las personas toman ventajas sobre ellas. Estilo asertivo: Es la persona que defiende sus derechos, su posición y no teme ante las reacciones de los demás, controla sus emociones y sabe cuándo tomar decisiones. Por lo antes mencionado se plantea el siguiente problema de investigación: Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019?

Por lo antes mencionado se plantea el siguiente objetivo de investigación: Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente en el Hospital Nacional Dos de mayo - 2019 y como problemas específicos: (1) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones desde la perspectiva de la enfermera y paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 (2) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones desde la perspectiva del paciente según sexo, en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 (3) Determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales en sus dimensiones según edad del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019

### **Materiales y métodos**

La presente investigación utilizó un tipo de investigación sustantiva, enmarcada en dos niveles de investigación descriptiva y explicativa porque presenta sistemáticamente las características de los hechos o fenómenos de la variable en estudio, y explica el porqué de los mismos. (Sánchez y Reyes, 2015, p.44) Así también este tipo de investigación responde a un enfoque cuantitativo de la investigación, el cual responde a un diseño no experimental, de corte transversal descriptivo, que según Sánchez y Reyes (2015) considera que es no experimental porque no se manipula la variable de estudio, de tipo descriptivo porque describe la realidad en su contexto y busca explicar la realidad, (carrasco (2009, p.44) de corte transversal porque se aplicó en un solo momento en el Hospital Nacional Dos de Mayo. La muestra estuvo conformada por 150 personas: 75 enfermeras y 75 pacientes, del Hospital Nacional Dos de Mayo. El instrumento fue un cuestionario que cuenta con 30

preguntas distribuido en cuatro dimensiones. cada dimensión tiene tres indicadores de los que se formulan 13 ítems en la primera dimensión, En la segunda 8 y la tercera 5 y el ultimo 4; cuenta con una escala de: si (3), a veces (2) no (1) y sus niveles de: Buena, regular y malo. Esta validación se realiza a través del juicio de expertos, el cual fue realizado por doctores que tiene experiencia en la línea de investigación tanto en docencia en salud como en el ejercicio de su labor como profesional de la salud. Fin de determinar el nivel de la confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna: el coeficiente alfa de Crombach, para lo cual se trabajó una prueba piloto con un grupo de 20 personas. Una vez realizado el análisis estadístico se determinó el coeficiente de fiabilidad el cual fue .783 lo que significó que es segura la aplicabilidad del instrumento a la muestra.

## Resultados

### Variable relaciones interpersonales desde la perspectiva de enfermera y pacientes.

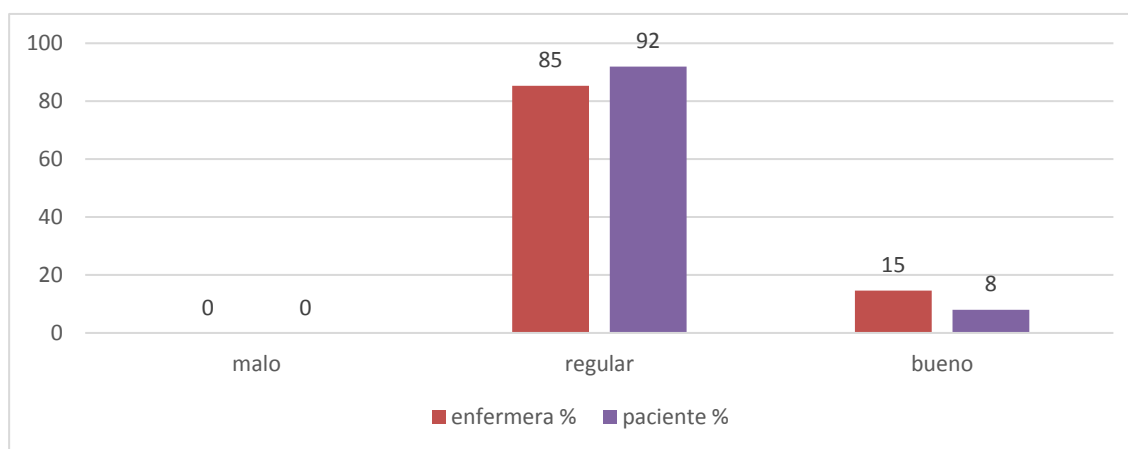
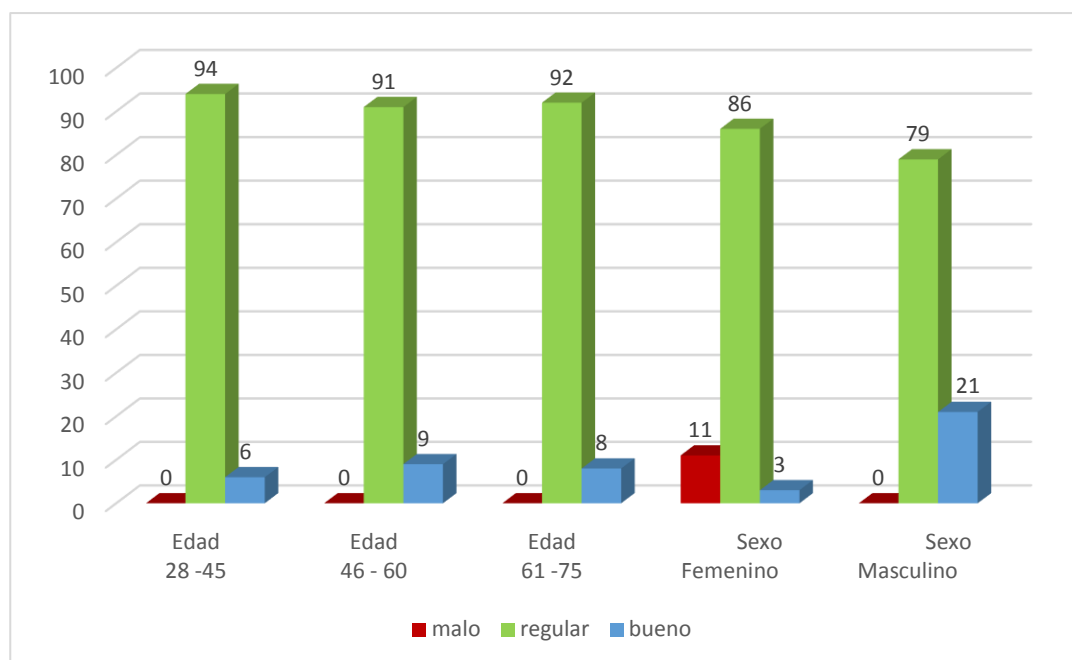


