



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio  
de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Zapata Guerrero, Claudia Lisset (ORCID: 0000-0003-1711-3290)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de los riesgos en salud.

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

### **A Dios**

*Por darme vida, salud, fortaleza y sabiduría  
a lo largo del estudio de la maestría,  
guiándome siempre por el camino del bien,  
llevándome a la culminación de la misma,  
a pesar de las dificultades que se pudo  
presentar.*

### **A mi familia**

*Por el apoyo permanente que me han  
brindado y ser el ejemplo de  
perseverancia y responsabilidad que me  
motivó a seguir adelante con los  
estudios de post grado y culminar con  
éxito el nuevo objetivo planteado en mi  
carrera profesional.*

### **A mi pareja**

*Quien en todo momento me brindó su  
apoyo, y en los momentos difíciles, fue la  
fuerza para seguir adelante hasta cumplir  
mi objetivo: Ser MAESTRA EN  
ENFERMERÍA.*

**Claudia Zapata Guerrero.**

## **AGRADECIMIENTO**

### ***A mi asesora Dra. Lora Loza Miryam Griselda***

Por su dedicación e inspiración al ser la guía y brindarme los conocimientos valiosos, los mismos que fueron benéficos para la presente investigación.

### ***A la Universidad César Vallejo***

A mis docentes y compañeros de la Maestría, quienes en conjunto formamos un grupo unido y competitivo para la adquisición de nuevos conocimientos que me permitirán crecer en el ejercicio de mi profesión, y lograr un mejor desempeño en beneficio de los objetivos propuestos al inicio de este reto que hoy finaliza.

### ***A todas las enfermeras del Hospital Provincial de Cascas***

Por su tiempo y apoyo en la recolección de datos, pero sobre todo porque día a día entregan su tiempo y vida a cuidar personas, brindando un cuidado científico, humanizado y cálido en estos tiempos difíciles de pandemia, siendo parte importante de la investigación y modelo para comprender, analizar y proponer mejoras en el servicio de enfermería, que posibilitan el cuidado de calidad, eje fundamental de esta investigación.

**Claudia Zapata Guerrero.**

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b>	
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Resumen</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	01
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	08
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	17
3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización .....	20
3.3. Escenario de Estudio .....	21
3.4. Participantes .....	23
3.5. Técnicas e instrumentos de colección de datos .....	23
3.6. Procedimiento .....	24
3.7. Rigor Científico .....	26
3.8. Método de análisis de datos .....	27
3.9. Aspectos éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	31
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	47
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	49
<b>REFERENCIAS</b> .....	50
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

Las relaciones interpersonales representan parte esencial de la convivencia humana por la interacción recíproca que se da entre personas de un mismo equipo, conformada a través de las emociones, vivencias, motivaciones y expectativas de cada persona, por ello, esta investigación se realizó bajo paradigma cualitativo, abordaje: estudio de caso con diseño analítico-interpretativo, teniendo como objetivo: Describir las relaciones interpersonales y plantear estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas; los datos fueron recolectados con entrevista semi estructurada a profundidad, con una muestra de 09 enfermeras, determinada por saturación, surgiendo como primer resultado sobre la percepción de las relaciones interpersonales en servicio de enfermería la validación de la ausencia en la interacción laboral; manifestando su discomfort y los conflictos en la ejecución de sus actividades, exteriorizado a través de expectativas sobre el cambio en el entorno laboral; y como segundo resultado la necesidad de plantear estrategias de mejora para resolver conflictos en las relaciones interpersonales de las enfermeras. Se concluye en que, las enfermeras perciben las relaciones interpersonales con una ausencia de empatía y enfatizan: liderazgo ausente, inconexa gestión en el clima laboral, así como imperceptible práctica de habilidades sociales. La investigación, se rigió en los Principios de la Ética Personalista de Sgreccia y Rigor Científico de Castillo.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, Estrategias, Conflicto, expectativa, liderazgo.

## ABSTRACT

Interpersonal relationships represent an essential part of human coexistence due to the reciprocal interaction that occurs between people from the same team, formed through the emotions, experiences, motivations and expectations of each person, therefore, this research was carried out under a qualitative paradigm , approach: case study with analytical-interpretive design, aiming to: Describe interpersonal relationships and propose improvement strategies in the nursing service of the Provincial Hospital of Cascas; The data were collected with a semi-structured in-depth interview, with a sample of 09 nurses, determined by saturation, the first result arising from the perception of interpersonal relationships in the nursing service the validation of consent in work interaction; expressing their discomfort and conflicts in the execution of their activities, expressed through expectations about the change in the work environment; and as a second result, the need to propose improvement strategies to resolve conflicts in the nurses' interpersonal relationships. It is concluded that nurses perceive interpersonal relationships with an absence of empathy and emphasize: absent leadership, disjointed management in the work environment, as well as imperceptible practice of social skills. The research was governed by the Principles of Personal Ethics of Sgreccia and Scientific Rigor of Castillo.

**Keywords:** Interpersonal relationships, Strategies, Conflict, expectation, leadership.

## I. INTRODUCCIÓN

Se entiende por relación interpersonal la capacidad que tienen una o varias personas de comunicarse entre sí en diferentes contextos y situaciones, aludiendo a la propia personalidad, pues uno necesita del otro para sobrevivir y dominar y crear la suya propia dentro de una convivencia en la sociedad; siendo la base para el buen funcionamiento de la humanidad porque a partir de la convivencia solidaria entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social se obtiene diferentes espacios que forman un papel importante en el trabajo en equipo, donde lo primordial es la comunicación para lograr en todas las actividades, el éxito.

Por ello, ante la existencia de diferentes caracteres en cada persona es que surgen los conflictos entre un grupo determinado de individuos, el cual se ve reflejado en todo lugar y ambientes del mundo, por lo que, Uno de los propósitos de las relaciones interpersonales es promover la unidad entre las personas, pero ¿cómo lograr un buen entendimiento entre los profesionales médicos? ¿Cómo lograrlo? ¿Es esto posible en un entorno complejo donde las relaciones humanas son habituales? Una posibilidad es partir de un conjunto de principios morales y éticos que guíen la acción humana e intentar crear una comunicación adecuada en la que prevalezca la razón. compensación y cohesión, más aún entre compañeros y compañeras.

En consecuencia, en su momento, la Oficina Regional del Pacífico Oeste de la Organización Mundial de la Salud (Estados Unidos, 2010) Menciona y explica un ambiente de trabajo saludable de la siguiente manera: Un ambiente de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan juntos para lograr una visión común para la salud y el bienestar de los empleados y las comunidades. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza laboral las condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizativas para proteger y promover la salud y la seguridad. Esto permite que los empleadores y los trabajadores administren mejor su salud, mejoren su

salud y se vuelvan más enérgicos, positivos y felices.”, ya que se visualiza a nivel mundial que, en toda institución, la salud del empleado está estrechamente vinculada al bienestar y logro de objetivos de la empresa.

En efecto, según refiere Cruz J, (España, 2017) se indica que: “El ser humano no puede vivir en soledad, al menos humanamente no puede hacerlo”. En todo espacio de pre existencia, un individuo convive con otros, esto le permite conocerse a sí mismo y que conozca a los demás. Por tanto, las relaciones interpersonales, aquellas que se fundan entre al menos dos personas, son característica propia del ser humano y del cuidado que forma parte esencial de la vida en sociedad.

En consecuencia, Waldow R. (Brasil, 2008), argumenta que el cuidado es un elemento único y necesario, que permite la coherencia entre los conocimientos, valores y creencias que lo sustentan; demostrado por la práctica en el desempeño del cuidado de las personas, reflejado en sus acciones y comportamientos de cuidado; Esta coherencia es necesaria en todos los ámbitos, tanto en la relación entre el paciente y el cuidador, como entre compañeros y otros miembros del equipo sanitario. De poco sirve que una enfermera sea sensible a las necesidades de un paciente sin camaradería y apoyo, si prevalecen otros valores como la competitividad y la productividad., observándose en la mayoría de instituciones laborales un sentimiento de frustración por parte de las enfermeras, ya que no existe un clima armónico de respeto y confianza, surgiendo en ellas desmotivación como algo ordinario y viéndose quebrantado el trabajo en equipo, poniendo en riesgo los objetivos institucionales.

Ello, se evidencia en todo estudio o investigación referente a las investigaciones de relaciones interpersonales a nivel global, ya que son frecuentes las expresiones de trabajadores donde refieren que lo que prevalece dentro de los ambientes son: resentimientos, la envidia y malos entendidos entre los miembros de un mismo equipo, existiendo personas que pueden estar disconformes ante estas situaciones formando grupo,



siendo muchas veces implacables con los colegas u compañeros, sin temor a perjudicarlos e incluso negarles el apoyo en situaciones de dificultad, con la excusa que ellos por sus años de servicio han hecho muchas más cosas de las responsabilidades actuales. De esta forma, aunque algunos no lo perciban existe una desintegración visible anulando el trabajo en equipo, lo que perjudica la realización de actividades en general, ya que muchas jefes de enfermeras asumen un rol de autoritarismo, ejerciendo un poder autoritario y aislado, sin opción a la comunicación permanente.

En efecto, especialmente en el Código de Ética y Paleontología del Colegio de Enfermeras (Perú, 2018), se describe que, cuando las enfermeras se colegian, se comprometen honorablemente y prometen "Mantener el respeto, la comprensión y la tolerancia hacia mis colegas, y brindarles con respaldo ético y profesional.". En tal sentido ¿Que acontece cuando las enfermeras ejecutan su trabajo dentro de un ambiente laboral cargado?... Hay preferencia en trabajar con ciertas colegas sí y con otras no, subsisten los malos entendidos, fomentando un clima laboral inadecuado, divulgando algunos o todos los aspectos adversos que se presentan entre algunas colegas, cuya intención única es que tengan una visión mala de una colega frente al resto de profesionales, afectando con ello las relaciones interpersonales adecuadas que pueden existir, provocando un trato hostil y negativo entre el equipo, tomando acciones el Ministerio de Salud (Perú, 2015) realizando campañas de salud mental tituladas "Sentirte bien contigo y con los demás", con el objetivo de reducir el riesgo de desarrollar problemas y enfermedades mentales frente al estrés y las dificultades de la vida, siendo éste un gran avance sustentado en la Ley que modifica el artículo 11 de la Ley 26842, Ley General de Salud.

Ante ello, en medida de mejorar los ambientes laborales de los trabajadores la investigadora ha seleccionado al Hospital Provincial de Cascas como escenario de investigación, el cual se ubica en la Provincia Gran Chimú - Departamento La Libertad; se cuenta con un total de 67 trabajadores entre los cuales se encuentra: 05 médicos generales, 09

enfermeras asistenciales que cumplen función mixta por necesidad, 16 Técnicos en enfermería, 08 obstetras, 02 odontólogos, 04 biólogos, 02 psicólogas, 01 asistente social, 03 químicos farmacéuticos, 02 nutricionistas, 01 técnico en rayos X, 02 microbiólogo de salud ambiental, 01 personal de caja, 03 personal de seguridad, 05 pilotos de ambulancia, 02 personal de limpieza y 01 especialista contratado en ginecología por contrato no personales ante la necesidad; donde la Enfermera jefe se encarga del personal de Enfermería, técnico de Enfermería, personal de limpieza y de seguridad dentro de sus funciones asignada, cumpliendo y desarrollando las actividades laborales dentro de sus 150 horas y horas adicionales por necesidad.

Es así que, surge la necesidad de programación y organización de las enfermeras asumiendo la responsabilidad de diferentes funciones siguiendo prototipos estrechamente claros, unas siguiendo un ordenamiento lógico personal, otras siguiendo la organización jerárquica, otras según la familiaridad que exponen sobre otras enfermeras, notándose en sí, una desunión entre cada grupo, acentuándose cuando las enfermeras de consultorio externo tienen que cubrir área de hospitalización, ya sea por referencia que tiene que asistir la enfermera de turno hospitalario o por partos inmediatos, etc., donde las enfermeras hospitalarias (Régimen 276 - Nombradas) relatan: “las enfermeras jóvenes piensan que todo lo saben, y míralas no saben usar formatos”, “Son inexpertas y ni una vía saben poner”, con respecto a su trabajo en consultorio exteriorizan: “Como lo estarán llevando, porque ni comunican los cambios ni hay un informe de coberturas”, “se programan salidas hospitalarias y salen tarde”, así como también las enfermeras de consultorio (Régimen 1057 - CAS) expresan: “las enfermeras antiguas se creen supremas, no te toman en cuenta en los acuerdos, no te miran, ni existes para ellas, no tienes ni voz ni voto para efectos o decisiones importantes”, “La enfermera jefe realiza el horario sin consideración ni criterio”, “nos programa salidas extramurales y ellas cómodas en su hospital, llevándose fácil el bono de coberturas”.

Creándose así, divisiones entre los profesionales de enfermería, no hay consenso como equipo, y cuando surgen problemas, no se llega a acuerdos de consenso porque no asisten a las reuniones, lo cual las hace ver frágiles con respecto a otras personas que integran el equipo interdisciplinario, como: los técnicos en enfermería, que también muestran una actitud conveniente, totalmente diferente.

Es así que, en el Servicio de Enfermería del Hospital Provincial de Cascas, se da un ambiente laboral donde un grupo de personal permanece aislado de los consultorios externos; aquí es donde los conflictos entre enfermeras hospitalarias y de consulta externa (área de niño) se observan con más efervescencia, teniendo como jefa de servicio a una sola persona, quien es la que programa el horario mensual y dispone al personal técnico como apoyo del personal de consultorio, solo en caso de salidas extramurales, dándose las discordancias y opiniones diferenciadas, ya que cuando hay necesidad que enfermera de consultorio apoye a hospitalización éstas lo realizan sin dificultad (y por temor a que presenten quejas ya que son de régimen laboral en constante evaluación); sin embargo, cuando el consultorio se queda sin personal por salidas extramurales, las enfermeras antiguas no cubren el área y vuelven a citar a los niños en horario de enfermera a cargo del área, suscitándose una situación de incomodidad/conflictos entre colegas del mismo hospital.

