UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADA AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2024

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

NALDY IBETH LIMAQUISPE HUALLA

MILTA ARICEL ESPIRITU RUEDA

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **veintitrés (23)** días del mes de **enero** de **2025**, siendo las **09:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. YOLANDA GLADYS SANTOS VILLEGAS
MIEMBRO : Dra. ROLINDA FALCON RIVA AGUERO
MIEMBRO : Dra. GABY LUZ PANDURO SALAS

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la tesis titulada:

"RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADA AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2024"

Presentado por las Bachilleres en Enfermería:

LIMAQUISPE HUALLA NALDY IBETH
ESPIRITU RUEDA MILTA ARICEL

Teniendo en calidad de Asesor a: **Dra. Auristela Chávez Vidalon (0000-0003-0034-7381) (DNI 00005798)**
Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: ...APROBADA POR UNANIMIDAD.....

Quedando las graduadas expeditas para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Siendo las 10:35. horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **veintitrés (23) de enero de 2025**

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

Dra. Rolinda Falcon Riva Aguero
MIEMBRO

Dra. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

La tesis titulada **"RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADA AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2024"** fue aprobada por el jurado calificador conformado por:

.....

Dra. YOLANDA GLADYS SANTOS VILLEGAS
PRESIDENTE

.....

Dra. ROLINDA FALCON RIVA AGUERO
PRIMER MIEMBRO

.....

Dra. GABY LUZ PANDURO SALAS
SEGUNDO MIEMBRO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0726-2024** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADA AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2024.**"

Autor(es)	:	**LIMAQUISPE HUALLA, NALDY IBETH**
		ESPIRITU RUEDA, MILTA ARICEL
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela	:	**ENFERMERÍA**
Asesor(a)	:	**Dra. CHAVEZ VIDALON DE MORI, AURISTELA**

Presenta un **porcentaje de similitud de 2%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 16/12/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, NALDY IBETH LIMAQUISPE HUALLA

Autor de la tesis titulada : "RELACIONES INTERPERSONALES ASOCIADA AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2024"

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Dra. CHAVEZ VIDALON DE MORI, AURISTELA

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional: ENFERMERIA

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 01 / 2025

Email: naldy.lh09@gmail.com Firma:

Teléfono: 925478540 DNI: 76804739

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Milta Aricel Espiritu Rueda

Autor de la tesis titulada : "Relaciones Interpersonales asociada al Desempeño Laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de Hospitalización del Hospital Regional de Pucallpa, 2024"

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dra. Chavez Vidalon de Mori Auristela

Facultad: Ciencias de la Salud

Escuela Profesional: Enfermería

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 01 / 2025

Email: miltagael@gmail.com Firma:

Teléfono: 962545979 DNI: 76007625

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino, a mi padre y mi madre por ser el pilar más importante, por depositar su confianza de ver este sueño hecho realidad, por demostrarme siempre su aprecio y apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida. A mis 6 hermanos, que me guían, me brindan sus consejos, me dan fuerzas para realizar mis proyectos y metas propuestas. Mi pareja, Nick, que gracias a su paciencia y compresión me ha iluminado un rayito de sol en momentos de oscuridad.

NALDY IBETH

A Dios, mi familia por sus consejos, mi pareja por su apoyo incondicional en todo momento, mi hijo por acompañarme y ser el motivo principal de superarme, mis hermanos por estar presentes y motivarme a seguir; Mis padres por apoyarme en todo momento y aportar en mi formación profesional y sus ganas de salir adelante durante esta etapa de ser profesional en la carrera que escogí por vocación.

MILTA ARICEL

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Salud en especial a la Escuela Profesional de Enfermería de esta Universidad, que fueron parte de este crecimiento profesional.

A los docentes por habernos inculcado conocimiento, sabiduría y por el compromiso de formarnos como enfermeras de calidad.

A la Dra. Auristela Chávez Vidalon, por el acompañamiento, por su asesoría en la tesis demostrando compromiso, dedicación y paciencia.

A los miembros del jurado por su tiempo en la revisión de esta investigación.

A los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Regional de Pucallpa, por brindar su tiempo en la participación de la presente investigación.

ÍNDICE DEL GENERAL

	Pág
DEDICATORIA……..	Ii
AGRADECIMIENTO…….	Iii
INDICE DE CONTENIDO ……	Iv
INDICE DE TABLAS …..……	V
INDICE DE ANEXOS ……	Vi
RESUMEN ……	Viii
ABSTRACT ……	IX
INTRODUCCIÓN……...	X
CAPÍTULO I……	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……..	12
1.1 Descripción del problema……	12
1.2 Formulación del problema…….	15
1.2.1 Problema general…….	15
1.2.2 Problemas específicos……	15
1.3 Objetivos de la investigación…….	15
1.3.1 Objetivo general…….	15
1.3.2 Objetivos específicos……	15
1.4 Justificación……..	16
1.5 Propósito o importancia ……	17
CAPÍTULO II……...	18
MARCO TEÓRICO……	18
2.1 Antecedentes del problema……..	18
2.1.1 Antecedentes internacionales…….	19
2.1.2 Antecedentes nacionales……	20
2.1.3 Antecedentes regionales……..	27
2.2 Bases teóricas……..	28
2.2.1 Relaciones interpersonales……...	28
2.2.2 Desempeño laboral…….	32
2.3 Definición de términos básicos…….	35
2.4 Hipótesis……	36
2.4.1 Hipótesis general……..…….	36
2.4.2 Hipótesis específicas……...	36
2.5 Variables……	37
2.5.1 Variable 1……	37
2.5.2 Variable 2……	37
2.6 Operacionalización de las variables…….	38
CAPÍTULO III……..	40

METODOLOGÍA…….. 40
3.1 Tipo de investigación…… 40
3.2 Población y muestra……. 40
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos…..…… 42
3.3.1 Técnicas……... 42
3.3.2 Instrumentos……. 42
3.4 Procedimiento de recolección de datos…….. 45
3.5 Procesamiento y tratamiento de datos…… 46
CAPÍTULO IV……. 47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN…… 47
CAPÍTULO V…… 58
CONCLUSIONES…….. 58
RECOMENDACIONES…….. 59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…… 60
ANEXOS…….. 63