Figura 1. Porcentajes de la variable relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente y enfermeros

### Interpretación

De acuerdo a lo mostrado en la figura 1 del total de enfermeras encuestadas, el 85% de ellas considera que el nivel de relaciones interpersonales tiene un nivel Regular y el 15% de ellas considera que se tiene un nivel Bueno. Por el lado de los pacientes, del total de los encuestados, el 92% de ellos considera que el nivel de relaciones interpersonales tiene un nivel Regular; y solo el 8% de ellos considera que el nivel es Bueno.

## El nivel de calidad de las relaciones interpersonales según edad y sexo de los pacientes



*Figura 2.* Distribución de los porcentajes de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del paciente según edad y sexo.

### Interpretación

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, del grupo de pacientes encuestados según su edad, de entre 28 a 45 años, el 94% de ellos considera que las relaciones interpersonales tienen un nivel Regular y el 6% considera que tiene un nivel Bueno. Del grupo de 46 a 55 años, el 91% considera que las relaciones interpersonales tienen un nivel Regular y un 9% considera que tiene el nivel Bueno. En el grupo de 56 a 75 años, el 92% de los encuestados considera que las relaciones interpersonales tienen un nivel Regular y un 8% considera que tiene un nivel Bueno. Según se observa en la misma tabla y figura; Los pacientes según el sexo; el 86% de pacientes de sexo femenino considera que el nivel de las relaciones interpersonales es Regular, 11% considera que es Malo y un 3% considera que es Bueno. En el caso de los pacientes de sexo masculino, el 79% de ellos considera que el nivel de las relaciones interpersonales es Regular y un 21% considera que se tiene un nivel Bueno.



### Objetivo específico1:

**Dimensiones: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución. desde la perspectiva de enfermeras y pacientes**

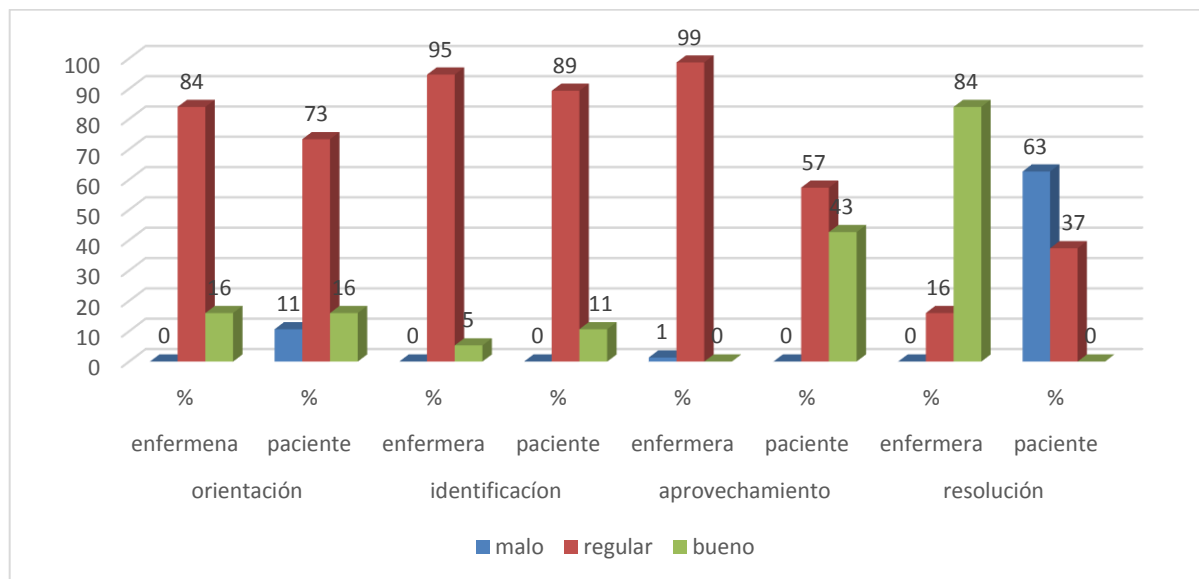


Figura 3. Porcentajes de cada dimensión: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, desde la perspectiva del paciente y enfermera

#### Interpretación

De acuerdo a lo apreciado en la figura 3 se tiene que en la dimensión Orientación, el 84% de las enfermeras considera que el nivel es Regular y solo un 16% de ellas considera que el nivel es Bueno; así mismo, de acuerdo a la perspectiva de los pacientes, el 73% considera que esta dimensión tiene el nivel Regular, 16% Bueno y un 11% malo. Lo que quiere decir que ambos consideran un nivel regular en cuanto a la calidad de las relaciones interpersonales en la dimensión orientación, y en el caso de pacientes solo un 11 % consideran que es mala.