Por todos estos acontecimientos, es que surge la importancia de esta investigación, ya que existen un sin número de averiguaciones sobre las relaciones paciente – enfermera, pero pocas investigaciones enfocadas a los aspectos positivos o negativos de la interacción entre enfermeras, descritos de forma cualitativa. Por ende, se quiere lograr que con la presente investigación se ayude describir las necesidades y los aspectos emocionales que pasan las enfermeras dentro de su ambiente laboral con respecto a las relaciones interpersonales; y así, ayudar que el equipo enfermero optimice su autenticidad profesional y alcance un posicionamiento impactante dentro de la comunidad que lo reside, planteando estrategias de mejora que sirvan

como modelo para el resto de compañeros que forman parte del equipo multidisciplinario, logrando realizar un trabajo en equipo que favorezca el cumplimiento de objetivos institucionales.

Consecuentemente, este estudio nos ayudará a saber y entender para posteriormente exteriorizar estrategias que mejoren aquellas dificultades relacionales-comunicativas, a través de la descripción que nos dé cada una de las enfermeras que se encuentran en estudio como participantes de esta investigación a la hora de exponer sus dificultades interpersonales u organizativos, y resolverlo por medio de estrategias para mejorarlos; ya que hay que recalcar en todo ejecutivo o líder de institución la necesidad de cuidar el proceso de comunicación eficaz, especialmente cuando se ocasiona a raíz de estos problemas, situaciones con una fuerte carga emocional (ya sea por relaciones positivas o negativas) que se evidencia en los obstáculos que deben comunicarse utilizando las habilidades de comunicación adecuadas para mejorar la vida de las enfermeras, las personas y las familias, como en el caso de los conflictos laborales de las organizaciones públicas.

Siendo éste un estudio cualitativo que puede hacer una interpretación de los hechos y acontecimientos, servirá para mejorar condiciones de trabajo entre enfermeras de la misma institución, y se tome como iniciativa antes la resolución de problemas internos que se puedan suscitar por un entorno laboral recargado de diferentes temperamentos positivos o negativos.

En base a lo expuesto anteriormente, surge en la investigadora la siguiente interrogante: ¿Cómo son las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021? Siendo esta incógnita el punto de inicio abordado de manera cualitativo que ayudó a explicar los aspectos emocionales y las necesidades que experimentan las enfermeras en las relaciones interpersonales en el trabajo. Para que así, los equipos de salud mejoren su identidad profesional y ganen un lugar en la comunidad organizacional, planteando estrategias de mejora que sirvan

como modelo para el resto de compañeros que forman parte del equipo multidisciplinario, logrando realizar un trabajo en equipo que favorezca el cumplimiento de objetivos institucionales con un bien común. Teniendo como objetivo general: Describir las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas; para así crear la forma de tratar dichos problemas logrando el cuidado en las relaciones interpersonales entre colegas, algo aparentemente tan simple que puede ir más allá de nuestra identidad profesional, por lo cual se trazó como objetivos específicos: primero, identificar el tipo de relaciones interpersonales para así poder establecer las estrategias de mejora en el servicio de enfermería; y segundo, establecer estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Después de realizar una intensa búsqueda de datos relacionados con las variables del estudio a nivel internacional, nacional y local, se encontraron estudios al respecto que, si bien el objeto de estudio no es el eje central de investigación directamente, las estadísticas u resultados ayudaran en la realización del análisis e la interpretación de la presente investigación.

Una de las primeras investigaciones a nivel internacional por Hernández, WA., (México - 2019); encontramos el estudio denominado “Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar”; donde se indica que “Las relaciones interpersonales dan origen a oportunidades a través del conjunto de interacciones que realizan entre sí, constituyendo un eficaz medio para la expresión de sentimientos y comunicación. Es ahí donde la profesión de enfermería debe de aguzar los oídos y ver las necesidades primeramente desde la interioridad del contexto laboral y así proyectarse socialmente hacia las comunidades, con la adecuada convivencia entre profesionales y el adecuado fortalecimiento de las relaciones interpersonales”. Para su construcción de la investigación se utilizaron dos fases: hermenéutica y heurística; en la heurística se llevó a cabo la búsqueda de documentos en la base de antecedentes: Scopus, Scielo, PudMed, así como páginas web oficiales, empleando al inicio las palabras clave: relaciones interpersonales, enfermería, satisfacción laboral; y mediante diversas combinaciones utilizando los operadores booleanos AND y OR. Por la metodología de un estado del arte se incluyeron todo tipo de artículos que hablaran sobre el tema, en donde sus únicos criterios de exclusión fueron que no estuvieran indexados en una base de datos confiable y que hubieran sido publicados hace más de 10 años, sin ser una fuente primaria. Llegando a la conclusión que, es necesario arriesgarse por el buen funcionamiento y cuidado de los integrantes de un equipo de enfermeros, mediante la creación de un clima social saludable en los ambientes del trabajo, donde se fomenten las relaciones interpersonales, siendo posible mejorar el bienestar del personal y la convivencia.

De igual forma, el estudio internacional de Cordero Maldonado E, et al. (México - 2019) Titulado “Dimensiones de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una unidad de II nivel”; Allí señala: “Las relaciones humanas tienen muchos contextos, la familia y el trabajo son la base de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto”. Sus objetivos son: Describir aspectos de la relación interpersonal de los profesionales de enfermería en unidades de nivel II, utilizando como método de estudio transversal analítico, en el que se incluyeron 75 profesionales de enfermería. Se ha desarrollado una herramienta validada por expertos, con un alfa de Cron Bach de 0,950, que abarca tres dimensiones (comunicación, gestión de conflictos y trabajo en equipo) y que consta de un total de 53 ítems, construida mediante la técnica de Likert. Se utilizó estadística descriptiva y pruebas no paramétricas. Resultados obtenidos: relaciones interpersonales frecuentes (54.7%). Como la correlación entre comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos, a  $p < 0.005$ . Conclusión: El nivel convencional de relaciones interpersonales del profesional de enfermería presenta un área de oportunidad para optimizarlas.

En búsqueda nacional Panduro Ruiz P. M., et-al (Lima, 2018) se encontró la investigación “Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en Enfermeros de centro quirúrgico del hospital Cayetano Heredia 2018” tuvo como objetivo principal: Determinar las relaciones interpersonales y la conducción de problemas en los enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018. Tipo de estudio: Descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue conformada por 30 Profesionales de Enfermería. Técnica e instrumento: La recolección de datos se realizó por encuesta, y los instrumentos fueron de dos escalas de Likert: la primera midió el tipo de relaciones interpersonales, presentando una serie de enunciados (27), con cinco alternativas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), 8 ítems evalúan la dimensión comunicación, 12 ítems la dimensión actitudes y 7 ítems la dimensión trato. Para identificar los estilos de manejo de conflictos se utilizó una escala de Likert con 35 enunciados a los que corresponden 4 alternativas (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), 8 ítems

evalúan el estilo evasivo, 7 el estilo complaciente, 9 el estilo competidor 7 el estilo colaborador y 4 el estilo compromiso. Logrando como conclusión mejoramiento de los aspectos del área laboral logrando concientizar a los enfermeros sobre la importancia de las buenas relaciones interpersonales y el buen manejo de conflictos, lo cual permitirá realizar un trabajo en equipo, ¡un clima laboral! eficaz y sobre todo permitirá una atención de calidad hacia el paciente.

Así mismo se buscó en investigaciones Regionales, encontrando una tesis relacionada a la presente investigación realizada por Torres Urbina, JJ. (La Libertad, 2016), denominada “Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro Red C.S Ciudad De Dios – Guadalupe, 2015”. Se realizó con el fin de exponer los factores sociales y profesionales que influyen en las inadecuadas relaciones interpersonales de los trabajadores de la Micro Red C.S Ciudad de Dios – Guadalupe. Considerando el tipo de investigación: aplicada, teniendo como base un diseño explicativo, con una muestra de 30 trabajadores, con quienes se trabajó aplicando los métodos y técnicas de la investigación cualitativa y cuantitativa. De los resultados obtenidos se puede deducir que en esta institución que brinda servicios de salud pública existen deficientes relaciones interpersonales, bajo nivel de comunicación laboral, deficiente trabajo en equipo, alto nivel de desconfianza y deficiente liderazgo en este centro laboral. Además, se puede apreciar que las deficientes relaciones personales, fomenta la no práctica de los valores corporativos, deficientes expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los trabajadores en este programa de salud. Finalmente se concluyó que el ambiente de Bienestar Social, debería plantear programas energéticos de salud y seguridad en la zona de trabajo para que puedan ayudar a salvar vidas de trabajadores reduciendo los peligros y sus consecuencias. Los programas energéticos o eficaces tienen consecuencias positivas en la moral para mejorar la productividad y producción de los trabajadores.



Ante lo indagado y con afianzamiento teórico en investigaciones ya realizadas, es que se describe en la presente investigación la importancia de describir el interés y relevancia que tiene las relaciones interpersonales en el entorno laboral, ya que ante el incremento de profesionales egresados en el área de enfermería, que día tras día se abren puertas ocupando nuevos puestos o funciones, como es el rol gestor en área hospitalaria quien Potter y Griffin (España, 2002), indica que ya sea de un servicio o área se tiene que asumir responsabilidades asistenciales y administrativas que certifiquen un mandato o cargo de calidad y no el común denominador de la indiferencia, fruto de su hábitat burocrática, donde están bajo reglas, cuyo resultados son la aplicación y formulación de protocolos de acción, creando problemas profesionales, por lo que se pretende describir las relaciones interpersonales de la enfermera en el área laboral de un hospital, con el propósito de efectuar una “reflexión crítico - sensible - creativa” que conlleve a la creación de estrategias de mejora con vistas a que este gremio profesional sea un ejemplo para los demás equipo de los diferentes establecimientos de salud a cargo.

A ello Peplau H. (España, 1990) menciona que “En las relaciones interpersonales, te encuentras con dos tipos de relaciones interpersonales. El primero son las relaciones interpersonales positivas que se experimentan en un entorno saludable, acogedor y amable. En este entorno, las personas enfrentan y resuelven problemas que surgen y reducen el estrés. El segundo es la relación negativa entre individuos, donde los comportamientos conflictivos de comunicación afectan las diferencias en los intereses de los profesionales de la salud y conducen a la división de los grupos de trabajo. Por ello, el análisis en esta área de la psicología social es eficaz en temas de trabajo e investigación y constituye un documento invaluable que sienta las bases para establecer cambios estructurales y funcionales en el personal de enfermería. “Es decir, a través del conflicto dentro del personal de enfermería, vemos las consecuencias e implicaciones de todo el proceso educativo y social conformado por el trabajo de servicio, evidenciándolo en

el sentido de salud y prevención, trayendo consigo posibles problemas y conflictos que se pueden evitar”.

Igualmente, Domínguez, O. (España, 2018), nos indica que en el caso que haya un avance, el actuar de manera acertada ante situaciones difíciles nos permitiría diferenciar razonablemente la materia misma del enfrentamiento y el impacto emotivo que todo conflicto conlleva, como consecuencia de la discordia en las relaciones humanas.

Por lo tanto, en vista que las relaciones interpersonales pueden afectar los objetivos organizacionales, tenemos que indicar que, según Álvarez, M., et-al (Bolivia, 2005): “Toda organización está integrada por un gran grupo de seres humanos, los cuales tienen distintos tipos de actuar que impregnan en su relación interpersonal, y, por ende, el logro de conservar un buen clima laboral”. Si una empresa u organización desea dotarse de herramientas para mejorar y mantener un buen ambiente de trabajo, ésta es una parte integral del mantenimiento y optimización de las relaciones interpersonales de sus empleados, creando un entorno más motivador para ellos, ante eso, dentro de los componentes más notables que intervienen en el clima profesional se encuentra: Organización, clima organizacional, Cultura corporativa, y las relaciones interpersonales según Varela M. (Perú, 2014).

Pues como indica Barnard, C. (Estados Unidos, 1938), una institución es un sistema ordenado de comportamiento de dos o más personas que requiere motivación, comunicación y organización para realizar una tarea, como lo exterioriza Munguía y Castro, E. (México, 2006), quien añade que las instituciones se centran en técnicas de comunicación coordinadas que favorece a lograr los objetivos macros.

En toda institución dentro de su ambiente laboral, existe un Clima organizacional, que se refiere a la cultura que tenían los empleados antes de satisfacer sus necesidades sociales y emocionales en el lugar de trabajo,

según García, M. (Colombia, 2009), por otro lado dada la importancia que tiene el clima laboral, actualmente ello permite analizar situaciones y orientar las actividades de la mejora continua que tienen que considerar, como las percepciones del ambiente de la institución, ya que no sólo suceden por lo que ella proyecta a sus trabajadores, sino también se relaciona con las características psicosociales del equipo, que para Dubra, A. (Estados Unidos, 1986) conforma la personalidad, sensación, y carácter del clima interno de una institución. Las ideas sobre el entorno institucional hablan del entorno psicológico cuando el clima se estudia y mide de una manera particular, pero cuando se estudia desde una perspectiva organizacional, es el entorno organizacional.

Se dice que una de las señas de identidad de la cultura organizacional es la relación de delegación, que es el respeto de los superiores y subordinados hacia la organización. Asimismo, los factores que componen el entorno facilitan la seguridad física, la formación, el espacio y las herramientas de trabajo. Esto se refleja en la cultura corporativa de las organizaciones capaces de crear una identidad, pues para Daft, R. (México, 2011), La cultura da a las personas una identidad y un sentido de pertenencia a la organización. La cultura crea un compromiso mayor de lo esperado ya que guía la toma de decisiones de los trabajadores en ausencia de reglas y políticas escritas. Por ello, apoyamos la creación de capital social para las organizaciones mediante la construcción de relaciones tanto dentro como fuera de la organización.

Ello a su vez, hace que se propicien adecuadas relaciones interpersonales que son los principios que guían las relaciones entre los individuos, para regular sus problemas, identificar las normas de interacción entre personas y grupos, pudiendo ser agradables o desagradables pero las primeras reducen la intimidación y orientan las acciones del individuo hacia los intereses colectivos según Murillo, S. (México, 2004); como es el caso de un servicio de salud, también conocido en el Manual de Organización y Funciones de toda institución de salud como departamento de enfermería,

en el cual se adhiere a la visión, misión y valores institucionales, donde se brinda servicios de cuidado de calidad al paciente y a la familia durante toda la etapa de atención, ya sea hospitalaria o ambulatoria en consultorio; basando su atención en el modelo conceptual de Virginia Henderson y aboga por liderar una gestión del cuidado centrado en el paciente y la familia, conceptualizando al “cuidado de enfermería desde una perspectiva integral, humana, holística, con fuerte compromiso en el trabajo en equipo y la capacitación permanente”. García Gonzales M. (México, 2004).