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de variable de las relaciones interpersonales……... 38

Tabla 2. Operacionalización de variable del desempeño laboral 39

Tabla 3. Características generales de los profesionales de enfermería de hospital regional de Pucallpa, 2024…… 47

Tabla 4. Asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024…….. 49

Tabla 5. Asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024……... 52

Tabla 6. Asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024…….…. 54

Tabla 7. Asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, 2024…..... 56

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01. Consentimiento informado.....65

Anexo 02. Cuestionario de relaciones interpersonales..... 66

Anexo 03. Guía de observación: Desempeño laboral en el profesional de Enfermería.....68

Anexo 04. Matriz de consistencia.....70

Anexo 05. Validez de los instrumentos.....72

Anexo 06. Confiabilidad de los instrumentos..... 73

Anexo 07. Prueba de hipótesis 74

Anexo 08. Tabla de resultados de la primera variable..... 75

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el Profesional de Enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. Método: el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, tipo prospectivo-transversal. A si mismo se utilizó un cuestionario y una guía de observación. La población estuvo conformada por 205 profesionales de enfermería y la muestra fue 182 profesionales de enfermería, el instrumento fue sometido a prueba de confiablidad con el Alfa de Cronbach y se obtuvo 0.761 para relaciones interpersonales y 0.771 para desempeño laboral, se procesaron los datos recolectados por intermedio del software de estadística SPSS Versión 27. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas: los resultados revelaron que el 86.3% tienen una relación interpersonal medianamente favorable y el 48.4% tienen un desempeño laboral medio. Respecto a las dimensiones: en comunicación, el 83.5% tienen una comunicación medianamente favorable, el 91.2% tienen una actitud medianamente favorable; en actitudes y en trato presenta el 73.1% tienen un trato medianamente favorable, con un desempeño laboral medio. Se concluye que, no existe asociación entre las relaciones interpersonales y su desempeño laboral en los Profesionales de Enfermería.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, enfermería.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the association between interpersonal relationships and job performance in the Nursing Professional at the Regional Hospital of Pucallpa, 2024. Method: The study had a quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design, prospective-cross-sectional type. Likewise, a questionnaire and an observation guide were used. The population consisted of 205 nursing professionals and the sample was 182 nursing professionals, the instrument was subjected to a reliability test with Cronbach's Alpha and 0.761 was obtained for interpersonal relationships and 0.771 for job performance, the data collected was processed through the SPSS statistics software Version 27. The results are presented in tables and statistical figures: the results revealed that 86.3% have a moderately favorable interpersonal relationship and 48.4% have an average job performance. Regarding the dimensions: in communication, 83.5% have a moderately favorable communication, 91.2% have a moderately favorable attitude; in attitudes and treatment, 73.1% have a moderately favorable treatment, with an average job performance. It is concluded that there is no association between interpersonal relationships and job performance in Nursing Professionals.

Keywords: Interpersonal relationships, job performance, nursing.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral están estrechamente vinculadas con el desempeño laboral**,** especialmente en áreas como la enfermería, donde la interacción constante con compañeros, superiores y pacientes es esencial para el éxito del trabajo. La calidad de estas relaciones puede influir positiva o negativamente en el desempeño de los profesionales de la salud.

La Organización Panamericana de la Salud, menciona que las relaciones interpersonales son habilidades para la vida, así mismo, pueden tener un impacto significativo en la retención y motivación del personal de enfermería puesto que, la baja satisfacción laboral y el estrés pueden llevar a la desmotivación y al abandono del puesto de trabajo. (1).

Del mismo modo, La Organización Mundial de la Salud, según las cifras se muestra un porcentaje mayor a un 70%, donde las relaciones interpersonales entre trabajadores de entidades de salud son malas, presentándose poca empatía, falta de comunicación y no existe la ayuda mutua; viéndose afectado el desempeño laboral y dañando la calidad en la atención brindada dentro de una organización (2).

En las Instituciones de Salud, la importancia de las relaciones interpersonales es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que la relación humana es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral óptimo (3).

En el Perú, Rodrigo Ricardo (4), refieren que diversas instituciones incumplen en cuanto a brindar una buena calidad de atención a los

pacientes porque descuidan la parte del ambiente laboral, se observa la carencia de armonía en el trabajo y un ambiente de alto estrés personal lo que afecta en gran medida el desempeño del personal de enfermería.

Por ello, resulta crucial que en las organizaciones de la salud se cuente con personal que se alineen a sus funciones laborales de acuerdo a los objetivos y metas institucionales, es decir colaboradores idóneos que optimicen su desempeño en sus labores, de tal manera que genere un impacto positivo en la organización y en el paciente-usuario de la salud (2).

Por todas estas razones, el objetivo del estudio fue: Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. Por lo indicado líneas precedentes la investigación se estructuró en cinco capítulos:

Capítulo I; Planteamiento del problema: Descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la investigación.

Capítulo II; Marco teórico: Antecedentes, bases teóricas, la definición de términos básicos, asimismo las hipótesis, y la operacionalización.

Capítulo III; Marco Metodológico: Menciona tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos para recolección de datos, el procedimiento de recolección de datos y tratamiento de datos desde un punto de vista de la estadística inferencial.

Capítulo IV; Se presentan los resultados y discusión.

Capítulo V, Conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Las relaciones interpersonales en el área de la salud, tienen el propósito de desarrollar la efectividad en la labor que realiza el profesional de enfermería ya que en estas se reflejan las ideas, valores, competencia profesional y características personales en el profesional de enfermería; de esta manera, el interés del profesional de salud es establecer relaciones interpersonales saludables con sus colegas, ya que ello facilita y a la vez hace posible el trabajo en equipo; lo que conlleva a una adecuada atención y de esta forma ayuda al clima organizacional (5).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), las habilidades para la vida se refieren a las aptitudes necesarias para comportarse de manera adecuada, así mismo, enfrentar con éxito las exigencias y desafíos que presenta la vida diaria; ya que estas favorecen a las habilidades sociales, cognitivas y el control de las emociones. Por otro lado, refiere que un ambiente de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, ya que un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también hace un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general (1).