Para la dimensión Identificación, el 95% de las enfermeras encuestadas considera que se tiene un nivel Regular y un 5% de ellas considera que se tiene un nivel Bueno. Por el lado de los pacientes, el 89% de ellos considera que el nivel de esta dimensión es Regular y un 11% de ellos considera el nivel como Bueno.

En la dimensión Aprovechamiento, se aprecia que el 99% de las enfermeras considera que se tiene el nivel Regular, seguido de un 1% de ellas que considera que se tiene un nivel Malo. Desde el punto de vista de los pacientes, el 57% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular y 43% de ellos considera que el nivel es Bueno.

Así mismo, en la dimensión Resolución, se observa que el 84% de las enfermeras encuestadas considera que se tiene un nivel Bueno, seguido de un 16% de ellas que considera que se tiene un nivel Regular. Por el lado de los pacientes, se observa que el 63% de los encuestados considera que se tiene un nivel Malo y el 37% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular.

**Objetivo específico 2:**

**Dimensiones orientación, identificación, aprovechamiento, y resolución de los pacientes según sexo**

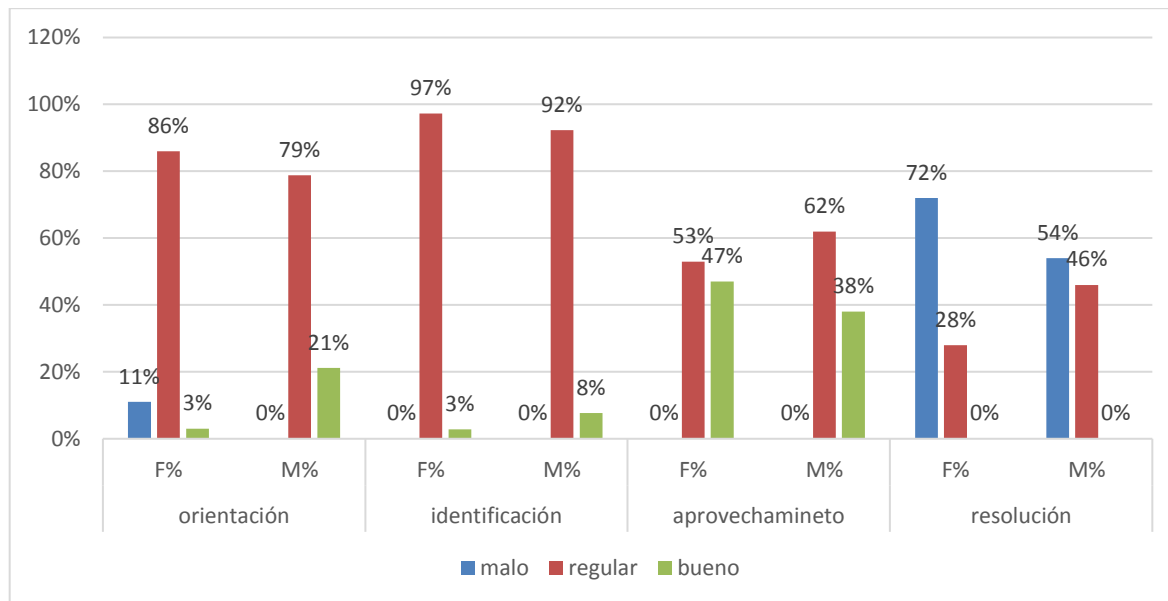


Figura 4. Porcentajes sobre las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, según los pacientes masculinos y femeninos

**Interpretación**

De acuerdo a lo apreciado en la figura 4, se tiene que en la dimensión Orientación, del total de pacientes de sexo femenino, el 86% considera que se tiene el nivel Regular; el 11% considera que se tiene un nivel Bajo y solo el 3% considera que se tiene un nivel Bueno. En el caso de los pacientes de sexo masculino, el 79% de ellos considera que se tiene un nivel Regular para esta dimensión, mientras que un 21% del total considera que el nivel es Bueno.

En la dimensión Identificación, se observa que el 97% de pacientes de sexo femenino considera que se tiene un nivel Regular y nivel Bueno solo el 3%. Por el lado de los pacientes de sexo masculino, el 92% de ellos considera que esta dimensión tiene un nivel Regular y el 8% de este grupo considera que el nivel es Bueno.

Respecto a la dimensión Aprovechamiento, se aprecia que del total de pacientes de sexo femenino, el 53% de ellas considera que el nivel es Regular y un 47% considera que el nivel es Bueno; así mismo,

de los pacientes de sexo masculino encuestados, el 62% considera que el nivel de esta dimensión es Regular y 38% del total de este grupo de pacientes considera que se tiene un nivel Bueno.

En relación a la dimensión Resolución, el 72% de las pacientes de sexo femenino considera que el nivel es Malo, mientras que un 28% considera que es Regular. En el caso de los pacientes de sexo masculino, el 54% considera que el nivel de esta dimensión es Malo y un 46% considera que es Regular.

**Objetivo específico 3:**

**Dimensiones de: orientación, identificación, aprovechamiento, resolución, desde la perspectiva de los pacientes según edad**