A lo que es indispensable mencionar que todo servicio de enfermería está conformado por personal de enfermería enmarcado en diferentes niveles de formación, desarrollando y cumpliendo con las competencias propias de cada uno como: Licenciados en enfermería y técnicos en enfermería, los cuales interactúan frecuentemente con colegas del medio de cualquier categoría, así como con el resto de grupos multidisciplinarios, con el objetivo de lograr una atención de calidad, integral para el paciente.

Para lo cual, se debe lograr un ambiente armonioso, el cual se podrá concretar si existe buenas relaciones interpersonales, ya que para las personas el utilizar los servicios de salud no es una opción, sino una necesidad propia del ser humano; debiendo ser éstos eficientes, seguros y confiables, por lo que muchas veces el comportamiento dispensado a los pacientes refleja el estado de las comunicaciones interpersonales dentro del grupo de salud; afectando el cuidado holístico que es el objetivo de toda atención asistencial.

Es por ello que, hay que tener presente las estrategias de mejora que se puedan plantear para favorecer el comportamiento profesional, ya que va a ser siempre punto de partida esencial para comprender al hombre, como redacta Salas, Garay, et-al (Perú, 2016) al hacer deducciones desde el enfoque holístico, se pueden estudiar diversos procesos, tales como la personalidad, la percepción, el aprendizaje y las emociones. Siendo por ello que hoy por hoy la enfermera debe enfrentarse al reto de orientar su actuar

a seguir buenas relaciones interpersonales, las cuales se manifestarán en las acciones a cuidados con efectividad, compromiso y una formación moral que implique derrochar amor a los demás, pues este refleja una apertura hacia el otro, una comunión y una convivencia con el equipo de Salud.

Pues, dentro de las relaciones interpersonales existe necesariamente una comunicación entre una o más personas, la cual, por su naturaleza social, está presente tanto de manera juiciosa como espontánea, reflejado siempre por cordialidad o necesidad que implica un proceso de comunicación que puede ser de dos tipos: verbal y no verbal, trayendo consigo interpretaciones personales según formación personal, la cual, trae en su mayoría el conflicto interno en cada persona, que siempre va estar presente en las instituciones de salud, ya que se presenta como “comportamientos, hechos o fenómenos que en la vida colectiva se establecen como *"ruidos"* y se reconocen como tales por los empleados y por la gerencia”, según refiere Mejía y Manrique (México, 2018). No logrando un trabajo en equipo, lo cual revela falta de reconocimiento a la ejecución, poco compañerismo y de apoyo, así como dificultades para realizar el trabajo y las relaciones familiares entre el personal asistencial u administrativo de enfermería.

En este sentido, se concibe la participación del profesional de enfermería como un excelente instrumento para tener un buen trabajo en equipo, colaboración, solución de conflictos, trabajo en equipo y proyección a cumplimiento de objetivos institucionales, ya que esto desencadena el desarrollo de un ambiente propicio a la comunicación sincera y a evitar las actividades individuales, estimulando el trabajo en equipo; lo cual produce una dinámica de libre expresión, crítica y sugerencia, que ayuda a desarrollar interacciones personales sinceras, incentivando nuevos medios de comunicación y aceptando los comentarios válidos de los trabajadores en su totalidad; individualmente a cual sea su permanencia, régimen de contrato, o designación de turno; que antes eran observados como simple apoyo o personal exclusivo a la subordinación de otras colegas.

Para ello es importante que se distingan estrategias de mejora, quien Guadamillas G. (España, 1999) lo describe como los retos ante los requerimientos que los clientes plantean a la institución para obtener una ventaja competitiva basada en la mejora de los niveles de calidad y la gestión estratégica y operativa de los procesos mediante la mejora continua y la introducción de pequeños cambios que se implementan de forma sistemática; en el contexto hospitalario esto ayuda a iniciar y fomentar acciones que ayudan no solo a las relaciones del ámbito laboral sino también en el otorgamiento del paquete integral de salud con calidad.

Por lo tanto, en las enfermeras del área de Enfermería del Hospital Provincial Cascas se tiene que lograr describir las relaciones interpersonales, ya que estas son esenciales entre las enfermeras en el momento que comparten e interactúan entre sí o las personas a quienes brindan su cuidado, mostrando sus ideas, características personales, valores y sobre todo su destreza profesional; exponiendo en ellas a la vez sus debilidades, fortalezas, lo que piensan, sienten, o le importa, creando lazos de fortalecimiento para alcanzar ciertos objetivos en equipo, así como también obtener logro y cumplimiento de una necesidad personal.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo aplicativo, que consiste en la obtención de datos representativos, analítico-interpretativo y de diseño estudio de casos, procedente del contacto diario de la investigadora con la problemática encontrada, surgiendo en ello la necesidad de transmitir la percepción de las enfermeras asistenciales sobre las relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería. Este enfoque, como lo indica Ludke, et-al (Brasil, 2004) es un acercamiento subjetivo y sistemático que permite narrar cada una de las impresiones y proporcionar un sentido significativo.

Asimismo, cabe resaltar que, la investigación cualitativa es de índole explicativa que se ejecuta con grupos reducidos de individuos, cuya intervención es operante durante todo el trabajo de investigación y tiene como meta la transformación de datos brutos a datos esenciales; se basa en una perspectiva del mundo, que parte desde una realidad distinta por cada persona y cambia con el tiempo, cuyo concepto directamente se conoce en un contexto o un entorno dado según Ludke, et-al (Brasil, 2004).

En la presente investigación, este abordaje metodológico permitió al investigador relatar en detalle las percepciones de los enfermeros sobre las relaciones interpersonales y sugerir estrategias de mejora para el campo de enfermería, además, ayuda a analizar el contexto donde estas Percepciones se introducen en el cotidiano. de enfermeras, en diferentes áreas del hospital, examinadas desde el punto de vista de todo el núcleo del trabajo, el cuidado de las enfermeras.

Por lo tanto, el enfoque metodológico ha sido elegido con el estudio de caso, esto es según Ludke M. y Marli (Brasil, 200): una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo en su verdadero

contexto, donde el límite entre fenómeno y contexto no se representa con precisión y se utilizan múltiples fuentes de evidencia. Por su parte, Pineda (EEUU, 1999); También lo define como una exploración en profundidad de una sola organización o de una serie reducida de organizaciones. El investigador que realiza esta investigación trata de comprender y analizar los fenómenos que son más importantes para la historia, atención o desarrollo de un tema o de un grupo de personas.

Es así que, la investigadora eligió este enfoque por que le permitió definir el contexto y elegir a los elementos con los que se ejecutó la investigación hasta ver saturada la indagación. Además, no sólo se tomó en cuenta lo que declararon las enfermeras, sino también se reforzó lo declarado, interpretando el lenguaje no verbal, el cual fue anotado en el diario de campo, permitiendo enfatizar los fenómenos más significativos que pudieran afectar el contexto seleccionado.

Por otro lado, tenemos a Polit (México, 2002); Esto indica que en la investigación cualitativa con estudios de caso, el objetivo es estudiar en profundidad o en detalle una determinada unidad de análisis, extraída de un universo poblacional. Para el método del caso, la unidad de análisis es el “caso”, representado en este estudio como: la percepción del cuidador, ya que este también representa al sujeto de estudio, en relación a la relación entre individuos en el mismo lugar.

Según Bernal (México, 2006); El estudio de caso consta de 5 etapas: la primera es la fase de descubrimiento, que identifica de manera clara y precisa el objeto y presenta preguntas orientadoras. Se considera el paso más importante en cualquier investigación científica. Se necesita paciencia, tiempo y mucha persistencia, porque una pregunta prolija puede afectar todo el estudio. Este paso se dio durante la selección de un tema de investigación: Estrategias de mejora y relaciones interpersonales en los servicios de enfermería, la selección resultante del proceso de



visualización de la realidad cognitiva y reflejada por el Hospital Provincial de Cascas.

Como segunda etapa es la planificación, que se considera importante porque corresponde al punto central del protocolo, ensamblado desde el inicio del proyecto, así como una serie de preguntas que, de hecho, reflejan la situación real económica de la encuesta. . Las preguntas se plantean de acuerdo con los objetivos que persigue el investigador y deben actuar como una lista de cotejo, para que el investigador pueda recordar todo lo realizado durante el período de investigación, especialmente se consultan cuestiones de información. . Como resultado, se implementó un Programa de Acción con un Presupuesto autofinanciado, el cual fue diseñado en conjunto, de vital importancia, ya que es la herramienta que se utiliza para realizar la encuesta y permite recolectar información teniendo en cuenta los objetivos planteados previamente.

El tercer punto es la recolección de datos, en el cual hay dos tipos de datos: los datos primarios se recolectan directamente en la fuente y los datos secundarios se recolectan datos organizados en archivos y carpetas estadísticas, datos, etc., dependerán del tema de su investigar, ya sea de naturaleza cuantitativa o cualitativa, en esta investigación de utilizó la descripción directa donde se identificó y describió las percepciones de las enfermeras asistenciales ante las relaciones interpersonales entre colegas de una misma institución. Estando conformados los datos primarios producto de las entrevistas, por las percepciones sobre las relaciones interpersonales entre todos los servicios de una misma institución en donde hay presencia de enfermeras.

Ante ello se utilizó las técnicas para la recolección de datos quien, según Bernal (México, 2006); son: análisis de contenidos, entrevista, cuestionario, focus Group, observación participante – no participante y escalas sociales de actitudes. Realizando en la presente investigación la

observación no participante, a través del diario de campo y como instrumento se usó la entrevista semiestructurada, que consintió en recolectar la información a más profundidad ya que se usa preguntas direccionales, las cuales llevaron a realizar otras preguntas adicionales o repreguntas, para explicar o complementar la información adecuada al momento de la entrevista.

En cuanto al cuarto punto, se trata del análisis de los resultados: No existe un documento único o descriptivo para analizar los resultados de un estudio de esta naturaleza. La mayor parte del análisis y evaluación de datos se realiza en paralelo con el trabajo de recolección, ya que, como argumenta Andrade G (Brasil, 2006), el análisis se contenta con ser realizado con comparaciones bibliográficas relacionadas; el cual en este estudio se realizó con percepciones y hechos recogidos durante la investigación de campo, recolectados durante la realización del proyecto luego de evaluar y sintetizar datos a través de EMICETIC; esto le dio valor, solidez y confiabilidad a los testimonios recabados de la encuesta, de donde surgieron categorías con subcategorías y su respectivo análisis en las consideraciones finales.

Y, por último, se cuenta con la ejecución del Informe que se llevó a cabo a través de la sustentación y su posterior publicación para que sirva como ayuda en otras investigaciones posteriores.

### **3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización**

Después de haber realizado el análisis pertinente a través de una matriz de consistencia con las entrevistas realizadas según las preguntas y su enfoque analizado de acuerdo a los objetivos planteados, se formaron una serie de datos donde surgieron categorías y subcategorías como:

#### **CATEGORÍA I: Percepción de las relaciones personales en servicio de enfermería**

- 1° Sub Categoría: Validando la anuencia en la interacción laboral.
- 2° Sub Categoría: Manifestando disconfort y los conflictos con la ejecución de sus actividades.
- 3° Sub Categoría: Exteriorizando las Expectativas sobre el cambio en el entorno laboral.

**CATEGORÍA II: Necesidad de plantear estrategias de mejora para resolver conflictos en las relaciones interpersonales de las enfermeras.**

### **3.3. Escenario de Estudio**

El escenario que se escogió para la elaboración del presente estudio fueron las áreas del Hospital Provincial de Cascas – MINSA. Este establecimiento de salud cuenta con Categoría II - 1, por ser centro estratégico de atención en la Provincia Gran Chimú, quien brinda atención especializada durante las 24 hrs del día a los asegurados SIS, EsSalud y derechos habientes de la región La Libertad y sus provincias o caseríos colindantes. Con respecto a la institución hospitalaria, se halla dividida por un área básica (consultorios externos con diversos servicios, los cuales suman una cantidad global de 08 especialidades), hospitalización y emergencia; cuenta con un total de 13 camas disponibles, su ente rector es la GERESA - La Libertad, siendo centro referencial de la parte sierra de la Libertad - Cajamarca.

El Hospital Provincial de Cascas nació como un Centro de Salud siendo creado en el año de 1973 brindando atención de nivel primaria a la población y solo funcionaba con 03 personales de salud: técnico sanitario, Médico cirujano y odontólogo. En el transcurso del tiempo en 1983 cuando el fenómeno del niño tuvo un alto impacto en nuestra provincia se sumaron a trabajar 04 personales de salud más, 01 médico cirujano y 03 técnicos sanitarios a causa de epidemias producto del fenómeno del niño como (Malaria, Leishmania, Tos convulsiva, TBC)

logrando detenerlas a tiempo y quedando nuestra Provincia como zona de riesgo y vigilancia epidemiología en diferentes enfermedades, las más comunes Leishmaniosis, TBC, dengue, EDAS, IRAS, diabetes, tos convulsiva etc.

A través de Resolución Gerencial Regional N° 1345 - 2011-GRLL-GGR/GRS, de fecha 06 de octubre del año 2011; se resuelve elevar a categoría II-1, denominándose a partir de la fecha como HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS, y a la vez es centro de Referencias de los 15 establecimientos de Salud de la Provincia Gran Chimú. A la fecha cuenta con 85 trabajadores entre Nombrados, Contratados y personal Serums. Brindando atención en salud a cerca de 31 490 hab. Según INEI. La Provincial cuenta con 17 establecimientos de salud ubicados en los diferentes distritos de la Provincia Gran Chimú.

Desde sus inicios del hospital asumieron con Responsabilidad y Compromiso la conducción de la Dirección las siguientes personas: Dr. Gilmer Méndez Arteaga, Dr. Ciro Muñoz Cruzado, Dr. Javier Vega Verde, Dr. Víctor Alvarado Cáceres, Dra. Rosario Escudero Casquino, Dr. Ludwin Mendoza Rodríguez, Dr. Eric Campos Flores, Lic. Enf. Luz Elena Quiroz Cueva, Dr. Segundo Hernández Vigo, Dra. Yasmin Sánchez Hidalgo, Blgo. Jorge Ascencio Castillo y Dr. Carlos Aznarán Azabache.

Actualmente cuenta con área de especialidades como: Imagenología: rayos X, Central de Esterilización; servicios por consulta externa está conformados por: Medicina General I y II, CRED – Inmunizaciones, Obstetricia, Psicología, Ginecología, Pediatría, Urología, Oftalmología, Farmacia, laboratorio; así como también servicios de hospitalización y Emergencia. Habiendo un total de 09 enfermeras y 16 técnicos de enfermería.