Por otra parte, en España, en un estudio se encontró que el profesional de enfermería reconoce que todos los miembros del equipo son importantes y que cada uno aporta sus especificidades. Sin embargo, hay

muchas dificultades en el trabajo diario: individualismo, alta rotación de personal, falta de autonomía, relaciones verticales de poder, falta de tiempo para las reuniones y de líderes para construir y fomentar el trabajo en equipo (6).

También, las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería cuando son tensas, conflictivas y prolongadas conllevan al fracaso profesional. Esto lleva a reflexionar sobre el manejo de conflictos, ya que esta debe ser una habilidad valiosa en el equipo de salud para así poder manejar situaciones y/o circunstancias existentes; puesto que, en los diferentes servicios de hospitalización, el profesional de enfermería está predispuesto a presentar relaciones interpersonales negativas y por ende esto conlleva a un conflicto, por ser un área de mucha carga tensional, área crítica y de aislamiento prolongado (5).

Igualmente, el profesional de enfermería, pasa gran parte del día en un ambiente donde se genera mucho estrés; por ende después de tantas horas de trabajo, se pueda generar un conflicto, a pesar de ello, un conflicto se puede considerar normal, pero siempre que sea detectado y resuelto a tiempo; ya que esta es la clave para que el área de donde se trabaja no se convierta en un ambiente hostil, dado a que si el conflicto no es resuelto a tiempo o de manera correcta, el rendimiento y motivación se verán afectados (5).

Del mismo modo, el profesional de enfermería no siempre utiliza habilidades y destrezas de comunicación interpersonal para relacionarse. El éxito o fracaso de cualquier tipo de atención en salud depende de las

habilidades y destrezas de comunicación interpersonal que los profesionales de salud puedan tener para proporcionar un adecuado servicio a los pacientes. Para que las personas estén dispuestas a utilizar los servicios de salud, éstos deben ser eficientes, seguros y confiables, muchas veces el trato dispensado a los pacientes refleja el estado de las comunicaciones interpersonales dentro del equipo de salud (7).

Además, el desempeño del personal de salud es susceptible de mejorar mediante: una supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, los incentivos económicos, los permisos para mejorar competencias, mejoras en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales. Se pueden lograr rápidamente mejoras considerables de la disponibilidad, la competencia, la capacidad de reacción y la productividad de este colectivo mediante la aplicación de varios instrumentos prácticos y poco costosos (8).

Pasando al ámbito local, en el distrito de Callería, específicamente en la ciudad de Pucallpa, se cuenta con muchos establecimientos de salud, tanto clínicas y policlínicos particulares, postas médicas, centros de salud y hospitales, que brindan diferentes servicios en salud; dentro de ello destaca El Hospital Regional de Pucallpa; en dicho hospital se brinda servicios en salud a la comunidad en diferentes especialidades médicas, así como servicios de laboratorio, farmacia, entre otros; sin embargo, en el hospital, se logró conocer la forma como se asocian las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, y se supo cómo es su

comunicación, las actitudes y el trato; del mismo modo como es su desempeño cognitivo y procedimental. Por ello, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo las relaciones interpersonales se asocian con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la comunicación se asocia con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Cómo las actitudes se asocian con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?
- ¿Cómo el trato se asocia con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la asociación entre la comunicación y el desempeño

laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- Establecer la asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
- Describir la asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

1.4 Justificación

Justificación teórica: Se justifica de forma teórica, por que busca la reflexión y debate académico sobre los conceptos y teorías sobre la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería.

Justificación practica: Esta investigación muestra información real sobre el trabajo de enfermería en un centro hospitalario, datos importantes para sugerir o mejorar el ambiente de trabajo de los cuidados de enfermería y así mejorar las relaciones interpersonales, en este sentido esta investigación nos permite conocer si existe una asociación significativa entre estas dos variables de estudio.

Justificación metodológica: Se justifica metodológicamente porque, a través del análisis, interpretación y acción de los métodos, se obtendrán respuestas a las preguntas ya planteadas en el problema, así como el logro de los objetivos y la validación de las hipótesis diseñadas en la investigación, lo cual es fundamental para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

1.5 Propósito o importancia

Este estudio tiene como propósito determinar la importancia de las relaciones interpersonales en Enfermería para una práctica profesional efectiva. La comunicación, el apoyo emocional y la buena actitud no sólo contribuyen a la satisfacción del paciente, sino que también mejoran la salud y la productividad del profesional de enfermería, mejorando así la calidad general de la atención, la eficacia y la eficiencia del servicio.

Por tanto, Resulta importante determinar la asociación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral como se ve reflejada en la percepción del paciente, con el fin de plantear estrategias de mejora continua, manteniendo los estándares de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Junco S (9), al estudiar: Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en El Hospital General iess Babahoyo, 2020. Tuvo como objetivo establecer la influencia de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de un Hospital. La metodología empleada fue cuantitativa y descriptiva correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 104 licenciadas en enfermería a quienes se les aplicó dos instrumentos, el primero llamado instrumento para medir las relaciones interpersonales, bajo una confiabilidad de 0,926; y, el segundo, llamado instrumento para medir el desempeño laboral, bajo una confiabilidad de 0,914 ,donde se encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular producto de la mala comunicación, las actitudes y el mal trato entre los trabajadores, mientras que, el desempeño general fue bueno porque se encontró niveles altos de eficiencia, productividad y creatividad; y, posteriormente, se llegó a la conclusión que, las variables se relacionan de manera significativa (R = 0,856, con un p-valor de = 0,001 < 0,05) en los profesionales de un hospital de Babahoyo.

Enrique A y Rodríguez RG (10), en su investigación: Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro” Departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. Se basaron como objetivo analizar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de un hospital” en El Salvador, en donde la metodología empleada fue descriptiva, transversal y cualitativa, cuya muestra estuvo conformada por 164 profesionales en enfermería a quienes se les aplicó un instrumento, llamado guía de entrevista para medir el desempeño laboral, donde se encontró que, existe un manejo inadecuado de relaciones interpersonales, además de un mal manejo del estrés y desconocimiento de la base legal de las funciones según el puesto de trabajo; y, posteriormente, se llegó a la conclusión que, los problemas de los profesionales en enfermería son influenciados por el poco conocimiento de las funciones y responsabilidades en el ejercicio profesional.