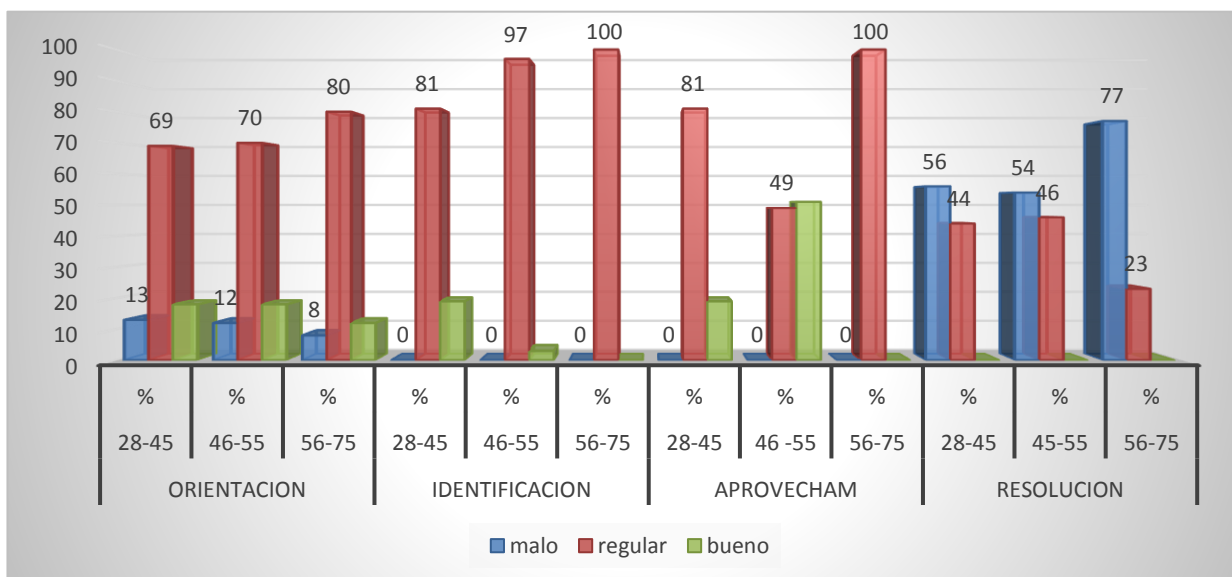


Figura 5.

Porcentajes de las dimensiones de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución

**Interpretación**

De acuerdo a la figura 4. En relación a los resultados de acuerdo a grupos de edades, se puede apreciar en la Figura 5 que en la dimensión Orientación, del grupo de 28 a 45 años, el 69% considera que el nivel es Regular, el 18% Bueno y el 13% Malo. Para el grupo de 46 a 55 años, el 70% considera que la dimensión Orientación tiene un nivel Regular, 18% Bueno y 12% Malo. En el grupo de 56 a 75 años, el 80% considera que esta dimensión tiene el nivel Regular, 12% Bueno y 8% Malo.

Respecto a la dimensión Identificación, el 81% de los encuestados del grupo de 28 a 45 años considera que el nivel es Regular y un 19% considera que es Bueno. Del grupo de 46 a 55 años el

97% considera que la dimensión Identificación tiene un nivel Regular y un 3% considera que es Bueno. Por el lado de los encuestados del grupo de 56 a 75 años, el 100% considera que el nivel de esta dimensión es Regular.

En la dimensión Aprovechamiento, del grupo de 28 a 45 años, el 81% considera que se tiene un nivel Regular y un 19% considera que se tiene un nivel Bueno. Del grupo de 46 a 55 años de edad, el 51% considera que se tiene un nivel Bueno y un 49% considera que el nivel es Regular. Así mismo, del grupo de 56 a 75 años, el 100% de ellos considera que el nivel de esta dimensión es Regular.

De la dimensión Resolución se observa que del grupo de 28 a 45 años, el 56% considera que el nivel es Malo y el 44% que es Regular; del grupo de 46 a 55 años, el 54% considera que el nivel de esta dimensión es Malo y 46% considera que es Regular; así mismo, del grupo de 56 a 75 años, el 77% considera que el nivel de la dimensión de Resolución es Malo y un 23% considera que el nivel es Regular.

### **Discusión**

Los resultados muestran que mayoritariamente tanto enfermeras (85%) como pacientes (92%) consideran que las relaciones interpersonales entre ellos tienen un nivel Regular, es decir, la percepción general recae en un nivel de servicio que no llega a tener los suficientes elementos de calidad como para considerarlo bueno pero que a su vez cumple con no caer en un nivel inferior a lo aceptado por pacientes y enfermeras. Este resultado que involucra la aceptación del servicio prestado, como lo manifiesta Fabián (2015) cuyo resultado de su investigación expone una relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida y la calidad de atención de enfermería, esto es, el nivel de calidad del servicio brindado por las enfermeras genera un nivel de satisfacción por parte de los pacientes, que involucra la percepción generada en cada una de las fases del servicio (orientación, identificación, aprovechamiento y resolución). No obstante, de acuerdo a los resultados de Santana y Gómez (2014), aun cuando el nivel de la calidad del servicio brindado no fue el óptimo, la satisfacción percibida por los pacientes fue de un alto nivel. Este fenómeno es común en el estudio debido a que se analiza directamente la relación interpersonal entre enfermeras y pacientes, lo cual según lo explica Arenas (2011) existe

una percepción general de satisfacción sobre la calidad de cuidado del enfermero, sin embargo si los resultados hubiesen sido generados por el servicio en general, se hubiese notado una gran diferencia significativa sobre la percepción de la calidad de cuidados enfermeros. Al realizar un análisis según las fases del desarrollo de la interrelación entre enfermeras y pacientes, podemos observar que las enfermeras mayoritariamente consideran el nivel regular; así, en la fase - o dimensión – orientación,