Estructuralmente el servicio de enfermería está bajo cargo del Departamento de Enfermería, quien lidera la enfermera de mayor

antigüedad a cargo de las 09 licenciadas en enfermería y los 16 Técnicos en enfermería (de los cuales actualmente por pandemia se encuentra con licencia con goce por enfermedad: 01 licenciada de enfermería y 03 técnicos de enfermería); quienes se encuentran realizando turno en puntos estratégicos para coberturar la atención pertinente al usuario.

En este caso, para fines de la investigación se eligió los servicios específicos de: hospitalización con 4 enfermeras y consultorios externos y administrativos con 05 enfermeras.

### **3.4. Participantes**

En la presente investigación, los sujetos fueron: enfermeras asistenciales/administrativas que laboran en los diferentes servicios del Hospital Provincial de Cascas, que constituye una totalidad de 09 enfermeras; por ello al ser un grupo pequeño de trabajadoras se tomó el total de la muestra que laboran en la institución.

El criterio tomado en cuenta fue el de inclusión, que incluye a las Enfermeras que laboren más de 2 años en los servicios de enfermería donde se desarrolló la investigación, y que acepten participar de manera voluntaria.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de colección de datos**

Se utilizó uno de los instrumentos más adecuados para la obtención de resultados en el enfoque cualitativo, el cual fue: la entrevista, que viene a ser el instrumentos de recolección de datos que utiliza un número limitado de sujetos, quien según Pineda (Estados Unidos, 1999); puede tener dos características: exploratoria y de profundidad; utilizando en la primera temas muy amplios, donde la información que se espera recolectar es muy abierta; por otro lado la segunda, se enfoca en temas

precisos, donde el investigador enfoca las preguntas en los objetivos que le interesa recolectar de cierta información percibida.

Ante ello, cabe precisar que esta investigación, desde su inicio estuvo preliminarmente con el problema bien definido, es por eso que al momento de realizar la entrevista el investigador determinó exactamente la información que era relevante para esa problemática, realizando re-preguntas donde creyó conveniente; utilizando para ello y con los fines que persigue esta investigación, la entrevista semiestructurada a profundidad, con la observación no participante en el campo de estudio, registrándolo en el cuaderno de campo, que sirvió como complemento para la interpretación más profunda de la gestualidad u expresiones, para luego considerarlas en el análisis de datos.

### **3.6. Procedimiento**

Se inició la investigación con la elección del tema a través de la problemática encontrada en el ambiente laboral del servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas; después de eso se empezó con el bosquejo de un plan de investigación con el único objetivo que pudiese servir como inicio para otras investigaciones sociales de tipo cualitativa e interpretativa, el cual se tenía que emplear con un instrumento de investigación detallado para poder recolectar los datos necesarios y así poder estudiarlos con fuentes bibliográficas a nivel mundial, nacional y regional, Por lo tanto, se desarrolló una entrevista semiestructurada de acuerdo a los sujetos y sujetos de investigación, posterior a ello se realizó la autenticación del instrumento, a través de 03 valoraciones de expertos y 02 pruebas piloto con 02 enfermeras de otros establecimientos médicos con las mismas características establecidas, expertos seleccionados que no han participado en este estudio. Como resultado, las preguntas formuladas fueron aprobadas, antes de realizar las modificaciones necesarias para recopilar información importante.

Teniendo ya validado el instrumento de investigación, se procedió a la presentación del proyecto de investigación al establecimiento de Salud en estudio, con el objetivo de solicitar la autorización para realizar la investigación y posteriormente obtener el ingreso de la investigadora, realizándolo mediante la presentación de resolución de aprobación del proyecto de tesis: Resolución Jefatural N° 1087- A – 202 - EPG - UCV, documentos examinados por la responsable del área de Oficina de Docencia, Capacitación e investigación de la Red de Salud Gran Chimú, comprometiéndose la investigadora a dejar a la culminación una copia del informe de tesis.

Una vez otorgado el permiso/autorización, se buscó a todas las enfermeras según su horario establecido en el mes, para su colaboración voluntaria en la investigación, acordando día y hora para realizar la entrevista en un ambiente donde tengan libre expresión sin ruidos distractores, y realizando una adecuada presentación con la entrega y firma del consentimiento informado como prueba afirmativa de que los sujetos libremente elegidos aceptan o no participar en el estudio; Después de eso, los sujetos de la investigación continuaron siendo informados de las ideas principales y el contenido de la entrevista, presentaron una lista de los seudónimos que habían elegido, la entrevista garantizando que este fuera de interrupciones teniendo una duración promedio de 25 min. y guardando la información a través de la grabación en un equipo celular; para posteriormente transcribir los datos y analizar las coincidencias y llegar a la saturación, agregando los datos necesarios que se creyó conveniente, a través de la observación no participativa, lo que se describió en el diario de campo (como: actitudes y lenguaje no verbal de las entrevistadas) que reforzó el análisis y complementó lo dicho en las entrevistas, enriqueciendo lo obtenido por cada sujeto de la investigación.

Una vez transcrita y teniendo todas las entrevistas, se realizó una tabla de matriz en donde se cruzó la información ubicando las respuestas según el enfoque de cada objetivo que tuvo la pregunta, realizando en ello el EMIC – ETIC, es decir, la elección de datos brutos en datos útiles para

la obtención de categorías y sub categorías necesarias que permitió el análisis de lo expresado, llegando al resultado final para posterior realizar las conclusiones y logrando exteriorizar las recomendaciones necesarias para futuros profesionales de la salud.

### **3.7. Rigor Científico**

Este criterio se caracteriza por considerarse necesario en toda investigación cualitativa, por su importancia y relevancia ya que a raíz de este se confirma y da veracidad al trabajo ejecutado, con el único propósito de certificar la objetividad de la información y aumentar la calidad de ésta. Teniendo en cuenta para ello tres criterios: credibilidad, transferibilidad, auditabilidad, según lo estipula Castillo E, (Colombia, 2008).

La credibilidad apunta a demostrar la veracidad de lo investigado y se obtiene a través de la observación persistente y focalizada de la percepción de los informantes, tratando de contrastarlo con la versión del investigador y los resultados encontrados en la bibliografía a nivel universal; realizando una triangulación que consiste en la aplicación de múltiples técnicas, métodos y fuentes de información para recolectar información sobre el mismo fenómeno de estudio; ante este criterio que hace referencia a la verdad de puede ver reflejado en esta investigación a través de los discursos, que se cumplió en cada expresión sincera de los sujetos de investigación sobre sus experiencias del problema investigado, reforzado por investigaciones, libros, artículos, etc.

Por otro lado, como indica Pineda (Estados Unidos, 1999); la transferibilidad o aplicabilidad, consiste en presentar la ruta metodológica con puntualidad, con el objetivo que, en las próximas investigaciones, distintos autores puedan lograr resultados semejantes en contextos similares; es así como en el presente estudio se hizo uso de un análisis detallado y lógico, con una descripción exhaustiva del escenario, lo que



permitirá su aplicación en contextos o situaciones semejantes como soporte teórico o en mención de antecedentes de nuevas pesquisas, que ayudará sin duda alguna a mejorar la realidad estudiada.

Prosiguiendo con la auditabilidad, quien según Goode W. J. y Hat, (México, 2002); es también llamada confirmabilidad, utilizado en estudios cualitativos de manera rigurosa, ya que se realiza a través de la transcripción exacta de los datos otorgados por los sujetos de la investigación permitiendo así, que otros investigadores al interesarse por la presente investigación, puedan revisar la documentación exacta de las ideas o percepciones recolectadas, para poder analizar y coordinar o discrepar sobre las conclusiones alcanzadas; el cual se realizó en la investigación a través de exposición de las herramientas utilizados, el proceso que se ha llevado a la obtención de resultados gracias a la precisión con la que se contextualizan las experiencias presentadas y la transferencia de los datos que los colaboradores nos han facilitado con la máxima objetividad, así como en la base de datos de la matriz de Actividad EMICETIC, para la propósito de diseñar un curso en beneficio de los sujetos de investigación, en este caso los enfermeros en situación de investigación.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Se realiza a través del análisis de contenido, que según Burns (España, 2004) es un proceso determinista caracterizado por la organización del material que se analiza; codificación, incluida la conversión de "datos sin procesar" (lenguaje de hardware EMIC nativo) en "datos útiles" (lenguaje ETIC); y la clasificación de los grandes ejes del significado básico, caracterizada por la organización y clasificación de las unidades obtenidas según criterios diferenciadores y categóricos, en un análisis temático semántico, es decir, por cómo agrupar las unidades según similitudes de significado. ; todo con el fin de organizar, procesar y analizar datos relevantes a través de procedimientos de comunicación

interpretativa tales como: códigos de gestos firmados, lenguaje, gestos, habla, símbolos, etc. ; utilizar herramientas de extracción de datos, por ejemplo, encuestas, cuestionarios, diarios, libros, periódicos, etc.

En la presente investigación, se inició el análisis con la familiarización de contenido, haciendo una evaluación para así proseguir con codificación donde la investigadora fue subrayando discursos significativos del material recolectado, rescatando aquellos que puedan llevar al entendimiento y comprensión de las percepción del enfermero, acorde con la bibliografía especializada en el tema de investigación de las relaciones interpersonales, mediante la agrupación y agrupación de datos importantes, fusionándolos por color y por unidades originales identificadas por similitud terminando en clasificación, donde la información es organizada subrayada y clasificada en unidades con base en criterios discriminantes en un análisis temático semántico, es decir, las Unidades se agrupan según similitudes de significado, concluyendo la fase con la formulación de categorías y su posterior análisis con la literatura pertinente.

### **3.9. Aspectos éticos**

El criterio ético que se tomó en cuenta para fines de esta investigación fue desde el punto de vista de la Bioética personalista de Elio Sgreccia E. (España, 2012); refiriéndose este autor al principio de defensa de la vida humana como valor fundamental, lo cual implica que se le observe al ser humano como objeto de respeto en todas sus dimensiones, por ello la presente investigación consideró a cada sujeto no como un medio de información sino por el contrario, como ser humano integro uni-total, para ello se conservó el trato cordial, respetando sus declaraciones y la investigadora se aseguró que toda pregunta realizada no esté afectando su integridad física, psicológica y espiritual; no habiéndose producido en ninguna situación de riesgo en el transcurso de las entrevistas.

Por otro lado, se empleó también el principio de la libertad y la responsabilidad que deriva inminentemente del valor fundamental de la vida, como lo explica Castillo E. (Colombia, 2008); la libertad no significa ejercitar de forma absoluta el libre arbitrio, ésta es realizable bajo un solo horizonte de la responsabilidad de obrar bien ante sí mismo y los demás, es así que, de acuerdo con este principio, se respetó las decisiones de los sujetos sobre su participación o no en la investigación, mediante la firma de un consentimiento informado sin obligarlos a responder sin su consentimiento, teniendo ello el derecho de hacer respetar sus puntos de vista sin obligarlos a responder, directa o indirectamente, pudiendo rechazar o suspender la participación sin ningún tipo de represalia. De acuerdo con este principio, la información se procesa únicamente con fines de investigación y se mantiene bajo el seudónimo asignado a cada participante, por lo que la investigadora e informantes se comprometen a preservar la confidencialidad de la información, donde solo los investigadores saben la ubicación de documentación, teniendo la facultad de darlos cuando sea necesario para futuras investigaciones. El personal u otros miembros de la organización deberían facilitar el acceso a esta información. Los resultados se anunciarán mediante declaraciones identificadas con seudónimos.

Finalmente, en el bien común se integra el principio de Socialización y Prestación, que incluye promover la vida y la salud de la sociedad hacia el bien común, que prescribe la obligación de cuidar a los discapacitados más necesitados, para que ambos puedan ser responsable de su propia salud y la salud de los demás; que para los efectos de este estudio se buscaron los intereses de los sujetos de investigación y a su vez se cooptó a cualquier otra institución prestadora de servicios de salud, lo que en última instancia puede ser considerado como un documento referido, en base a similitudes en sus contextos de acción y cambio institucional.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El ser humano según Wallace. J. (México, 2005); es una estructura pluri-comunicacional, un todo constante de relaciones cambiadas con distinta naturaleza; ya que nunca en el conjunto del universo se encuentra solo ni aislado, por lo contrario, establece relaciones, de un modo implícito o explícito, con el medio ambiente, desarrollándose ineludiblemente en el complejo mundo de las interrelaciones; siendo esta una forma de contacto directo o indirecto del ser humano como ser empíricamente social.

Como indica Gonzáles, Y. (España, 2007); las relaciones interpersonales implican aprender a convivir con las demás personas respetando su espacio, el lugar que ocupamos en esta vida y aceptando a cada uno como es; esto empieza con la aceptación individual, con nuestras virtudes o defectos, fortalezas o debilidades, resaltando que nuestros derechos acaban cuando comienzan los de los demás. Además, ello nos ayuda a prosperar, crecer, progresar, desarrollar destrezas como personas y profesionales; respetando la forma de ser de los demás, pero nunca dejando de ser uno mismo.

Por ello, se indica que, por el lado del trabajo, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad de las personas para trabajar con colegas, estableciendo metas a alcanzar para no obstaculizar el desempeño del resto, es por eso que, entre compañeros de trabajo debe existir características básicas como el respeto, el buen trato y la contribución mutua, más aún si hablamos de cualidades sociales relacionales en el sector salud que nunca se deben olvidar ya que existe un grupo de trabajadores que es un equipo interdisciplinario, teniendo que existir actitud afectuosa, tolerante, agradable, comprensiva, amistosa, correctiva, convincente y alegre.

Por su parte, en el desarrollo de las relaciones interpersonales entre jefe-trabajador tiene un sustento base en la productividad, efectividad, obediencia y utilidad, teniendo que estar dentro de lo indicado o correcto, ya que si se

torna excesivo puede devenir en estrés, hostigamiento y otros inconvenientes que dañan el ámbito laboral y sus actividades diarias, requiriendo para ello un equilibrio cognitivo y emocional, así como también: aceptación de sugerencias, intercambio de opiniones, comprensión y coordinación de buenas maneras sociales.