Rosaura JG (11), investigo sobre: Relaciones interpersonales y atención al usuario, Guatemana-2018. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en la atención al usuario del Centro de Atención Permanente de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo cuasi- experimental, la población con la que se realizó la investigación está conformada por 25 colaboradores del área de pediatría siendo el total de la población, entre ellos secretarias, médicos, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, conserjes de ambos sexos y 35 usuarios, provenientes de áreas urbanas y rurales con diferentes grados de escolaridad. En la investigación se aplicaron dos escalas de Likert; el primer instrumento dirigido a los colaboradores

comprendida por 25 preguntas que evalúan 7 factores (amabilidad, valores, comunicación interpersonal, conocimientos, emociones, armonía y rapidez en el servicio) se calificó cada uno con 4 puntos, para completar una nota máxima de 100 puntos La segunda escala de Likert se aplicó a los usuarios, con 17 preguntas en las que se evalúan 5 factores (disponibilidad del personal, paciencia, conocimiento, interés genuino y satisfacción del usuario) se calificó cada uno con 4 puntos, dio como nota máxima 68 puntos. Después de la intervención, las relaciones interpersonales obtuvieron un porcentaje de 96.16, origino un aumento la atención al usuario de 63.89. Lo cual, evidencia que mejores relaciones interpersonales, mejora la atención al usuario.

Rosales N (12), realizó una investigación: Ambiente laboral y su relación con desempeño de los profesionales de enfermería en Argentina en el año 2018. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de desempeño laboral. Fue de enfoque cuantitativo y de tipo no experimental, transeccional correlacional. Los resultados obtenidos fueron la mayoría de los enfermeros encuestados dicen tener un buen nivel, lo que les facilita el desenvolvimiento en su puesto de trabajo, llegando a la conclusión que influye mucho la motivación laboral en los trabajadores.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Carhuavilca YH (13), en su investigación: Relaciones interpersonales y desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico de un Hospital Regional del Cusco, 2023. Su objetivo fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional

de enfermería del centro quirúrgico de un hospital regional del Cusco, 2023. Para lo cual se desarrolló una metodología cuantitativa, básica, no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La investigación se realizó a 35 profesionales de enfermería quirúrgica, se aplicó el instrumento de relaciones interpersonales de 35 preguntas y el de desempeño de 28 preguntas de Utsua, E. Conclusión: se obtuvo un coeficiente de 0.419 y una significancia de 0.027 (menor al p-valor de 0.05), con lo que se evidencia relaciones significativas de las variables, indicando que, a mayores relaciones interpersonales, mayor es el desempeño laboral. El estudio evidenció significancia en las dimensiones inclusión y el desempeño laboral (0.008 < p-valor 0.05); dimensión Control y el desempeño laboral (0.031 < p-valor 0.05); dimensión Afecto y el desempeño laboral (0.003 < p valor 0.05), Finalmente, Se establece que hay una conexión significativa entre las dimensiones y el desempeño de los enfermeros del centro quirúrgico de un hospital regional del Cusco.

Monzón MY (14), analizó: Determinantes de salud enfermedad y su relación con el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en La Unidad de Cuidados Intensivos Covid del Hospital Regional Docente De Cajamarca 2021. Tuvo como objetivo describir y analizar los determinantes de salud enfermedad y su relación con el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos COVID del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2021. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, analítico y de corte transversal. La población estuvo constituida por 63 profesionales de enfermería. Los datos se recolectaron a través de dos

cuestionarios: Determinantes salud enfermedad, con un valor de alfa de Cronbach de 0,805 y validado por juicio de expertos; y de desempeño laboral estandarizado por el Ministerio de Salud. Resultados: los profesionales de enfermería de la Uci Covid está conformado por el sexo femenino con 84.1%, 71.8% son menores de 40 años de edad, 90.7% son solteras, 52.4% tiene hijos y 60.4% son padres de familia; los determinantes de salud enfermedad del profesional de enfermería encontrados fueron medio ambiente, estilos de vida, biología humana y aspectos psicológicos; presentan un alto nivel de desempeño laboral con un 58.7%. Conclusión: Existe una relación directa y significativa entre los determinantes de salud enfermedad y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos COVID del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Otero KP (15), elaboró un estudio: Impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020. Ha tenido como objetivo determinar la relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020. Para lo cual, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativo-descriptivo, a su vez desarrollo un diseño transversal y no experimental. La muestra a estudiada se conformó por 50 trabajadores, quienes laboran en la institución y además cumplían con los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Los resultados obtenidos mostraron con un 99% de confianza, que existe una correlación entre la variable “Impacto de las relaciones interpersonales” y la variable “Desempeño laboral “,

debido a que el valor del Sig. (bilateral) es de <,001, encontrándose muy por debajo del 0.01 requerido. Lo que conduce afirmar la existe una relación significativa y por ende un impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro, durante el año 2020. Así mismo, para la variable "relaciones interpersonales" se ha demostrado la existencia de indicadores de las relaciones interpersonales como son la inclusión, el control y el afecto. En el caso de la variable "desempeño laboral" se aprecia la existencia de indicadores como son: las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la organización; se exceptúa el primer indicador "calidad de trabajo" dado a su valor porcentual del 30% con el ítem "casi nunca"; pudiendo afirmar que existe cierto nivel de "calidad de trabajo".

Aguilar GR y Huamaní MA (16), plantearon una investigación: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. El estudio fue de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, corte transversal y diseño no experimental e hipotético deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta, con el Cuestionario de Espinoza Marquina Sara sobre "Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería de Perú", conformado por 24 ítems; y el Cuestionario de Terán