llegan a considerar que tiene el nivel Regular el 84% de ellas; en la fase Identificación 95% y en la fase Aprovechamiento 99%, sin embargo, en la dimensión denominada Resolución, las enfermeras (84%) consideran que se tiene un nivel Bueno. En este mismo análisis, los pacientes tienen similitudes en las 3 primeras dimensiones, donde el 73% consideró que tiene un nivel Regular en la dimensión Orientación, 89% en la dimensión Identificación y 57% en la dimensión Aprovechamiento; no obstante, en la dimensión Resolución, la percepción de los pacientes es mayoritariamente Mala (63%), es decir, en esta dimensión las personas que brindan el servicio consideran mayoritariamente que su labor finaliza adecuadamente, pero quienes reciben dicho servicio consideran que es justamente lo opuesto, cuyo fundamento se basa en lo mencionado por Peplau (1952) donde se describe a la fase de Resolución como aquella donde el paciente debe volver a reintegrarse a su vida familiar y entorno social, dicha fase requiere de tiempo y paciencia para su desarrollo exitoso, sin embargo, para el Hospital Nacional Dos de mayo, representa un problema debido a la sobrecarga en el trabajo de las enfermeras, lo cual impide que puedan desarrollar adecuadamente esta etapa de su relación interpersonal con los pacientes. Al realizar el análisis de los resultados según rangos de edades de los pacientes se pudo observar que en todos los grupos de edades que en la dimensión orientación, mayoritariamente el resultado es regular, al igual que en la dimensión identificación; no obstante, en la dimensión aprovechamiento se ve una diferencia puesto que el 51% del grupo de 46 a 55 años de edad considera que esta dimensión tiene un nivel bueno, es decir, mayoritariamente en este rango de edad la dimensión aprovechamiento satisface sus expectativas. Sin embargo, al revisar la dimensión resolución observamos que del primer grupo (28-45 años), el 56% que esta dimensión tiene un nivel malo, así también del grupo de 46 a 55 años, el 54% considera que el nivel de esta dimensión es malo y finalmente del grupo de 56 a 75 años, el 77% considera que el nivel es malo, lo cual puede deberse a lo manifestado por Peplau (1952), que indica que el aprovechamiento se refiere al máximo de servicios que puede brindarle una enfermera, es decir, la enfermera en esta fase trata de satisfacer las demandas del paciente, pero como se ha mencionado anteriormente, la carga laboral de las enfermeras de esta institución no les permite brindar el servicio al nivel esperado por los pacientes, más aun con aquellos cuya edad genera menor tolerancia y mayores demandas. Los resultados de acuerdo al sexo del paciente muestran que para la dimensión orientación, en ambos sexos consideran mayoritariamente que esta dimensión tiene el nivel regular; lo mismo ocurre con la dimensión identificación y la dimensión aprovechamiento; sin embargo, en la dimensión resolución de las pacientes de sexo femenino, el 72% consideró que el nivel es malo, mientras que el 54% de los pacientes de sexo masculino consideró que el nivel de esta dimensión es malo. Qué, justamente como lo menciona Peplau (1952), la dimensión resolución se refiere al proceso de liberación de la atención

de enfermería y que necesita que sea un proceso paulatino a fin de que el paciente pueda integrarse nuevamente al entorno familiar y social, pero estos tiempos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, son muy cortos debido a la alta demanda de pacientes a tratar.

### **Conclusiones.**

**Primero:** Se concluye que el nivel de calidad de las relaciones interpersonales del enfermero – paciente desde la perspectiva del profesional de enfermería y del paciente es mayoritariamente regular en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Segunda: Se concluye que el nivel de calidad de las dimensiones de las relaciones interpersonales desde la perspectiva de la enfermera y el paciente es mayoritariamente regular en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Tercera: Se concluye que el nivel de calidad de las dimensiones de relaciones interpersonales entre enfermero – paciente desde la perspectiva del paciente según sexo, es mayoritariamente regular en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

Cuarta: Se concluye que el nivel de calidad de las dimensiones de las relaciones interpersonales desde la perspectiva de la enfermera y el paciente según edad es mayoritariamente regular en el Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019.

### **Referencias**

- Aquino C. (2015) *Relaciones interpersonales que se generan entre los enfermeros de mayor antigüedad y los enfermeros que ingresan en periodo de contingencia como su primera experiencia laboral*. Tesis de maestría. Córdoba Argentina.
- Ascencio F. (2014) Influencia de la comunicación y relación terapéutica en el cuidado al paciente del servicio de medicina del Hospital de Puno.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. 3ª edición. Recuperado de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- Borré, Y. y Vega, Y. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería porpacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla-Colombia*. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=9553201400030000](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=9553201400030000)
- Carrasco, S (2009) *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales

- Cisneros, F. (2005). *Teorías y modelos de enfermería*. Recuperado de <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- Cornejo (2014) características de la comunicación enfermero – Paciente quirúrgico mediato revista cubana de enfermería infomed biblioteca virtual de salud universidad virtual de salud Volumen 32, Número 4 (2016) >
- Espinoza, S L (2017) relaciones interpersonales del profesional de enfermería del hospital arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de peplau noviembre  
URI: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1363>
- García, D. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos*. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>
- Galdos Llamocca. (2017) URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5364> 2018 Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa.
- García, Hernández, Arana y García (2011). *Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados con dolor*. Recuperado de [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/calidad\\_de\\_l\\_cuidado\\_de\\_enfermeria.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/calidad_de_l_cuidado_de_enfermeria.pdf)
- García, A.T (2014) tesis interrelación enfermero -paciente en los servicios de hospitalización, según la teoría de hildegard peplau, hospital general de jaén para optar el título profesional de licenciada en enfermería jaén -perú
- Gonzales, Y. (2007). *La enfermera experta y las relaciones interpersonales*. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/108/217>
- Gordon, M. (1996). *Diagnóstico Enfermero: Proceso y Aplicación*, (3ª edición). Madrid: Mosby Doyma Libros.
- Guevara, (2005). *Calidad de la interrelación enfermera- paciente según la teoría dePeplau en los servicios de cirugía del hospital nacional Dos de Mayo –2004*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú: Recuperado [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1015/1/Guevara\\_chl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1015/1/Guevara_chl.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Ibáñez-LeónJC, Zárate-Grajales RA, Salcedo-Álvarez RA Revistas > CONAMED >Año 2014, No. 4 factores relacionados con la seguridad y la calidad de la atención en el paciente hospitalizado. Resultados preliminares Rev CONAMED 2014; 19 (4) Paginas: 157-165

- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedr az, A. y Loreto, M. (2014). *Relaciones interpersonales de las enfermeras en asistencia hospitalario y el uso de habilidades comunicativas*. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es\\_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf)
- Larios Herrera B. (2017) relación interpersonal enfermera - paciente en centro quirúrgico según la teoría de hildergard peplau universidad peruana cayetano Heredia
- Machado, I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo*.
- Manual oposiciones de enfermería. (s/f). *Metodología de enfermería: fases del proceso de enfermería*. Recuperado de [http://www.grupocto.es/web/editorial/pdf/anexo\\_opcl/Anexo\\_14\\_web.pdf](http://www.grupocto.es/web/editorial/pdf/anexo_opcl/Anexo_14_web.pdf)
- Mastrapa Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales Universidad Ciencias Médicas. La Habana, Cuba.
- Meza P y col. (2017) características de la comunicación enfermero paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) hospital santa maría del socorro de Ica INFO:EU-REPO/SEMANTICS/BACHELORTHESIURI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14676>  
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/themes/UPSJB//images/logo.png>
- Mejía M Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera – paciente en el ámbito del cuidado clínico Colombia 2006 <http://www.scielo.cl/result>, hom
- Medigraphic Literatura biomédica Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social >Revistas >Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social >Año 2016, No. 2
- MINSA (1999) *Manual de Dirección y Relaciones Interpersonales* Editorial
- O.Brien, J. (1983) *Comunicación y relaciones en enfermería*. Ed México.
- Puch-Ku GF, Uicab-Pool G , Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado Rev Enferm IMSS 2016; 24 (2)
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista interinstitucional de investigación educativa*, 12(1), pp. 277-297. Toluca, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Ramírez C. (2015) Enfoque cuantitativo cualitativo sobre las relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Tesis
- Ramos Condori. (2016) características de la comunicación enfermero- paciente postquirúrgico mediato y relaciones interpersonales de las enfermeras(os) del hospital santa maría del socorro de Ica octubre. Tesis  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/unsa/8222> 2018 repositorio universidad privada san juan bautista facultad de ciencias de la salud enfermería



- Rivadeneira e. (2015) terapéutica de enfermería en el cuidado de pacientes sometidos a cateterismo cardíaco del hospital Almanzor Aguinaga. Chiclayo. Tesis
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México. Prentice Hall
- Salas y Díaz (2012), “Las competencias y la Satisfacción Laboral en el Sistema de Salud” *Educ Med Super* vol.26 no.4
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. 5ª edición. Lima-Perú: Business support Aneth S.R.L.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A. y Gómez, M. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
- Scielo - scientific electronic library online vol.21 issue1 extreme maternal morbidity behavior in the department of Meta, Colombia, 2014 the conception of justice in the universal health coverage, Colombia 1990-2015 author index subject index articles
- search home page alphabetic serial listing hacia la promoción de la salud print version issn 0121-7577
- Silva-Fhonab S.R, Cordovab S. Vergaray-Villanueva Bv. Palacios R. Partezani-Rodriguesa (2015) *Enfermería Universitaria*. Science Direct *Enfermería Universitaria* Volume 12, Issue 2, April–June 2015, Pages 80-87 Artículo de investigación Author links open overlay pane J. Show more <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001> Get rights and content Under a Creative Commons license open access
- García N-Rueda B Errasti-Ibarrondoa M Arantzamendi Solabarrieta AB (2014) La relación enfermera-paciente con enfermedad avanzada y terminal: revisión bibliográfica y análisis conceptual, *ScienceDirect Secpa Medicina Paliativa* Volume 23, Issue 3, July–September 2016, Pages 141-152 Revisión The nurse-patient relationship in advanced and terminal illness: A literature review and conceptual analysis Author links open overlay panel Show more <https://doi.org/10.1016/j.medipa.2014.01.003> Get rights and content
- Vera, M. (1998). *Factores que influyen en la calidad de atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional Cayetano Heredia* Tesis de maestría.
- Yáñez y Arenas (2010), *Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*, Chile. Versión On-line ISSN 2395-8421 versión impresa ISSN 1665-7063 *Enferm. univ* vol.12 no.3 México jul./sep. 2015 <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>  
URI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21805> Maestría en Gestión de los Servi relaciones interperso
- Sánchez, H y Reyes, R (2015) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Editorial, Business Support, Aneth,SRL, 5ª edición Lima – Perú.
- Yáñez Gallardo, Rodrigo, Arenas Carmona, Mallén, & Ripoll Novales, Miguel. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

## CUESTIONARIO

### RELACIONES INTERPERSONALES PACIENTES

Introducción:

Estimado Sr.(a) solicito su participación en la presente intervención cuyo objetivo es determinar “las relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes” el cual se está realizando en el Hospital Nacional Dos de Mayo para lo cual aplicare un cuestionario de carácter anónimo servirá del para mejorar la comunicación estando inmersa la mejoría de la calidad y calidez en las relaciones interpersonales enfermera paciente por lo cual solicito a usted. Su colaboración en el desarrollo del presente cuestionario que tiene solo fines académicos.