Para esto, Gonzáles, Y. (España, 2007); indica que todo enfermero es un profesional específico que debe cuidarse y cuidarse mutuamente entre sí, lo que implica, tanto en el ámbito hospitalario como en las relaciones entre ellos (relaciones con pacientes, familiares, etc.) y otros miembros que trabajan en el ámbito laboral). Sirva como modelo a seguir y motivador., recayendo la mayor parte de responsabilidad para favorecer un ambiente de cuidado en las enfermeras administradoras, coordinadoras y todo personal que ocupa puestos de liderazgo, que son quienes están llamadas a crear un clima de trabajo constructivo y favorable.

Por lo tanto, el jefe de enfermería se beneficia de la creación de un ambiente de trabajo basado en los comportamientos, actitudes, acciones y conocimientos de cuidado de las personas; pues un grupo fuerte y unido, desde la visión convencional, logra una mayor satisfacción que se manifiesta en sus acciones y comportamientos cotidianos, promueve y fortalece la autoestima de todos los integrantes del grupo, quienes mostrarán mayor seguridad y determinación, se sentirán capaces de actuar como seres humanos dentro de un equipo holístico, y no trabajadores comunes creando la separación, desunión, enemistad y metas unilaterales que perjudiquen los objetivos institucionales. Por todo esto, a continuación, se presentan las categorías derivadas de las percepciones que tienen cada una de las enfermeras del Hospital Provincial de Cascas, quienes son los sujetos de la investigación:

## **CATEGORÍA I: PERCEPCIÓN DE LAS RELACIONES PERSONALES EN SERVICIO DE ENFERMERÍA: ENTRE LA ANUENCIA, EL DISCONFORT - CONFLICTOS Y LA EXPECTATIVA.**

El realizar cualquier tipo de actividad se realiza ya una interacción, ya sea con objetos o personas de nuestro entorno familiar, amical o laboral; en este caso, después de realizar el análisis de información hallamos una expresión común en las enfermeras asistencias del Hospital Provincial de Cascas y es que, para ellas todo gira en la gestión que se realiza desde la cabeza que es el director de la institución, pero sobre todo en la responsabilidad que tiene la jefe de enfermeras que es la representante de ellas en su centro laboral; quien para ser exactos es una de las enfermeras más antiguas de la institución en la cual recae todas las actividades administrativas y asistenciales según lo indica el MOF de la organización actualizado en el año 2017 por la UES N° 414- LL, en donde toda enfermera encuentra sus derechos y deberes, así como también encuentra el quehacer diario de su actividad.

Es por eso que, se cree conveniente empezar por describir que, el ser enfermera jefe y ejercerlo de manera eficaz, implica tener habilidades sociales como por ejemplo el liderazgo, la delegación, la observación continua del trabajo de los demás, la comunicación asertiva, que vienen a ser acciones sumergidas en su implícito acto de misión, que se transforma en la capacidad básica para inspirar confianza y dar apoyo a su personal, es decir al equipo multidisciplinarios que cuenta y la acompañan en el arduo trabajo diario, en el cual puede encontrar el apoyo importante que necesita todo servicio hospitalario.

Sin embargo, cabe mencionar que no siempre la jefa de enfermeras cuenta con las características mencionadas anteriormente, sino que, existe siempre dentro del equipo una persona líder que hace uso del significado total que este implica, pues como dice Huber D., 1999: El liderazgo es el proceso mediante el cual las personas logran sus objetivos, donde la enfermera dentro

de un contexto hospitalario o administrativo, tiene que inspirar confianza y motivar constantemente a los trabajadores que están bajo su gestión; dando a conocer que en cada una de sus funciones y actividades siempre va a ver una líder para que ayude a cumplir las metas personales y de equipo.

Aquí, los sujetos de esta encuesta ven las funciones asignadas de manera individual y no colectiva, lo cual es un criterio de asignación o visión personal o profesional que influye en la imagen de su servicio, del cual sienten que es parte importante. ., afectándolos positiva o negativamente, percibidos de manera diferente según la experiencia vivida, como lo señala García R. (Perú, 2000); La percepción es la organización, selección y almacenamiento de información, donde cada persona, en su propia experiencia, capta la base de sus creencias.

En base a todo lo expuesto, es que cada individuo inicia a desenvolverse bajo el criterio que se ha creado, sobre lo percibido durante su experiencia laboral en un área específica, responder a él, ya sea aceptándolo o rechazándolo, genera sentimientos de incomodidad ante conflictos ocasionales; acompañado de un deseo de cambio representado por una expectativa y su papel moderador es estar de acuerdo o aceptar una decisión tomada por otra persona, en este caso el jefe del departamento; donde las enfermeras del personal generalmente están sujetas al consentimiento o aprobación de acciones determinadas por el ejecutivo; es así, según estas experiencias, las describen en la subcategoría:

### **1° Sub Categoría : Validando la anuencia en la interacción laboral.**

Concebir la aceptación de una interacción laboral va depender de la importancia que se le dé al significado propio de un clima organizacional, el cual según la investigación “Análisis y evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño del personal” de Vejarano G. y Jurado F. (Perú, 2006); indican que lo importante es el hecho de que el comportamiento del trabajador no depende de las consecuencias de los factores organizativos

existentes, sino de su percepción de estos factores. Sin embargo, estas percepciones pueden depender en gran medida de las interacciones y actividades de cada miembro, así como de otras experiencias en la organización.

De allí que, el clima organizacional trasmite la interacción entre las características personales y organizacionales de cada individuo que forma parte del equipo laboral, evaluando constantemente el impacto de las relaciones interpersonales con respecto a la satisfacción personal en el ámbito laboral, ya que es ahí donde uno evalúa e identifica las necesidades sustanciales de cada personal, con el objetivo único de garantizar un cuidado enfermero holístico de calidad; la misma que es percibida por las enfermeras asistenciales, como la potestad que cada una de ellas tienen, para determinar las actividades que van a realizar, en qué condiciones y como lo harán; ya que observan una ausencia de liderazgo y una seria de injusticias por parte de la cabeza de enfermeras, así se expresa la informante en su discurso:

*“Algo injusto en su actuar, es la preferencia que tiene con algunas, lo que se refleja en la distribución de funciones y la asignación de las horas extras del mes, ... ella se debe de regirse la equidad, ya que en ausencia de ello sus elegidas son mal vistas creando una mala interacción entre el grupo, donde los tecnicos hacen su trabajo mirando mal a las enfermeras. Tiene que ser lider, tiene que ir mas allá, ... por ejemplo programar las extras igual a todas y no como ella lo quiere...”*

*(La Peque)*

Esta declaración, refleja la percepción que las enfermeras asistenciales tienen frente a la anuencia, es decir la aprobación que tiene la enfermera jefe dentro de su actuar y en lo que esto perjudica a todo el entorno laboral, ya que gracias al “poder” que posee realiza algunas acciones que alteran la interacción entre las mismas colegas, como refiere Kotter J. (México, 1982);



El poder, que representa la naturaleza de la organización, es un medio aceptable por el cual los miembros de la organización hacen lo que quieren y alinean su comportamiento con las normas y roles de la organización. Dentro de una organización, se entiende como un elemento explícito, una asociación y un elemento que reduce el comportamiento humano, y se asocia con el marco institucional como una restricción estructural, por lo que es legal e ilegal en la actitud y en el comportamiento de los miembros. Puedes distinguir. En este caso, la enfermera se dio cuenta de que un exceso de autoridad podía dañar la organización del trabajo y a si lo expresan:

*“En el actuar diario del trabajo de Enfermería prevalece la lucha de poder, y mas entre las enfermeras antiguas-nombradas, no se permiten adaptarse a un equipo de trabajo y prefieren trabajar por grupos... son como bandos. Tratamos de aplicar las sugerencias del trabajo en equipo, pero los resultados aún no son claros ya que los problemas de interacción personal no facilitan la participación y el compromiso de los expertos en general”.*

*(Intensa)*

*“No hay un ambiente de trabajo armonioso aunque no nos quejemos, hay un conflicto entre ellos, los designados, represalia, si alguien sugiere algo o si alguien reclama un derecho, aquí hay represalia. ... modifican su horario de acuerdo con las actividades individuales de los nominados y CAS que tenemos que cubrir...”*

*(Shao)*

Se hace referencia a la interacción del personal de salud al interior del hospital, y las diferencias o beneficios que hay entre los regímenes laborales; reflejándose una de las causas que impiden la anuencia de decisiones, que va de la mano del escaso trato e interacción entre colegas y trabajadores, olvidándose por sus intereses personales que las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad a la atención proporcionado a los usuarios, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y

empatía. Es importante, como indica Castellero Mimenza, C. (España, 2019); una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

Es por ello que, el estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva, lo que no solo hace más agradable el trabajo, sino que lo hace más productivo. Cuando el personal piensa en su trabajo como algo frívolo y ligero, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros que no se sienten cómodos con los que viven día a día. Pero cuando su personal se siente parte de un equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, es capaz de dar más del cien por ciento de su actitud.

En este sentido, el significado de validar la anuencia de las interacciones en el servicio de enfermería, recae en la mejora que se tiene que realizar en las actitudes de la jefe del servicio en general ya que es responsable de un equipo de personas constituyendo un eje central dentro del recurso humano ya que como se analizó en los antecedentes locales, ya hay investigaciones que respaldan e indican que, “en organización que brinda servicios de salud pública existen deficientes relaciones interpersonales, bajo nivel de comunicación laboral, deficiente trabajo en equipo, alto nivel de desconfianza y deficiente liderazgo”, lo cuál debe ser analizado por cada enfermera líder y ser consciente que en ella recae el deber de articular entre su equipo profesional, debe cumplir su misión y actuar en un parámetro igualitario y confiable frente a sus trabajadores, seguir una actitud legal, susceptible de ser propugnada por los enfermeros de su materia, utilizando su dominio en los procesos para regular y regular la convivencia entre sus integrantes y así lograr una buena interoperabilidad; De lo contrario, se creará un ambiente de desagrado que se manifestará en malestar entre el personal de enfermería, situación que se analiza en el siguiente apartado.:

## **2° Sub Categoría: Manifestando disconfort y los conflictos con la ejecución de sus actividades.**

El malestar es la consecuencia de una serie de situaciones durante un período determinado en un espacio social, ya sea por actitudes, expresiones o expresiones, provocadas por el malestar entre los miembros del espacio social o grupos de trabajo, entre ellos Andrés Pueyo, A. (España, 1997); define la incomodidad como: perturbación de la felicidad o la paz mental causada por la ira, el esfuerzo o la agitación excesiva; El cambio en este caso observado por el profesional de enfermería en estudio, que frente a las actitudes de sus colegas de enfermería, se manifestó de la siguiente manera:

*“La personalidad que tienen la mayoría de las enfermeras designadas es un poco fuerte, ... impide una buena comunicación e interacción entre nosotras como enfermeras, crea conflictos y chismes, ... nos hace sentir incómodas, ... no hay confianza entre nosotras .”*

*(Zita)*

El conflicto es exclusivo de los humanos, como señala Guillermo W. (España, 2021), las características del conflicto pueden variar según el período histórico, las diferencias de grupos, el grado de edad y sexo del individuo, la ocupación del trabajo y otras cosas a las que corresponda referirse; Sin embargo, la causalidad sigue apareciendo con mayor frecuencia en las luchas por el poder, y los conflictos interpersonales que provocan están más presentes en las luchas por el poder. , ya sea que parezca pequeño o insignificante, basta que estas ventajas parezcan importantes para los involucrados. demandar con consecuencias imprevistas, como se muestra a continuación::

*“Hay grupos de estas personas que son "encomendadas", porque también se ve... pero como recibieron el favor... no, te dirán lo*

*mismo que yo estoy diciendo contigo ahora... hay muy pocos de ellos pero son molestos”*

*(La Peque)*

Definiendo Dessler, G. (México, 1979); que los intereses de un grupo de individuos en una misma organización provocan malestar interno, y el conflicto no es solo la causa, sino también el egoísmo y la interdependencia, preferencia personal entre individuos, de un individuo a otro, de manera desproporcionada, que ocurre por alguna otra razón, como por el ejemplo el egoísmo y la interdependencia. Esto de alguna manera afecta los niveles de crecimiento y productividad que desea la organización, reflejándose en los discursos de disconformidad que explica el desacuerdo entre enfermeras acreditadas y de apoyo en el mismo entorno de trabajo. La incomodidad también afecta la productividad obtenida al realizar regularmente actividades realizadas en grupo, lo que se refleja en la siguiente manifestación:

*“Yo opino que entre el equipo debe existir una buena relación...sin que hayan preferencias por sus amigas o su “grupito”; porque eso nos hace sentir mal a las demas ...y no trabajamos a gusto ni en igualdad”*

*(Margarita)*

En los servicios de salud, los ambientes de enfermería son propensos a conflictos constantes, causados por interacciones humanas entre dos o más personas en el ambiente, tanto dentro del propio equipo como de otros grupos profesionales, por lo que los conflictos y malentendidos erosionan las mejores intenciones y dirección en el trabajo. El conflicto crea inseguridad, inestabilidad emocional, cambia el ambiente favorable para la toma de decisiones y regula la unidad del grupo, crea una serie de desacuerdos, lleva al desequilibrio en el trabajo, ya que todos estos conflictos se crean afectando el sentido de servicio de la empresa. y la brecha en su capacidad para lograr sus objetivos de manera efectiva.

En los servicios de salud, los ambientes de enfermería son propensos a conflictos constantes, causados por interacciones humanas entre dos o más personas en el ambiente, tanto dentro del propio equipo como de otros grupos profesionales, por lo que los conflictos y malentendidos erosionan las mejores intenciones y dirección en el trabajo. El conflicto crea inseguridad, inestabilidad emocional, cambia el ambiente favorable para la toma de decisiones y regula la unidad del grupo, crea una serie de desacuerdos, lleva al desequilibrio en el trabajo, ya que todos estos conflictos se crean afectando el sentido de servicio de la empresa. y la brecha en su capacidad para lograr sus objetivos de manera efectiva:

### **3° Sub Categoría: Exteriorizando las expectativas sobre el cambio en el entorno laboral.**

La expectativa se refiere a la esperanza que tienen las personas con predicciones positivas que se hacen en torno a menos esperanza, con base en los eventos que manifestamos a largo o corto plazo, luego de que se ha realizado una acción; En este caso, en algún momento toda enfermera espera un cambio en su entorno de vida o de trabajo a través del progreso en la mejora de sus relaciones con las personas.