Romero Carla Andrea sobre “Rendimiento laboral en enfermeras de Bolivia”, conformado por 25 ítems. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados fueron que las enfermeras presentan relaciones interpersonales malas 61.7%, regulares 23.3% y buenas 15%; y rendimiento laboral es adecuado 73.3% e inadecuado 26.7%. Luego de realizar el contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Quintana D y Tarqui C (17), presentaron su estudio: Desempeño laboral del profesional de enfermería en un Hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú, 2019. Su objetivo fue: Describir el nivel de desempeño según las características laborales, formación académica, aspectos motivadores, organizacionales y la influencia de la jefatura de enfermería del profesional de enfermería que labora en el Hospital Nacional Alberto Sabogal (HNASS). Materiales y métodos: estudio transversal, realizado en el HNASS del Callao. Su muestreo fue probabilístico, con afijación proporcional. La muestra fue 208 enfermeras. Se empleó un cuestionario ad hoc. El desempeño laboral se evalúo mediante la normativa de evaluación del Seguro Social de Perú. Se calculó promedios, desviación estándar, porcentajes y chi cuadrado. El estudio fue aprobado por el Comité de Investigación y Ética del HNASS. Resultados: el 24.5% presentó insuficiente desempeño, 78.8% tuvieron 6 a más años de servicio, 93.8% tuvieron especialidad, 63.0% perciben sobrecarga de trabajo, 70.2% no reciben capacitaciones y 37.0% perciben presión laboral de la jefatura de

enfermería. Del total de enfermeras con suficiente desempeño, el 66.7% presentaron un tiempo de servicio ≥ 6 años (valor p=0.02), 96.2% tuvieron especialidad (valor p=0.01). En el grupo de enfermeras con insuficiente desempeño, el 98.0% no hacen docencia (valor p=0.02) 82.4% no fueron capacitadas por la institución empleadora (p valor=0.03), 88.2% percibieron presión laboral por parte de la jefatura, 51.0% no tienen facilidades en el horario de trabajo, 84.3% percibieron estar desmotivados y 76.5% percibieron estar ubicados de acuerdo con su especialidad (valor p<0,05). Conclusiones: la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital HNASS tienen desempeño suficiente, sin embargo, es necesario que la gerencia del hospital realice esfuerzos adicionales para lograr un mejor desempeño del profesional de enfermería.

López YI (18), en su investigación: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2018. Se basó como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería de un hospital. La metodología empleada fue cuantitativa, correlacional y no experimental, cuya muestra estuvo conformada por 40 enfermeras a quienes se les aplicó dos instrumentos, el primero llamado instrumento para medir las relaciones interpersonales, bajo una confiabilidad de 0,857; y, el segundo, llamado instrumento para medir el rendimiento laboral, bajo una confiabilidad de 0,863, donde se encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular en un 45%, así, también, el rendimiento laboral fue regular en un 52.5%; y, posteriormente, se llegó a la conclusión que, las variables se

relacionan de manera significativa (R = 0,754, con un p-valor de = 0,001 < 0,05) en los profesionales del servicio de emergencia de un Hospital de Vitarte).

Tataje WJ (19), investigó: Características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018. Su objetivo: fue determinar las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018. La investigación es descriptiva y de corte transversal, la muestra fue obtenida a través del muestreo no probabilístico, con un total de 58 profesionales; las técnicas fueron la encuesta y la observación. Sus resultados indican que según los datos generales el 73,3% (44) son de sexo femenino, el 63,3% (38) tienen de 31 a 45 años, el 40% (24) son casados, el 55% (33) son nombrados y el 56,7% (34) tienen más de 6 años de servicio. Respecto a las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, el 72% (43) refieren que son medianamente favorables, el 23% (14) dicen que son favorables y solo el 5% (03) refiere que es desfavorable. El desempeño laboral de los profesionales de enfermería, es favorable en un 78% (47) y desfavorable en el 22% (13). Concluyó que las características de las relaciones Interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según trato, empatía (actitud) y comunicación fueron medianamente favorables, por lo que se rechaza la hipótesis para ésta variable; el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018 según las capacidades actitudinales

son favorables, rechazándose la hipótesis para esta dimensión y según las capacidades psicomotoras es desfavorable, aceptándose la hipótesis para ésta dimensión.

2.1.3 Antecedentes regionales

Ahuanari C et al (20), en su estudio: El desempeño Laboral y la Calidad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021. Donde se busca conocer cómo se relacionan las variables en este nosocomio. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, y diseño transeccional correlacional. Presenta una población de 519, con un muestreo probabilístico de 97 trabajadores para evaluar el desempeño laboral y una población de 750, con un muestreo probabilístico de 103 usuarios para evaluar la calidad de servicio. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, estos se procesaron en el programa Excel y en el programa estadístico SPSS versión 26.0. Los resultados muestran que el desempeño laboral y cali.dad del servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2021, se relacionan de manera negativa débil y no significativa. Esto quiere decir que la forma en la que el hospital administra el esfuerzo-desempeño, el desempeño recompensas y las recompensas-metas personales no es suficiente para alcanzar una relación directa y significativa entre estas dos: el desempeño laboral y la calidad de servicio.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Relaciones interpersonales

Según la investigación tuvo como fundamento teórico la teoría de

relaciones interpersonales propugnada por Hildegart Peplau.

Por ello, Hildegart Peplau, define la relación interpersonal entre enfermera y paciente puede llevarse a cabo en diferentes entornos: hospital, escuela, comunidad, etc., con el objetivo de mejorar la salud, aumentar el bienestar y atender a las enfermedades (21).

Asimismo, las Relaciones Interpersonales según el Ministerio de Salud del Perú, “Son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos, se trata también de la capacidad para resolver problemas que en dichas relaciones pueden plantear” (22).

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales de cada uno del miembro de un grupo humano son fundamental que sea adecuado para que la organización surja, para ello es importante el factor comunicacional para el enlace entre los miembros de la sociedad, por ello que las gestiones modernas promueven la comunicación como un factor de desarrollo humano el cual tiene que ser evaluado por los psicólogos organizacionales (23).

Elementos que desarrollan la experticia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son muy importantes ya que estas son la base para podernos socializar con las demás. Se puede encontrar muchos atributos con los que se pasa a ser amigo de una persona o su

rival. También depende mucho el tiempo que una persona este al lado de otra, ya que se establecen derechos y obligaciones. En las relaciones interpersonales también influye mucho la personalidad de las personas, donde se desarrollan grupos de personas organizados donde se puede decir que los sentimientos son iguales, ya que esto va basado en la empatía que es cuando identificamos todo lo que tiene una persona y en que nos enriquece (24).

A. Comunicación

La literatura nos explica que, la comunicación es un proceso interpersonal, en el que participantes expresan algo de sí mismos por medio de signos verbales o no verbales con la intención de influir en la conducta del otro, y determina el tipo de relaciones que las personas van a desarrollar con los demás y lo que sucede en el mundo que les rodea. Abarca las formas en que las personas intercambian información, incluyendo la información que proporcionan y reciben y la manera en que esta se utiliza, es un proceso de aprendizaje. (24).