Gracias.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

3	2	1
Si lo hace	Avecés	No lo hace

		1	2	3
	<b>ORIENTACIÓN:</b>			
1	Observa usted que la enfermera le orienta al momento de su hospitalización.			
2	Observa usted que La enfermera, saluda al ingresar a su ambiente.			
3	Observa usted que La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo.			
4	Considera que La enfermera lo identifique por su nombre.			
5	Considera que la enfermera le informa a Ud., la rutina del servicio.			
6	Observa que La enfermera lo acompaña a su habitación.			
7	Observa que La enfermera le presenta a sus compañeros de habitación.			
8	Considera que La enfermera le informa a Ud. sobre sus derechos.			
9	Observa que La enfermera le orienta sobre los cuidados al levantarse de su cama.			
10	Considera usted que Le informen sobre el consentimiento informado de algún			
11	Observa que La enfermera le comunique a Ud. cuando le van a realizar algún examen o			
12	Observa que La enfermera le comunica a Ud. sobre la medicación que va administrar.			
	<b>IDENTIFICACIÓN:</b>			
13	Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre.			
14	La enfermera le permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
15	Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad.			
16	Observa cuando usted descansa; la enfermera interrumpe su descanso reiteradas veces			
17	Observa que el paciente se siente cómodo con el trato en el momento de atenderlo.			
18	Observa si la enfermera lo escucha atentamente cuando usted habla, sin interrumpirlo.			
19	Observa al paciente mientras le atiende respondiendo a sus preguntas de forma clara y			
20	Observa usted que la enfermera se preocupa por el ambiente donde ésta hospitalizado			
	<b>APROVECHAMIENTO:</b>			

21	Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.			
22	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente.			
23	Considera que la enfermera debe educarlo a Ud. sobre los cuidados que debe tener después			
24	Observa que la enfermera lo hace participar a Ud. en su autocuidado.			
25	Considera que la enfermera debe educar e incentivar a realizar la deambulaci3n asistida.			
26	Observa Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace			
	<b>RESOLUCI3N:</b>			
27	Durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atenci3n que le brinda			
28	Observa que La enfermera educa a los familia referente al cuidado, y tratamiento a tener			
29	Considera que La enfermera lo motive a Ud. para que se reincorpore a sus actividades			
30	Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando saldr3 de alta.			

## CUESTIONARIO

### RELACIONES INTERPERSONALES ENFERMERAS

Introducción:

Estimado Sr. (a) solicito su participación en la presente intervención cuyo objetivo es determinar “las relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes” el cual se está realizando en el Hospital Nacional Dos de Mayo para lo cual aplicare un cuestionario de carácter anónimo servirá del para mejorar la comunicación estando inmersa la mejoría de la calidad y calidez en las relaciones interpersonales enfermera paciente por lo cual solicito a usted. Su colaboración en el desarrollo del presente cuestionario que tiene solo fines académicos.

Gracias.

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

EDAD: -----

SEXO: -----

Instrumento

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3
Si lo hace	A veces	No lo hace

		3	2	1
	<b>ORIENTACIÓN:</b>			
1	Considera usted que el paciente se deja orientar sobre el procedimiento de su			
2	Observa usted que al ingresar a su ambiente el paciente responde su saludo.			
3	Considera que al paciente lo debe identificar por su nombre.			
4	Observa que el paciente la identifica a Ud. por su nombre.			
	Considera Ud. Necesario informar al paciente sobre la rutina del servicio			
6	Observa que el paciente recepciona la información sobre la rutina del servicio.			
7	Observa que el paciente acepta ser acompañado a su cama.			
8	Considera que el paciente busca información sobre sus derechos.			
9	Observa si el paciente le muestra interés por ser informado sobre los cuidados cuando			
10	Observa que el paciente le muestra aceptación al recibir información sobre el			
11	Considera necesario comunicar al paciente cuando le van a realizar algún examen o			
12	Considera comunicar al paciente sobre la medicación que le va administrar.			
	<b>IDENTIFICACIÓN</b>			
13	Ud. se incomoda cuando el paciente lo identifique por su nombre.			
14	Permite usted que el paciente exprese sus preocupaciones y temores.			
15	Considera Ud. necesario la privacidad del paciente.			
16	Observa si el paciente muestra aceptación cuando interrumpe su descanso para darle sus			
17	Considera que se dirige al paciente amablemente.			
18	Considera que al paciente se le escuche habla de sus inquietudes sin interrumpirlo.			
19	Observa si el paciente acepta las respuestas dadas por ud, en forma clara y sencilla.			
20	Observa que el paciente se encuentra en una habitación ventilada e iluminada			

	<b>APROVECHAMIENTO:</b>			
21	Considera que el paciente se siente atendido por alguna necesidad cuando Ud. acude a su			
22	Observa si el paciente da importancia a las recomendaciones y cuidados que debe tener			
23	Percibe Ud. si el paciente se involucra en su autocuidado.			
24	Observa que el paciente deambula acompañado según lo explicado.			
25	Observa si el paciente se deja orientar e incentivar a realizar la deambulación asistida al			
26	Identifica cuando el paciente muestra dolor o malestar y lo atiende de manera inmediata.			
	<b>RESOLUCIÓN:</b>			
27	Observa que el paciente hace participar a la familia en lo referente al cuidado y			
28	Observa al paciente motivado a continuar con sus actividades diarias.			
29	Percibe el interés de la familia sobre la información de los cuidados a tener en el hogar.			
30	Percibe al paciente motivado en el objetivo de lograr su independización.			