Para ello que, como indica J.Gimeno, et-al. (España, 2011); es imprescindible que las percepciones impartidas por las piezas de una misma institución en relación al trabajo o al área física en que éste se da, se dé en forma explícita, que no afecte el trabajo de ningún trabajador, para así poder crear ambientes de motivación, armoniosos y con opciones de solución, en un marco de trabajo en equipo donde las relaciones sociales sean equilibradas, sustentadas en la implementación de valores como: responsabilidad, autenticidad, compromiso, cariño, entre otros; obtener expresiones como:

*“Una buena solución sería talleres a cargo del área de psicología, reuniones semanales donde se expresen fortalezas y/o dificultades de cada personal de enfermería, con la finalidad de buscar*

*alternativas de mejora en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos”.*

*(Zita)*

Según los exploraciones preentendidas, las enfermeras en general quieren lograr entre sus colegas un buen clima laboral armonioso, que se oriente hacia el logro de los objetivos, al logro de los resultados, al compromiso, autonomía y satisfacción laboral; Porque según los discursos de las enfermeras, señalan la ventaja de tener relaciones interpersonales positivas, ya que promueven un ambiente de trabajo positivo y agradable que favorece la convivencia en el trabajo diario, reflejado en:

*“Al adquirir habilidades sociales, facilita el desarrollo de actitudes adecuadas en cada uno de los miembros de un equipo laboral, para ayudar a su bienestar emocional, y la creación de un ambiente laboral sano”.*

*(Florencia)*

Como Amorós R., F. (Perú, 2013); plantea interrogantes sobre la relación entre la satisfacción laboral y la motivación, en la que la satisfacción laboral es el resultado de la motivación a través del desempeño laboral (en qué medida el cambio cumple con las expectativas de los empleados) y los cambios en el entorno en el que trabaja el empleado. Los empleados están satisfechos personalmente debido a su satisfacción y al trabajo. Cómo reconocer la relación con el esfuerzo; relacionado con el clima organizacional, tal como lo entiende Dubra, A. (EE.UU., 1986); tales como: el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que un individuo considera característicos de su lugar de trabajo. Actitudes, sentimientos, vivencias profundas y, sobre todo, reacciones emocionales que el sujeto tiene en relación con el clima organizacional que percibe o forman la base para un cambio de actitud en el grupo de trabajo.

En consecuencia, lograr el cambio en el ambiente de trabajo conduce a la construcción colectiva más que individual, contexto desde el cual se construye la confianza positiva, el desarrollo de competencias, el pensamiento crítico de las personas, la construcción de la unidad del equipo y la promoción de la toma de decisiones y la acción inmediata para lograr mejores relaciones interpersonales entre compañeros.

Considerando lo anterior, es posible contrastar, comparar y verificar que el punto de vista de cada persona es diferente de acuerdo a sus realidades y circunstancias de vida, reflejadas en sus propias expectativas, para opinar sobre el cambio. que debe partir del líder (jefe de departamento) para impulsar el cambio en el grupo, no en el individuo, ya que esto se basa en los resultados de otras encuestas tomadas en cuenta en esta encuesta, según Panduro Ruiz PM, et al (Perú , 2018) concluye diciendo que “Se produce la mejora de aspectos del área de trabajo, logrando sensibilizar a los enfermeros sobre la importancia de una buena relación entre los individuos y manejar bien los conflictos, ya que esto posibilitará el trabajo en equipo, un ambiente de trabajo productivo y sobre todo permitirá una atención de calidad a los usuarios”, impulsado por Cordero Maldonado E, et al. (México - 2019), quien señala en su conclusión que “ello ofrece un área de oportunidad para mejorarlas” pues según su percepción y algunas evidencias de expresiones comunes que describen y ponen a analizar estrategias de mejoras para la resolución de conflictos entre las enfermeras asistenciales, generando la siguiente categoría.

## **CATEGORÍA II: NECESIDAD DE PLANTEAR ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA RESOLVER CONFLICTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS ENFERMERAS.**

El plantear estrategias de mejora implica según Finkler, P. (México, 2002), realizar un proceso continuo para mejorar los servicios o procesos de

una organización, ya que de nada sirve tener personal comprometido y enfermeras sensibles a las necesidades de los usuarios si no existe apoyo y compañerismo entre su mismo entorno laboral; pues si el personal se siente frustrado y no existe un clima armónico de confianza y respeto, la desmotivación surge como una característica habitual. surgiendo resultado de calidad media a desfavorable como pasó en la investigación de Panduro Ruiz P. M., et-al (Lima, 2018) en su investigación “Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en Enfermeros de centro quirúrgico del hospital cayetano Heredia 2018”, quien indicó que “al realizar un buen manejo de conflictos, permitirá un trabajo en equipo, un clima laboral eficaz y sobre todo permitirá una atención de calidad hacia el usuario”. Es por ello que dentro de un ambiente laboral siempre tiene que existir un líder que reconozca las habilidades de sus trabajadores, motivando su multiplicidad y mejoramiento continuo, como lo exteriorizan las siguientes enfermeras:

*“Se tiene que aprender a saber escuchar y apoyar en lo que se pueda, ser flexible antes diversas circunstancias presentadas, ya que nadie sabe el día a día de nadie, y mientras más optimismo encuentres en tu entorno es favorable para cambio de actitudes...”*

*(Peque)*

*“...Necesitamos que nuestro jefe reconozca nuestras iniciativas, por pequeñas que sean, que nos señale nuestros errores con la estrategia, que nos empuje hacia adelante, como personas y como expertos...”*

*(Shao)*

La enfermera representante de servicio, tiene una variedad de opciones para mantener un lugar de trabajo próspero. Por ejemplo, la participación de los empleados en la toma de decisiones, la búsqueda de opiniones del equipo y la adecuación de las necesidades de los empleados para su optimización de trabajo, fomentando así que los empleados reconozcan el buen trabajo, compartan información y



diversifiquen las tareas que realizan, impulsando la creatividad. Así, se puede fomentar el trabajo en equipo, promover la autonomía y fomentar la participación en actividades de mejora. Esto permite a las enfermeras participar en un proceso interactivo y terapéutico que promueve la curación y la promoción de la salud para todos, mejorando ello si se agrega una compensación laboral para beneficio personal, como lo afirman las enfermeras en las siguientes expresiones:

*“Es bueno siempre establecer normas de equidad, y metas institucionales que se puedan medir en una reunión quincenal para fomentar el trabajo en equipo y absolución de problemas con la finalidad de alcanzar metas institucionales que nos podrían beneficiar económicamente en la evaluación anual...”*

*(Zita)*

*“Se debe realizar sesiones con psicología para aprender a manejar el estrés, donde se brinde orientación para poder trabajar bajo presión..., ...Gestionar la contratación de un líder en sesiones de coaching para mejorar la comunicación en el centro laboral”.*

*(Trebol)*

*“Socializar las molestias personales y aciertos grupales, para así conocer cuáles son las fortalezas y debilidades que tienen en el centro laboral”*

*(Margarita)*

Para poder lograr desarrollar la habilidad de resolución de problemas hay que contar con una característica básica como líder, el cual es escuchar atentamente. Es decir, comprender lo que la otra persona está expresando, como lo indica Martínez, C. (Colombia ,2006); se tiene que escuchar con atención, no piense en qué decir a continuación. Para escuchar con atención se necesita concentración y lenguaje corporal para demostrar que está prestando atención. La conciencia para esto es fundamental desde el principio

para sentirse involucrado en la resolución de posibles problemas de tu ambiente laboral; además, de considerar todas las sugerencias y felicitar las acciones según sea necesario para crear motivación individual y estimular la continuación de estas con la finalidad de unión grupal, minimizando los conflictos que se puedan presentar.

Ante esto, es necesario tener en cuenta que los principales obstáculos para el desarrollo creativo de alternativas son la conformidad y el hábito; porque muchas prácticas son necesarias y apropiadas en muchas situaciones habituales, en los que se debe considerar enfoques divergentes para nuevos retos y metas como equipo de trabajo con visión futura de gozar de un ambiente laboral armonioso, donde si bien entre colegas no se puede ser amigos, exista mínimamente la ayuda mutua en cualquier tipo de circunstancia, ya que hay que tener en cuenta que en cada acto de cuidado que empleamos en nuestra jornada laboral hay una respuesta que nos pone ansiosos, tome la espina o el fruto, como consecuencia del intento de cuidar; tanto con compañeros como con cuidadores.

Y por último, como estrategia base se debe fomentar la práctica del proceder en el actuar diario de la profesión, donde se tiene que incluir valores como solidaridad y autenticidad en la interacción fija de toda relación; reflejándose así la forma de ser y la identificación del quehacer enfermero; conjuntamente, esto va favorecer la unión, amistad, comunicación asertiva, acercamiento, trato, apoyo que deben poseer los profesionales entre sí, favoreciendo el cuidado humanizado, la convivencia y la resolución de problemas laborales ocasionado por resentimientos, malos entendidos, pugna de poder y envidia; sugiriendo ante ello el impulso del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como reuniones consecutivas, talleres de coaching, entre otros criterios que deberían tomarse en cuenta dentro del trabajo anual de toda institución.

## V. CONCLUSIONES

- Las enfermeras asistenciales del Hospital Provincial de Cascas, perciben las relaciones interpersonales con una ausencia de empatía entre colegas enfermeras; y destacan: liderazgo ausente, gestión desarticulada en el ambiente de trabajo, así como la práctica de habilidades sociales imperceptibles..
- Se identifica la existencia de inequidad entre el equipo de enfermeras del Hospital Provincial de Cascas, a raíz de la programación del rol horario mensual y la asignación de funciones, lo que lleva a la masificación entre las enfermeras con menos horas de trabajo, en beneficio de las que tienen un régimen de trabajo estable (nombradas).
- Las enfermeras describen las relaciones personales como un eje fundamental para la realización de un clima laboral estable y armonioso, resaltando el liderazgo como una cualidad fundamental que debe poseer la líder del equipo, así como también la característica u capacidad empática para resolver problemas entre el personal de enfermería y el equipo médico; Contar con una enfermera jefe con capacidades gerenciales, operativas y humanas que pueda apoyar a todo un equipo de profesionales de la salud para brindar una atención integral de calidad.
- Se establece como estrategias de mejora base para el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, lo siguiente:
  - Fomentar la práctica de la ética en el ejercicio diario de la profesión, donde se tiene que incluir valores como solidaridad y autenticidad en la interacción fija de toda relación.
  - Resaltar la identificación del quehacer enfermero, para favorecer la unión, comunicación asertiva, amistad, trato, acercamiento y apoyo que deben tener los profesionales entre sí, para la resolución de conflictos profesionales.

- Favorecer la convivencia interdisciplinaria rescatando la particularidad fundamental de todo trabajador de salud: el cuidado humanizado.
- Fomentar del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones consecutivas, entre otros aspectos que deberían considerarse dentro del trabajo anual de toda institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Los resultados de este estudio deben ser tomados en cuenta, este estudio y otros hallazgos están relacionados con el tema, y reflejar los requerimientos de los enfermeros, buscando específicamente su satisfacción en cuanto a: condiciones de trabajo, equidad y clima organizacional.
- Se invoca para promover currículos de enfermería que certifiquen las competencias necesarias para asegurar la aptitud técnica, científica y humana de los enfermeros graduados.
- Para enfermeros que cuidan, participan y participan activamente en la gestión del servicio, salvando las fortalezas de todos los integrantes y mejorando las debilidades hacia un cuidado de calidad.

## REFERENCIAS

- (1) Andrade G. (2006). "Estudio de Caso: Una estrategia de pesquisa". Brasil. 1º edición. Editorial: Atlas.
- (2) Andrés-Pueyo, A. (1997). "Manual de psicología diferencial". Madrid: McGraw Hill.
- (3) Álvarez, M., González, S., Jaramillo, M., Restrepo, N., Tabares, C., & Rendón, B. (2005). Medición del clima organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/315959015/CLIMA-ORGANIZACIONAL>.
- (4) Amoros Rodríguez, F. (2013). Determinantes de la Satisfacción Laboral. Perú.
- (5) Barnard, C. (1938). The fuctions of the Executive. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/336288518\\_The\\_functions\\_of\\_the\\_executive\\_Review\\_of\\_the\\_book\\_by\\_C\\_Barnard](https://www.researchgate.net/publication/336288518_The_functions_of_the_executive_Review_of_the_book_by_C_Barnard)
- (6) Bernal C. A. (2006). Metodología de la investigación. 2da Edición. México. Edit. Pearson.
- (7) Borrell, F. (2008). Como trabajar en equipo. Barcelona. Ediciones Gestión S.A.
- (8) Burns. (2004). Investigación en Enfermería. 3era Edición. España, Editorial: Elsevier.
- (9) Campos, A. (2018) Importancia de las Relaciones Interpersonales en los cuidados de enfermería. [Artículo]. Obtenido de: [http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a\\_relaciones.asp](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a_relaciones.asp)
- (10) Casares, D. (1994). Liderazgo capacidad de dirigir. Fondo de Cultura. México.
- (11) Castillo E. (2008). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. Cal. [Revista Científica] Obtenido de: <http://genero.bvsalud.org/lildbi/docsonline/get.php?id=827>
- (12) Castellero Mimenza, C. (2019). Comunicación efectiva: 24 claves de los grandes comunicadores. [Revista Científica] Obtenido de: <https://psicologiyamente.com/social/comunicacion-efectiva>.

- (13) Cervera, M. I (2013). Inclusión de la ética en la formación universitaria. Perú. Edit.
- (14) Cosacov, E. (2019) "Diccionario de Términos Técnicos de Psicología", Argentina: Córdoba. 3ra Ed.
- (15) Colegio de Enfermeros del Perú, (2008). Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú.
- (16) Cordero-Maldonado E, García-Domínguez JA, Romero-Quechol GM, Flores-Padilla L, Trejo-Franco J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 27(2):89-96.
- (17) Cruz, J. (2017) El ser como acto. 3° ed. Ed. Universidad Navarra SA. España 2000. Pág. 347-363.
- (18) Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional. México.
- (19) Dessler, G. (1979). Organización y administración. México: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- (20) Diana Huber (1999). Liderazgo y Administración en enfermería. McGRAW-HILL. México.
- (21) Domínguez, O. (2018) Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones. [Artículo]. Obtenido de: <https://www.eesnsrmadrededios.edu.pe/wp-content/uploads/2020/10/Manual-de-Resolucion-de-conflictos-y-tomas-de-decisiones.pdf>
- (22) Dubra, A. (1986). Fundamental of organizational behavior. New York: Prentice Hall.
- (23) Finkler, P. (2002). Comunicación y diálogo. México. Edit. Dabar.
- (24) García Gonzales M. (2004) El Proceso de Enfermería y el Modelo de Virginia Henderson. 2da Edición. México: Editorial Progreso.
- (25) García, M. (2009). Clima organizacional y diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, 43-61. Colombia.
- (26) García Rada J. (2000). "El comportamiento humano en las organizaciones". Lima: Universidad del Pacifico.
- (27) Goode W. J. y Hatt. (2002). "Metodología de investigación social". México. Editorial: Trillas.