Verbal: Es considerar cuidadosamente la comunicación o los estímulos que se ha recibido y responder con cierta deliberación. Consiste en prepararse para los diálogos que se sostendrá con los demás sin hacer sentir mal al prójimo, inspirar confianza, así mismo la escucha activa, permite la comprensión de sus sentimientos de la persona como parte de las relaciones interpersonales unos a los otros esto es vital en una sociedad de desarrollo personal (25).

Escrita: A diferencia de la verbal, no está sometida al espacio ni al tiempo y puede que nunca se de esta comunicación. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no producirse, aunque aquello escrito perdure eternamente (25).

Gesto. Hay momentos en que las palabras parecen inadecuadas para ayudar a transmitir los pensamientos y sentimientos; en esos momentos el gesto empleado con cordura puede ser tan eficaz y dar tanto respaldo como las palabras. La comunicación debe ser directa y sincera, de forma que sea comprensible tanto por el emisor como por el receptor, debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración (25).

B. Actitudes

Al respecto la literatura nos define que las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malentendidos y conflictos (26).

Empatía: Proceso que a través del cual despierta el interés en la persona que está dispuesto y comprometido con la causa, es parte del compromiso en los procesos, es ponerse en zapatos de la otra persona,

una habilidad del hombre como parte de su desarrollo (25).

Respeto: Es una condición básica en las relaciones humanas, muy importante respetar al otro y también hacerse respetar considerando las creencias y los sentimientos de los demás es parte de la convivencia diaria en el desarrollo social (25).

Honestidad: Es sincero, franco, no tener segundas intenciones en el trato con las otras personas; no sacar ventaja de las posibles debilidades o situaciones de inferioridad de otros individuos (25).

Apoyo: Toda persona debe apoyarnos en el trabajo para obtener los mejores resultados posibles y grandes beneficios pueden ser individuales o colectivas (25).

C. Trato

Al respecto, la literatura nos define que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos (23).

Por tanto, un buen trato es la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales (23).

Amabilidad: Está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye (23).

Cortesía: Son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos (23).

Buenos modales: Se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes (23).

2.2.2 Desempeño laboral

Según la literatura nos define que el desempeño, es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo (27).

Asimismo, el desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (28).

Importancia del desempeño laboral

Sólo la comprensión de la naturaleza de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado

a expresarse libre y sanamente (29).

En este sentido el desempeño tiene como base fundamental la relación y transmisión de información hacía sus directivos y de igual forma hacia los compañeros ocupantes de cargos en la institución donde laboran (30).

Elementos del desempeño laboral

A. Cognitiva

La literatura no define que la competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de salud, siendo la capacidad cognitiva: El conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificado y su aptitud y experiencia ha sido demostrado. Esta competencia profesional, se destaca en conocimiento, análisis, resolución de problemas y asesoramiento (28).

Igualmente, en el desempeño profesional se destaca la capacidad cognitiva que es la herramienta fundamental para el análisis y resolución de los problemas inherentes a su quehacer profesional, o a los problemas de salud en general (28).

También, la literatura nos explica que en la parte asistencial, está referida a la práctica profesional en cuanto a los cuidados asistencial y asesoramiento al paciente y a su familia en lo referente a los cuidados de salud; se basa en la “educación especializada, criterio y pericia basados en el conocimiento de principios científicos diversos” es decir en la práctica durante el desempeño laboral se incluye los cuidados asistenciales y asesoramiento del paciente y su familia acerca de las necesidades de la

salud (28).

B. Procedimental

Al respecto, la literatura nos define que los profesionales de salud poseen capacidades de destreza que le permiten adquirir aptitudes psicomotoras en algunos jóvenes profesionales con poca experiencia en el área poseen menos, mientras que otros poseen una mayor habilidad por la experiencia adquirida, los enfermeros poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son proactivos en demostrárselo a los pacientes. Tiene experiencia y asumen la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible (28).

Además, es la capacidad que proporciona a los profesionales de la salud las habilidades y perspectivas que necesitan para trabajar en colaboración con los demás. Lo encuentran en las diferentes áreas de especialización profesionales de enfermería que se encuentran las diferentes áreas de especialización adquieren una mayor practica si se mantienen desarrollando sus funciones en la misma, con la cooperación de los compañeros de trabajo (28).

2.3 Definición de términos básicos

- **Capacitación**. es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa.

- **Comunicación**: Acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información.

- **Desempeño laboral del profesional de enfermería:** Se define como el cumplimiento o conducta real de las actividades del profesional de enfermería para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.
- **Relaciones interpersonales**: Según el Ministerio de Salud del Perú, “Son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos, se trata también de la capacidad para resolver problemas que en dichas relaciones pueden plantear”.
- **Supervisión**. Es acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.
- **Trabajo en equipo**. El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.
- **Trato**: Hace referencia a que en las relaciones humanas las personas tengan un acercamiento amable y respetuoso en sus gestos y palabras.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

- Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

2.4.2 Hipótesis específica

- Existe asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- Existe asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

- Existe asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

2.5 Variables

2.5.1 Variable 1: Relaciones interpersonales

A. **COMUNICACIÓN:** Se determinó si comunicación verbal, escrita y gestual están asociadas al desempeño laboral en el profesional de enfermería.

B. **ACTITUDES:** Se determinó si empatía, respeto, honestidad y apoyo están asociadas al desempeño laboral en el profesional de enfermería.

C. **TRATO:** Se determinó si la amabilidad, cortesía y los buenos modales están asociadas al desempeño laboral en el profesional de enfermería.