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	30

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	64,4722	45,971	,399	,773
VAR00002	64,9444	46,168	,346	,775
VAR00003	65,1111	42,616	,569	,761
VAR00004	64,8333	41,571	,709	,753
VAR00005	65,0556	41,311	,631	,755
VAR00006	64,7500	44,479	,540	,766
VAR00007	65,0833	44,136	,448	,768
VAR00008	65,1389	44,637	,435	,769
VAR00009	64,7500	44,079	,465	,767
VAR00010	64,7222	47,121	,148	,784
VAR00011	64,8056	47,533	,073	,790
VAR00012	64,5000	47,743	,102	,785
VAR00013	64,7500	46,021	,254	,779
VAR00014	64,6667	45,943	,290	,777
VAR00015	65,0000	47,657	,063	,790
VAR00016	64,6389	47,552	,119	,785
VAR00017	64,4444	47,740	,118	,784
VAR00018	64,8056	46,390	,276	,777
VAR00019	64,8611	45,323	,369	,773
VAR00020	64,8056	48,733	-,008	,789
VAR00021	64,1667	47,343	,249	,779
VAR00022	64,3889	46,130	,334	,775
VAR00023	64,8333	49,400	-,105	,789
VAR00024	64,7222	47,863	,159	,782
VAR00025	64,8056	48,675	-,018	,792

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS ENFERMERAS Y LOS PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<p><b>DIMENSIÓN 1: Orientación</b></p> <p>Observa usted que la enfermera le orienta al paciente al momento de su hospitalización</p>	X		X		X		
2	Observa usted que La enfermera, saluda al ingresar a su ambiente	X		X		X		
3	Observa usted que La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo	X		X		X		
4	Considera que La enfermera lo identifique por su nombre	X		X		X		
5	Considera que la enfermera le informa a Ud., la rutina del servicio	X		X		X		
6	Observa que la enfermera lo acompaña a su habitación	X		X		X		
7	Observa que la enfermera presenta al paciente a sus compañeros de habitación	X		X		X		
8	Considera que La enfermera le informa a Ud. sobre sus derechos	X		X		X		
9	Observa que La enfermera le orienta sobre los cuidados al levantarse de su cama	X		X		X		
10	Considera usted que Le informen sobre el consentimiento informado de algún procedimiento a realizar	X		X		X		

11	Observa que la enfermera le comunique a Ud. cuando le van ha realizar algún examen o procedimiento	X	X	X	X			
12	Observa que La enfermera le comunica a Ud. sobre la medicación que va administrar	X	X	X	X			
DIMENSION 2 : Identificación								
13	Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre.	X	X	X	X			
14	La enfermera le permite que usted exprese sus preocupaciones y temores	X	X	X	X			
15	Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad	X	X	X	X			
16	Observa cuando usted descansa, la enfermera interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos	X	X	X	X			
17	Observa que el paciente se siente cómodo con el trato en el momento de atenderlo	X	X	X	X			
18	Observa si el espacio lo escucha atentamente cuando usted habla, sin interrumpirlo	X	X	X	X			
19	Observa al paciente mientras le atiende respondiéndolo a sus preguntas de forma clara y sencilla	X	X	X	X			
20	Observa usted que se preocupa por el ambiente donde ésta hospitalizado tenga buena ventilación	X	X	X	X			
DIMENSION 3: Aprovechamiento								



21	Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	X		X		X		X	
22	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente	X		X		X		X	
23	Observa que el paciente lo educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener después del alta	X		X		X		X	
24	Observa que el paciente lo hace participar a Ud. en su autocuidado.	X		X		X		X	
25	Considera que la enfermera educa e incentiva ha realizar la deambulaci3n asistida	X		X		X		X	
26	Observa Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	X		X		X		X	
<b>DIMENSI3N 4: Resoluci3n</b>									
27	Observa durante su estancia en el hospital, usted se siente tranquilo por la atenci3n que le brinda la enfermera	X		X		X		X	
28	Observa que La enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar	X		X		X		X	
29	Observa que La enfermera lo motiva a Ud. para que se reincorpore a sus actividades diarias	X		X		X		X	
30	Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando saldrá de altarodri	X		X		X		X	

SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. QCHOA TATAYE FREDDY    DNI: 07015123

Especialidad del validador: MATROLOGIA DE INVESTIGACION

25 de 06 del 2019

- <sup>1</sup>Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

DNI...07015123

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Costinada yúnez Eliana Isabel      DNI: 0 8 104562

Especialidad del validador: Genética del. - Melonología UCV

03 de 07 del 2019

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.  
DNI: 0 8 104562

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. GAMARRA CANOZIO JESÚS ARISTIDES      DNI: 10612281

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

13 de 07 del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Firma del Experto Informante.  
DNI: 10612281

# ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



## Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Mitchell Alarcón Díaz**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo –Ate , revisor de la tesis titulada **Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019** del (de la) estudiante Ricardina Laida Leon Espinoza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 3 de febrero de 2020




  
\_\_\_\_\_  
Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050

# PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

feedback studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/res/?s=1&sr=1086952493&sr=12475123148&lang=es

feedback studio Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en gestión de los servicios de la salud**

**AUTORA:**  
Bj. Rikardina Laida León Espinoza (ORCID: 0000-0001-6014-7360)

**ASESORA:**  
Dra. Eliana Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1932)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**Gestión de los servicios de la Salud**

Lima - Perú  
2020

**Resumen de coincidencias**


**18 %**

Se están usando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de internet	3 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio upeu.edu.pe Fuente de internet	1 %
5	catálogo biblia unc.edu... Fuente de internet	1 %
6	cyberfests.unimam.edu... Fuente de internet	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8	repositorio unc.edu.pe Fuente de internet	1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
10	www.ucebo.br Fuente de internet	1 %
11	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %



Página: 1 de 27    Número de palabras: 7442    Text-only Report    High Resolution    Activado

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Leon Espinoza Ricardina Laida

D.N.I. : 09.06.78.11

Domicilio : Av. Santa Rosa N° 137 urbanización Santa Anita

Teléfono : Fijo : Móvil : 966981374

E-mail : rodriguezr2012@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : en Gestión de los Servicios de la Salud.

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Leon Espinoza Ricardina Laida

Título de la tesis:

Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 04-02-2020

# AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO 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

Escuela de posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Leon Espinoza Ricardina Loida

TESIS TÍTULADA :

Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A) en gestión de los servicios de la salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de Agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad.