- (28) Gonzáles, Y (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. España. Edit. Sauce.
- (29) Guademillas Gómez, Fatima. (España, 1999). La implementación de una estrategia de mejora continua. La experiencia de un grupo de empresas españolas. [Artículo]. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/565265.pdf>
- (30) Guillermo W. (2021). Conflicto laboral. [Artículo]. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html>
- (31) Hernández González WA. (2019) Hinojos Seañez ER. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm; 9(4):40-7.
- (32) J.Gimeno, J.R.Repullo, S. Rubio. (2011). Manuales de dirección clínica y gestión clínica". España: Madrid. Ed. Díaz de Santos.
- (33) Kotter P., John (1982). El poder gerencial: cómo reconocerlo, obtenerlo y usarlo, México. Interamericana Editores.
- (34) Martínez, C. (2006). Cuidado y Práctica de Enfermería. Colombia. Edit. Guadalupe.
- (35) Mejía Ortiz GC, Manrique Patiño NA. (2018) El estrés y su relación con las condiciones de trabajo del personal de enfermería. Investigación y Educación en Enfermería. 2014;9 (2):83-99. Obtenido de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/21131/17671>
- (36) Mendiguere Fernández (2016). El liderazgo en enfermería desde la perspectiva profesional. Lima.
- (37) Munguía, G., & Castro, E. (2006). Teoría de las organizaciones. México: Editorial Umbral.
- (38) Murillo, S. (2004). Relaciones humanas. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=xl-mNgBMlfsC&oi=fnd&pg=PA19&dq=Murillo,+S.+\(2004\).+Relaciones+humanas.&ots=n7UgriFX07&sig=37HuTKtLkwX0zLPBA04pJC6HkOk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=xl-mNgBMlfsC&oi=fnd&pg=PA19&dq=Murillo,+S.+(2004).+Relaciones+humanas.&ots=n7UgriFX07&sig=37HuTKtLkwX0zLPBA04pJC6HkOk#v=onepage&q&f=false)
- (39) Ludke, Menga y André Marli. (2004). Su potencial en Educación: Abordajes Cualitativos. Editorial Brasil.



- (40) Organización Mundial de la Salud (Estados Unidos, 2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- (41) Panduro Ruiz P. M., Shuan Tirado L. K. Yupanqui Avalos CE. (2018). Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirúrgico del hospital Cayetano Heredia, 2018. [Investigación]. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3972/Relaciones\\_PanduroRuiz\\_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3972/Relaciones_PanduroRuiz_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- (42) Peplau H. (1990). Relaciones interpersonales en Enfermería. Barcelona: Salvat.
- (43) Pineda. (1999). "Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud". Segunda edición. Washington, D.C. Editorial: Organización Panamericana de la Salud.
- (44) Polit. (2002) "Investigación Científica en Ciencias de la Salud". Sexta edición. México. McGraw Hill Interamericana.
- (45) Potter, A.; Griffin, A. (2002) "Fundamentos de Enfermería". 5° ed. Ediciones Harcourt. España.
- (46) Salas Asencios E, Garay Rosario PS, Jara Bedoya JC, Quinto Hurtado LM, Ballarte-Baylón N, Matos-Peña E et al. (2016) Relaciones interpersonales y comunicación eficaz (Módulo 3 de la serie modular: Competencias genéricas para el personal de salud). Lima, Perú: Consorcio Catalyst Pathfinder.
- (47) Sgreccia E. (2012). "Manuel de Bioética - Principios y Orientaciones. España. 4° Ed.
- (48) Torres Urbina, JJ. (2016). Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro red - centro de salud ciudad de dios – Guadalupe: 2015. [investigación]. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1578>.
- (49) Varela, M. (2014). Todo es personal. Las buenas relaciones definen el éxito en los negocios. Perú, Ed. Norma.
- (50) Vejarano García V. y Jurado Fernández C. (2006) "Análisis y Evaluación Del Clima Organizacional Para Mejorar El Desempeño Del Personal Administrativo". Universidad Señor de Sipán SAC – CHICLAYO.

- (51) Waldow, R. (2008) "Cuidar: Expresión Humanizadora". 1° ed. Palabra Brasil: Ediciones.
- (52) Wallace, J. (2005). El Poder de las Relaciones Humanas. Ed. Exi. Universidad CETYS.
- (53) Walton, R. (2020). Conciliación de conflictos interpersonales. México. Edit. Fondo Educativo Interamericano.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Preguntas objetivas
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales son una interacción entre personas en donde las principales características que resaltan son la confianza y la credibilidad en el otro, a través del trato mutuo, respeto, empatía y cordialidad, surgiendo de este modo relaciones amistosas y demostraciones de confidencialidad (Calcina C. M, 2015), que dan origen a oportunidades, constituyendo un medio eficaz para la comunicación y expresión de sentimientos ya que la persona necesita de otra persona para sobrevivir y poder crear su propia convivencia en la humanidad; siendo la base para el buen funcionamiento de la sociedad porque a partir de la convivencia armónica entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social se obtiene diferentes espacios que juegan un papel muy importante en el trabajo en equipo, donde la comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades (Llamocca, Galdós AG, Leif M; 2018). En las relaciones interpersonales es fundamental que se aprenda a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio, el lugar que se ocupa en esta vida y aceptando a cada uno como es y aceptándonos como somos, con sus defectos y virtudes, y con nuestras fortalezas y debilidades, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Además, nos ayudan a crecer, progresar, prosperar, desarrollamos como personas, para nuestra futura vida profesional, respetando la forma de ser de los demás, pero sin dejar de ser nosotros mismos. (Wallace, J.; 2015)	Se medirá a través de la entrevista semi estructurada.	1° Sub Categoría: Validando la ausencia en la interacción laboral.	1. Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal? 2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?
			2° Sub Categoría: Manifestando disconfort y los conflictos con la ejecución de sus actividades.	3. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución? 4. ¿Cuáles son las características más notables, que presentan las enfermeras, lo que contribuye a lograr un ambiente laboral armonioso? y ¿Cual o cuales limita este propósito?
			3° Sub Categoría: Exteriorizando las Expectativas sobre el cambio en el entorno laboral	5. ¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio? 6. Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impide a cada enfermera lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, etc.?
			CATEGORÍA II: Necesidad de plantear estrategias de mejora para resolver conflictos en las relaciones interpersonales de las enfermeras.	7. ¿Qué estrategia de mejora establecería Ud. para mejorar las relaciones interpersonales entre enfermeras de la misma institución? 8. ¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?

## ANEXO 2:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÍTULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2020.

---

La siguiente entrevista se realiza con el objetivo de identificar y describir cada una de las percepciones que las enfermeras asistenciales pueden manifestar sobre las relaciones interpersonales que se suscitan en cada uno de los servicios donde se encuentra al menos una enfermera del Hospital Provincial de Cascas.

---

A continuación, se requiere los siguientes datos demográficos:

Nombre de Servicio: \_\_\_\_\_ Tiempo laboral: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Pseudónimo: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Se le solicita responder con claridad y amplia libertad cada una de las preguntas de esta entrevista, las mismas que serán de mucha utilidad en el presente trabajo de investigación.

---

1. Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal?

---

---

2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?

---

---

3. ¿Cree Ud. que contribuye y/o fomenta a las buenas relaciones interpersonales en su institución?

---

---

4. **¿Cuáles son las características más notables, que presentan las enfermeras, lo que contribuye a lograr un ambiente laboral armonioso? y ¿Cual o cuales limita este propósito?**

---

---

5. **¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio?**

---

---

6. **Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impide a cada enfermera lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, etc.?**

---

---

7. **¿Qué estrategia de mejora establecería Ud. para mejorar las relaciones interpersonales entre enfermeras de la misma institución?**

---

---

8. **¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?**

---

---

9. **¿Tiene algo más que agregar?**

**Gracias.**

**ANEXO 3:**  
**VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE  
RECOLECCION DE DATOS REALIZADA POR 03 JUESCES EXPERTOS.**  
TITULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de  
enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021

**INSTRUMENTO:**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO

**Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital  
Provincial de Cascas, 2021.**

---

La siguiente entrevista se realiza con el objetivo de identificar y describir cada una de las percepciones que las enfermeras asistenciales pueden manifestar sobre las relaciones interpersonales que se suscitan en cada uno de los servicios donde se encuentra al menos una enfermera del Hospital Provincial de Cascas.

---

A continuación, se requiere los siguientes datos demográficos:

**Nombre de Servicio:** \_\_\_\_\_ **Años de trabajo en el Servicio:** \_\_\_\_\_

**Género:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Se le solicita responder con claridad y amplia libertad cada una de las preguntas de esta entrevista, las mismas que serán de mucha utilidad en el presente trabajo de investigación.

---

1. **Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal?**
2. **¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?**
3. **¿Cree Ud. ¿Que contribuye a las buenas relaciones interpersonales en su institución?**
4. **¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas?**
5. **¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito?**
6. **¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio?**
7. **Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impiden a cada enfermera para lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, ¿etc.?**
8. **¿Qué estrategia de mejora anhela Ud. Llevar a cabo para mejorar las relaciones interpersonales entre colegas de la misma institución?**
9. **¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?**
10. **¿Tiene algo más que agregar?**

**Gracias.**

---

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO Nº 1**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Entrevista a profundidad**” que hace parte de la investigación “**Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y apellidos del juez:** Mg. Yngrid M. Salazar Zevallos
- b) **Formación académica:** Magister en Enfermería.
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Docencia, Enfermera asistencial y actualmente Coordinadora Regional de Iquitos de Cuna Más.
- d) **Tiempo:** 04 años  
**Cargo actual:** Coordinadora Regional de Iquitos de Cuna Más.
- e) **Institución:** Cuna Más
- f) **Objetivo de la investigación:**  
Describir las relaciones interpersonales y plantear estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas.
- g) **De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada uno de las preguntas según corresponda:**
  - 1. Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal?
  - 2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?
  - 3. ¿Cree Ud. ¿Que contribuye a las buenas relaciones interpersonales en su institución?
  - 4. ¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas?

5. ¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito?
6. ¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio?
7. Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impiden a cada enfermera para lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, ¿etc.?
8. ¿Qué estrategia de mejora anhela Ud. Llevar a cabo para mejorar las relaciones interpersonales entre colegas de la misma institución?
9. ¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?
10. ¿Tiene algo más que agregar?

Gracias.

### **OPINIÓN:**

En las preguntas 4 y 5, cuando se le pregunta al entrevistado acerca de cuáles son las “características” ...

**¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas?**

**¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito?**

Considero que la interrogante está referida a entender cuáles son los “hábitos”, “prácticas”, “intervenciones” y/o “actividades” que desempeñan las enfermeras para llevar un ambiente laboral ameno, y cuáles de estos “hábitos”, “prácticas”, “intervenciones” y/o “actividades” benefician al cuidado integral de la persona.

La palabra característica está definida como una cualidad o circunstancia que es propia o peculiar de una persona o de una cosa. Sus sinónimos son peculiaridad, particularidad, propiedad. Por ejemplo, existen características físicas, características psicológicas, características culturales, características espirituales de la persona



humana. Características que la definen y a su vez, la diferencian de otro ser humano.

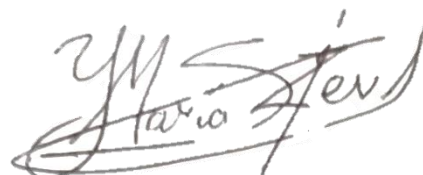
Por todo lo anteriormente dicho, considero que se debería buscar una palabra más acorde para obtener información significativa para el trabajo de investigación. O si se desea saber acerca de las características de las enfermeras, reorganizar la interrogante. Por ejemplo, **¿Cuáles son las características más notables, que presentan las enfermeras, lo que contribuye a lograr un ambiente laboral armonioso?**

Sin embargo, me parece que el enfoque de esta investigación va más orientado a entender las “prácticas”.

Es todo cuanto tengo que aportar.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( X ) c) muy buena ( )

Fecha: 04/05/2021



Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
DNI N° 72368180

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.



Firma del JUEZ EXPERTO (A)  
DNI N° 72368180



Firma del INVESTIGADOR  
DNI N° 47444832

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO Nº 2**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Entrevista a profundidad**” que hace parte de la investigación “**Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y apellidos del juez:** Danitsa Priscilla Puell Mori.
- b) **Formación académica:** Licenciada en Enfermería.
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Enfermería Hospitalaria de Cirugía.
- d) **Tiempo:** 05 años

**Cargo actual:** Jefa de Servicio de Cirugía

- e) **Institución:** Hospital de Sanidad PNP

**f) Objetivo de la investigación:**

Describir las relaciones interpersonales y plantear estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas.

**g) De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada uno de las preguntas según corresponda:**

1. Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal?
2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?
3. ¿Cree Ud. ¿Que contribuye a las buenas relaciones interpersonales en su institución?
4. ¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas?
5. ¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito?

6. ¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio?
7. Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impiden a cada enfermera para lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, ¿etc.?
8. ¿Qué estrategia de mejora anhela Ud. Llevar a cabo para mejorar las relaciones interpersonales entre colegas de la misma institución?
9. ¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?
10. ¿Tiene algo más que agregar?

Gracias.

### **OPINIÓN:**

Creo que se debería dejar en claro cuáles son las características a la que se refiere la autora, ya que hay un sin número de tipos de características que no pueden estar incluidas en el objetivo de la investigación. Se recomienda reemplazarla por actividades u intervenciones.

1. En la interrogante 04 ¿Cuál es la que menos practican entre colegas?, **la palabra colegas esta demás, porque se sobre entiende que es del mismo rubro profesional.**
2. En la pregunta 08: **¿Qué estrategia de mejora anhela Ud. Llevar a cabo para mejorar las relaciones interpersonales entre colegas de la misma institución?** De esta pregunta eliminaría la palabra ANHELAR y la cambiar por establecer, plantear, trazar, etc.
3. ¿Cuál cree que son los factores que le impiden a cada enfermera **para** lograr una relación interpersonal satisfactoria? **Formulación: eliminar la palabra PARA**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( X ) c) muy buena ( )

Fecha: 04/05/2021



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI N° 47160084

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.