2.5.2 Variable 2: Desempeño laboral

En función a la guía de observación del desempeño laboral, se determinó si el profesional de enfermería presenta un alto desempeño laboral.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.6.1 Tabla 1. Operacionalización de la variable de las relaciones interpersonales.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
V_1 Relaciones interpersonales	Según, villachica (26), Las relaciones interpersonales son muy importantes ya que estas son la base para podernos socializar con las demás. Se puede encontrar muchos atributos con los que se pasa a ser amigo de una persona o su rival. También depende mucho el tiempo que una persona este al lado de otra, ya que se establecen derechos y obligaciones.	Esta variable, evidenció la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos, el cual nos permitió medir y mejorar las relaciones interpersonales; por ello se le midió por sus respectivos indicadores, tales como comunicación, actitud y trato.	a) Comunicación	• Escuchar • Conversar • Disponer • Resolver • Silenciar • Ofender • Discutir	1,2,3,4,5,6,7	Nominal	Cuestionario de relaciones interpersonales Favorable= 34 - 48 Medio favorable= 17 - 33 Desfavorable= 0 - 16
			b) Actitudes	• Evidenciar • Respetar • Comprender • Empatía • Ayudar • Interés • Criticar • Cumplir • Responsabilidad • Sobrecarga • Solicitar • Celo profesional	8,9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19		
			c) Trato	• Antipatía • Amabilidad • Buenos modales • Sencillez • Humildad	20,21,22,23,24		

2.6.2 Tabla 2. Operacionalización de la variable del desempeño laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	VALOR FINAL
V2 Desempeño laboral	Según, Chiavenato (29). Define al desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	Esta variable, evidenció la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos, el cual nos permitió medir y mejorar el desempeño laboral; por ello se le medió por sus respectivos indicadores, tales como los aspectos cognitivos y procedimentales.	a) Cognitiva	• Conocimiento • Planificar • Realizar • Promover • Procedimientos • Desarrollar • Brindar • Participar • Educar	1,2 3,4,5 6,7,8,9	Nominal	Guía de observación: desempeño laboral en el profesional de enfermería Alto = 18 – 25 Medio = 9 – 17 Bajo = 0 – 8
			b) Procedimental	• Bioseguridad • Monitoreo • Administrar • Kardex • Privacidad • 15 correctos • Verificar • Reporte • Necesidades • Confianza • Fomentar • Material estéril • Balance hídrico • Autocuidados • Rapidez • Atención afectiva	10,11,12,13,14, 15,16,1718,19,20 ,21,22,23,24,25		

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1 Tipo de investigación

Se realizó la Investigación con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, porque se estableció la asociación entre las variables de estudio. Transversal, porque se realizó una medición de ambas variables en un solo momento y prospectivo, porque se recolectó y analizó la información que se produjo con anterioridad. Diseño no experimental, porque según el nivel de investigación se estudiaron y midieron las variables sin ser manipuladas, ya que se registraron los datos tal y como se encontraron.

3.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 205 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Pucallpa. El siguiente cuadro detalla las funciones que realizan los profesionales de enfermería:

El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la fórmula estadística de población finita, con error del 5% y un nivel de confianza 1.96.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$x = \frac{205 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (205 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$x = \frac{205 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * 204 + 3.84 * 0.25}$$

$$x = \frac{205 * 0.96}{0.86 + 0.96}$$

$$x = \frac{196 * 2}{1.82}$$

$$x = 182$$

El tamaño de la muestra fue 182 profesionales de Enfermería; se seleccionó las unidades muestrales (los profesionales de enfermería), mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

De las muestras determinadas se tuvo en cuenta los criterios de inclusión, ninguna unidad muestral fue sometida a criterios de exclusión.

Criterio de inclusión:

- Profesional de enfermería que voluntariamente desean participar en la investigación.
- Profesional de enfermería que se encuentre laborando en los servicios de hospitalización.
- Profesional de enfermería de ambos sexos.

Criterio exclusión:

- Profesional de enfermería que no acepten participar del estudio.
- Profesional de enfermería que se encuentren de vacaciones o licencia durante el periodo de estudio.
- Profesional de enfermería que no se encuentre laborando en los servicios de hospitalización.

3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La técnica que se aplicó en el estudio fue la entrevista y la observación, que permitió obtener información necesaria a fin de dar respuesta al problema de investigación.

3.3.2 Instrumentos

Se aplicaron dos instrumentos; el cuestionario de relaciones interpersonales, validado por Espinoza Markina, el mismo que está estructurado en comunicación (7 enunciados), actitudes (12 enunciados), y trato (5 enunciados), siendo un total de 24 preguntas de la variable relaciones interpersonales.

Para cuyo propósito se aplicó la siguiente escala valorativa:

Siempre = 2 puntos

A veces = 1 puntos

Nunca= 0 puntos

Puntuación por dimensiones:

Comunicación:	Favorable:	12 – 14 puntos
	Medio favorable:	6 – 11 puntos
	Desfavorable:	0 – 5 puntos
Actitudes:	Favorable:	18- 24 puntos
	Medio favorable:	9 – 17 puntos
	Desfavorable:	0 – 8 puntos
Trato:	Favorable:	8 – 10 puntos
	Medio favorable:	4 – 7 puntos
	Desfavorable:	0 – 3 puntos

Puntuación final de relaciones interpersonales:

Favorable:	34 a 48 puntos
Medio favorable:	17 a 33 puntos
Desfavorable:	0 a 16 puntos

Para la variable desempeño laboral, se aplicó la guía de observación; Desempeño laboral en el profesional de enfermería; el cual sirvió como medio de verificación para medir las habilidades del personal de salud.

Así mismo la guía de observación contó con 25 enunciados, de los cuales se dividen en: dimensión cognitiva (09 enunciados), procedimental (16 enunciados). Tendrán alternativas dicotómicas que son: Sí y No.

Para cuyo propósito se aplicó la siguiente escala valorativa:

SI = 1 puntos

NO= 0 puntos

Puntuación por dimensiones:

Cognitiva:	Bueno:	7 – 9 puntos
	Regular:	4 – 6 puntos
	Malo:	0 – 3 puntos
Procedimental:	Bueno:	11 – 16 puntos
	Regular:	6 – 10 puntos
	Malo:	0 – 5 puntos

Puntuación final del desempeño laboral en el profesional de enfermería:

Alto = 18 – 25

Medio = 9 – 17

Bajo = 0 – 8

- Se realizó a través de la validez de contenido (Juicio de expertos), se seleccionaron a cinco expertos entre los profesionales que además de conocer el tema; estuvieron familiarizados con el grupo poblacional al cual fue dirigida el instrumento del desempeño laboral del profesional de enfermería; dando como resultado de la validez 0,775 (Anexo 5).