Firma del JUEZ EXPERTO (A)

DNI N° 47160084



Firma del INVESTIGADOR

DNI N° 47444832

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO Nº 3**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Entrevista a profundidad**” que hace parte de la investigación “**Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- a) **Nombres y apellidos del juez:** Rita Ysabel Navarro Chang
- b) **Formación académica:** Licenciada en Enfermería.
- c) **Áreas de experiencia profesional:** Enfermera Administrativa del MINSA.
- d) **Tiempo:** 04 años

**Cargo actual:** Responsable de Docencia e Investigación

- e) **Institución:** Ministerio de Salud – Lima.

- f) **Objetivo de la investigación:**

Describir las relaciones interpersonales y plantear estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas.

- g) **De acuerdo con las siguientes preguntas califique cada uno de las preguntas según corresponda:**

1. Describa Ud. ¿Qué es una relación interpersonal?
2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre enfermeras de su institución?
3. ¿Cree Ud. ¿Que contribuye a las buenas relaciones interpersonales en su institución?
4. ¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas?
5. ¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito?

6. ¿Considera importante la práctica de buenas relaciones interpersonales en su servicio?
7. Podría indicar ¿Cuál cree que son los factores que le impiden a cada enfermera para lograr una relación interpersonal satisfactoria: Personal, institucional, de relaciones grupales, ¿etc.?
8. ¿Qué estrategia de mejora anhela Ud. Llevar a cabo para mejorar las relaciones interpersonales entre colegas de la misma institución?
9. ¿Accedería UD a asumir el compromiso de enfermera líder para llevar a cabo dichas estrategias? ¿Por qué?
10. ¿Tiene algo más que agregar?

Gracias.

### **OPINIÓN:**

1. En la formulación de la entrevista, en datos demográficos: se sugiere cambiar: Años de trabajo en el Servicio **por** Tiempo de trabajo en el Servicio
2. En lo que respecta preguntas:
  1. Pregunta 03: ¿Cree Ud. Que contribuye a las buenas relaciones interpersonales en su institución? **Hay que especificar agregando la palabra: contribuye y/o fomenta.**
  2. Pregunta 04: ¿Cuáles son las características que más practican entre enfermeras para llevar un ambiente laboral armonioso y cuál es la que menos practican entre colegas? **Hay que modifica el término “Característica” y cambiarla por acciones y/o actividades.**
  3. Pregunta 05: ¿Cuál de esas características, cree UD. benefician para el otorgamiento de un cuidado integral al usuario? y ¿Cual o cuales limita este propósito? **Hay que omitir el parafraseo y resumirlo: “en el cuidado integral al usuario”.**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( X ) c) muy buena ( )

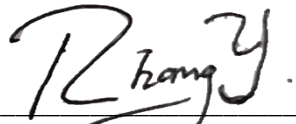
Fecha: 04/05/2021



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI N° 45625916

Levantadas las observaciones se da pase a la ejecución de instrumento.



Firma del JUEZ EXPERTO (A)

DNI N° 45625916



Firma del INVESTIGADOR

DNI N° 47444832

## ANEXO 4:

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (MÍNIMO 5 DE SU UNIDAD DE ANÁLISIS O SUJETO DE ESTUDIO)

TÍTULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

##### TÍTULO DEL PROYECTO:

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

##### NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset

##### NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Zeta Socorro Saavedra Alva identificada con el DNI N° 26635608 declaro que acepto participar en la investigación perteneciente a la escuela de Post Grado de Universidad Cesar Vallejo, que cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar el presente proyecto de investigación.

En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta el rigor ético y científico que respaldan a las personas, dentro de los cuales rescatamos la confidencialidad, pues todo lo manifestado por los sujetos de investigación se mantendrá en anonimato para lo cual Ud. responderá haciendo uso de un pseudónimo que será manejado solo por las investigadoras; de la misma manera la información que Ud. brindará se tomará en cuenta solamente para el desarrollo de la investigación. Así mismo, los resultados serán de utilidad para las enfermeras de esta institución, así como de todas aquellas que laboran en esta área. Su información tiene carácter gratuito y voluntario, quedando expedito su deseo de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre.

La información será obtenida a través de una entrevista, previa cita acordada en hora y lugar, de acuerdo a la disponibilidad del entrevistado, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de

haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset 958 653 917
- ✓ Asesora : Dra. Lora Loza Miryam Griselda 964 257 604

  
FIRMA DEL INFORMANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.





CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO:

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset

NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Sharoni López Cabuzelo Medichity identificada con el DNI N° 4585 4150- declaro que acepto participar en la investigación perteneciente a la escuela de Post Grado de Universidad Cesar Vallejo, que cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar el presente proyecto de investigación.

En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta el rigor ético y científico que respaldan a las personas, dentro de los cuales rescatamos la confidencialidad, pues todo lo manifestado por los sujetos de investigación se mantendrá en anonimato para lo cual Ud. responderá haciendo uso de un pseudónimo que será manejado solo por las investigadoras; de la misma manera la información que Ud. brindará se tomará en cuenta solamente para el desarrollo de la investigación. Así mismo, los resultados serán de utilidad para las enfermeras de esta institución, así como de todas aquellas que laboran en esta área. Su información tiene carácter gratuito y voluntario, quedando expedito su deseo de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre.

La información será obtenida a través de una entrevista, previa cita acordada en hora y lugar, de acuerdo a la disponibilidad del entrevistado, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de

haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset 958 653 917
- ✓ Asesora : Dra. Lora Loza Miryam Griselda 964 257 604

  
FIRMA DEL INFORMANTE

  
FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO:

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset

NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Karla Fierella Agapito Esquerre identificada con el DNI N° 46860561 declaro que acepto participar en la investigación perteneciente a la escuela de Post Grado de Universidad Cesar Vallejo, que cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar el presente proyecto de investigación.

En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta el rigor ético y científico que respaldan a las personas, dentro de los cuales rescatamos la confidencialidad, pues todo lo manifestado por los sujetos de investigación se mantendrá en anonimato para lo cual Ud. responderá haciendo uso de un pseudónimo que será manejado solo por las investigadoras; de la misma manera la información que Ud. brindará se tomará en cuenta solamente para el desarrollo de la investigación. Así mismo, los resultados serán de utilidad para las enfermeras de esta institución, así como de todas aquellas que laboran en esta área. Su información tiene carácter gratuito y voluntario, quedando expedito su deseo de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre.

La información será obtenida a través de una entrevista, previa cita acordada en hora y lugar, de acuerdo a la disponibilidad del entrevistado, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de

haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset 958 653 917
- ✓ Asesora : Dra. Lora Loza Miryam Griselda 984 257 604

FIRMA DEL INFORMANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO:

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Zapata Guerrero Cláudia Lisset

NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Mariela de la Cruz Anhuaman identificada con el DNI N° 42097350 declaro que acepto participar en la investigación perteneciente a la escuela de Post Grado de Universidad Cesar Vallejo, que cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar el presente proyecto de investigación.

En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta el rigor ético y científico que respaldan a las personas, dentro de los cuales rescatamos la confidencialidad, pues todo lo manifestado por los sujetos de investigación se mantendrá en anonimato para lo cual Ud. responderá haciendo uso de un pseudónimo que será manejado solo por las investigadoras; de la misma manera la información que Ud. brindará se tomará en cuenta solamente para el desarrollo de la investigación. Así mismo, los resultados serán de utilidad para las enfermeras de esta institución, así como de todas aquellas que laboran en esta área. Su información tiene carácter gratuito y voluntario, quedando expedito su deseo de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre.

La información será obtenida a través de una entrevista, previa cita acordada en hora y lugar, de acuerdo a la disponibilidad del entrevistado, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de

haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Zapata Guerrero Cláudia Lisset 958 653 917
- ✓ Asesora : Dra. Lora Loza Miryam Griselda 964 257 604

FIRMA DEL INFORMANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL PROYECTO:

Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021.

NOMBRE DE LOS INVESTIGADORA:

Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset

NOMBRE DEL ASESOR:

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

Yo, Bonim Melisa Quiroz Arellano identificada con el DNI N° 76880424 declaro que acepto participar en la investigación perteneciente a la escuela de Post Grado de Universidad Cesar Vallejo, que cuenta con la autorización de la Dirección de Escuela para realizar el presente proyecto de investigación.

En este proyecto de investigación se tendrá en cuenta el rigor ético y científico que respaldan a las personas, dentro de los cuales rescatamos la confidencialidad, pues todo lo manifestado por los sujetos de investigación se mantendrá en anonimato para lo cual Ud. responderá haciendo uso de un pseudónimo que será manejado solo por las investigadoras; de la misma manera la información que Ud. brindará se tomará en cuenta solamente para el desarrollo de la investigación. Así mismo, los resultados serán de utilidad para las enfermeras de esta institución, así como de todas aquellas que laboran en esta área. Su información tiene carácter gratuito y voluntario, quedando expedito su deseo de continuar o interrumpir su colaboración, sin que hubiera ninguna represalia, producto de su decisión libre.

La información será obtenida a través de una entrevista, previa cita acordada en hora y lugar, de acuerdo a la disponibilidad del entrevistado, para ello firmará el consentimiento informado como constancia de su libre decisión después de haber entendido claramente todos los aspectos referenciados en el presente documento.

Para cualquier duda, aclaración o retracción de datos cuenta Ud. con los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Investigadora: Lic. Zapata Guerrero Claudia Lisset 958 653 917
- ✓ Asesora : Dra. Lora Loza Miryam Griselda 964 257 604

FIRMA DEL INFORMANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Le agradecemos y valoramos su colaboración.

## ANEXO 5:

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

TÍTULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021



GERENCIA REGIONAL  
DE SALUD



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

LA JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA DE  
LA RED DE SALUD GRAN CHIMU, deja constancia de:

Que la Licenciada en Enfermería, **CLAUDIA LISSET ZAPATA GUERRERO**, de la Universidad Cesar Vallejo sede Trujillo, ha sido autorizada por el Hospital Provincial de Cascas y la Red de Salud Gran Chimú, para desarrollar el proyecto de investigación denominado: *"Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021"*, el mismo que ha sido revisado y aprobado por los responsables del área.

**Área a ejecutarse:** Área de Enfermería del Hospital Provincial de Cascas

**Periodo:** 15 de mayo al 01 de julio del 2021

Al final de la investigación la investigadora deberá hacer llegar un ejemplar de la Tesis a la Red de Salud Gran Chimú.

Se expide la presente para los fines convenientes, ante las instancias correspondientes.

Cascas, 10 de mayo del 2021

GOBIERNO SETENTENARIO LA LIBERTAD  
REDES DE SALUD GRAN CHIMU  
  
RESPONSABLE DE SALUD Y DE INVESTIGACIÓN  
HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS

## ANEXO 06

### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021

Título: Relaciones interpersonales y estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021				
Autor: Claudia Lisset Zapata Guerrero.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES		
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo son las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Describir las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas</p>	Variable: Relaciones Interpersonales		
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>OE1: Identificar el tipo de relaciones interpersonales para así poder establecer las estrategias de mejora en el servicio de enfermería</p> <p>OE2: Establecer estrategias de mejora en el servicio de enfermería del Hospital Provincial de Cascas, 2021</p>	<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p><b>Categorías</b></p>
	<p>Se medirá a través de la entrevista semi estructurada.</p>	<p>Las relaciones interpersonales son una interacción entre personas en donde las principales características que resaltan son la confianza y la credibilidad en el otro, a través del trato mutuo, respeto, empatía y cordialidad, surgiendo de este modo relaciones amistosas y demostraciones de confidencialidad (Calcina C. M, 2015), que dan origen a oportunidades, constituyendo un medio eficaz para la comunicación y expresión de sentimientos ya que la persona necesita de otra persona para sobrevivir y poder crear su propia convivencia en la humanidad; siendo la base para el buen funcionamiento de la sociedad porque a partir de la convivencia armónica entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social se obtiene diferentes espacios que juegan un papel muy importante en el trabajo en equipo, donde la comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades (Llamocca, Galdós AG, Leif M, 2018).</p> <p>En las relaciones interpersonales es fundamental que se aprenda a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio, el lugar que se ocupa en esta vida y aceptando a cada uno como es y aceptándonos como somos, con sus defectos y virtudes, y con nuestras fortalezas y debilidades, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Además, nos ayudan a crecer, progresar, prosperar, desarrollarnos como personas, para nuestra futura vida profesional, respetando la forma de ser de los demás, pero sin dejar de ser nosotros mismos. (Wallace, J.; 2015)</p>	<p><b>CATEGORÍA I:</b></p> <p>Percepción de las relaciones personales en servicio de enfermería</p> <p><b>1° Sub Categoría:</b></p> <p>Validando la anuencia en la interacción laboral.</p> <p><b>2° Sub Categoría:</b></p> <p>Manifestando disconfort y los conflictos con la ejecución de sus actividades.</p> <p><b>3° Sub Categoría:</b></p> <p>Exteriorizando las Expectativas sobre el cambio en el entorno laboral.</p> <p><b>CATEGORÍA II:</b></p> <p>Necesidad de plantear estrategias de mejora para resolver conflictos en las relaciones interpersonales de las enfermeras.</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO A UTILIZAR
<p><b>Tipo:</b> Es un estudio con paradigma cualitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Analítico - Interpretativo</p> <p><b>Abordaje:</b> Estudio de caso</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> Enfermeras asistenciales/ad ministrativas que laboran en los diferentes servicios del Hospital Provincial de Cascas, que constituye una muestra total de 09 enfermeras.</p> <p><b>Criterio de exclusión:</b> Enfermeras que laboren más de 2 años en los servicios de enfermería, que acepten participar de</p>	<p><b>Variable 1:</b> Relaciones Interpersonales</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista a Profundidad.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Entrevista semi estructurada</p> <p><b>Autor:</b> La Investigadora.</p> <p><b>Año:</b> 2021.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Hospital Provincial de Cascas.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Observación no participante en el</p>	<p><b>DESCRIPCION:</b></p> <p>Se realizará a través de la categorización que se dará por el análisis e interpretación de datos, que consiste en la obtención de datos representativos obtenidos del instrumento de investigación dentro de un fenómeno contemporáneo en su contexto real; donde posteriormente se realiza la agrupación de datos a través del EMIC-ETIC; lo que le dará validez, fuerza y confiabilidad a los testimonios que serán recolectados, comparándolo con la bibliográfica pertinente, de donde surgirán las posibles categorías con sub categorías y su análisis respectivo en las consideraciones finales.</p>