- En la confiabilidad del instrumento, se efectuó la prueba piloto el cual se llevó a cabo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, por los profesionales de enfermería de cada servicio, Se aplicó el 20% de la muestra en estudio:

Al finalizar la prueba piloto se utilizaron el estadístico Alfa de Cronbach en la variable de relaciones interpersonales, por tener respuestas politómicas (0.757) y el estadístico Kuder Richardson, en la variable desempeño laboral del profesional en enfermería por tener respuestas dicotómicas 0.88 (Anexo 6).

3.4 Procedimiento de recolección de datos

Para iniciar el proceso de recolección de datos se consideraron los siguientes aspectos:

- Se realizó una solicitud al Director y a la jefatura de Enfermería del hospital regional de Pucallpa, exponiendo el propósito de la investigación, el cual autorizó la aplicación de los instrumentos.

- Se informó y pidió el consentimiento a los jefes de cada servicio de hospitalización.

- Se realizó la captación a cada profesional de enfermería para solicitar su participación en el estudio de investigación según el rol de programación, verificamos que cumplan los criterios de inclusión y de exclusión, se explicó el propósito de la investigación y se pidió su consentimiento informado (Anexo 1) para ser parte del estudio de investigación.

- Se programó las fechas de aplicación de los instrumentos según programación y disponibilidad del equipo de salud que participó del estudio de investigación hasta completar con la muestra.

- La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en el mes de junio- julio del 2024.

3.5 Procesamiento y tratamiento de datos

La información que se obtuvo a través de los instrumentos fue codificado, procesado y tabulado en una base de datos creado en el software SPSS 27, posteriormente se presentó los datos en las tablas, además en el análisis o tratamiento de los datos, se hizo uso de la estadística descriptiva a través de frecuencias, porcentajes; y posteriormente se realizó la interpretación correspondiente de los resultados que se obtuvo la estadística inferencial, no paramétrica, a través de la prueba de Chi cuadrado, para la prueba de hipótesis, teniendo un nivel de significancia de $\alpha \leq 0.05$, para llegar a las conclusiones y recomendaciones (Anexo 7).

Así mismo,

.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3: Características generales de los profesionales de enfermería del Hospital regional de Pucallpa, 2024.

Características generales	N°	%
Sexo		
Masculino	50	27.5
Femenino	132	72.5
Edad		
De 24 a 34 años	50	27.5
De 35 a 45 años	47	25.8
De 46 a 56 años	46	25.3
De 57 a más años	39	21.4
Situación laboral		
Nombrado	118	64.8
Contratado	64	35.2
Tiempo de servicio		
Menos de 1 año	8	4.4
De 1 a 5 años	49	26.9
De 6 a 10 años	36	19.8
De 11 a más años	89	48.9

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral, 2024.

La tabla 3, se observa las características sociales de los profesionales de enfermería del Hospital regional de Pucallpa, 2024. De 182 encuestado, se obtiene que el 72.5% son de sexo femenino y el 27.5% masculino; el 27.5% sus edades varían entre 24 a 34 años, el 25.8% entre 35 a 45 años, el 25.3% de 46 a 56 años y el 21.4% de 57 a más años de edad; respecto a la situación laboral, se muestra que la mayoría son nombrados representando el 64.8% y el 35.2% son contratados; y en referencia al tiempo de servicio, se indica que el 48.9 laboran de 11 años a más, 26.9% laboran de 1 a 5 años, el 19.8% de 6 a 10 años

y solo el 4.4% están laborando menos de 1 año.

En esa misma línea, estos resultados son similares a los datos encontrado por Monzón (14), quien nos explica que los profesionales de enfermería de la UCI COVID está conformado por el sexo femenino con 84.1% y 71.8% son menores de 40 años de edad, 90.7% son solteras, 52.4% tiene hijos y 60.4% son padres de familia; los determinantes de salud enfermedad del profesional de enfermería encontrados fueron medio ambiente, estilos de vida, biología humana y aspectos psicológicos. Asimismo, Tataje WJ (19), según los datos de su investigación el 73.3% (44) son de sexo femenino, el 63.3% (38) tienen de 31 a 45 años, el 40% (24) son casados, el 55% (33) son nombrados y el 56.7% (34) tienen más de 6 años de servicio. Respecto a las características de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, el 72% (43) refieren que son medianamente favorables, el 23% (14) dicen que son favorables y solo el 5% (03) refiere que es desfavorable. El desempeño laboral de los profesionales de enfermería es favorable en un 78% (47) y desfavorable en el 22% (13).

Según estos resultados se puede afirmar que en el Hospital Regional de Pucallpa en los profesionales de enfermería prevalece el sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 24 a 45 años, es decir con un perfil profesional joven, también la mayoría tienen la condición laboral nombrados con cierta estabilidad laboral, cuyos años de servicio laborando en dicho nosocomio oscilan de los 6 años de servicio a más de 11 años lo cual nos indica que son personales con experiencia laboral.

Tabla 4: Asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Relaciones interpersonales	Desempeño laboral							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	12	6.6	8	4.4	1	0.5	21	11.5
Medianamente favorable	67	36.8	88	48.4	2	1.1	157	86.3
Desfavorable	1	0.5	3	1.6	0	0.0	4	2.2
Total	80	44.0	99	54.4	3	1.6	182	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral, 2024.

La tabla 4, se observa la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. De 182 encuestados, el 86.3% tienen una relación interpersonal medianamente favorable, de estos el 48.4% tienen un desempeño laboral medio, el 36.8% tienen el desempeño laboral alto y solo el 1.1% bajo. Se aprecia también que el 11.5% tienen una relación interpersonal favorable, de ellos el 6.6% con un desempeño laboral alto, el 4.4% medio y solo el 0.5% bajo. Finalmente se observa que solo el 2.2% tienen una relación interpersonal desfavorable, de los cuales el 1.6% tienen un desempeño laboral medio y solo el 0.5% alto.

Para contrastar la hipótesis entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería; se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de **$\alpha < 0.05$,** encontrando un **p valor = 0.397,** en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que: “No

existe asociación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.”

Al respecto, Junco S (9), encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular producto de la mala comunicación, las actitudes y el mal trato entre los trabajadores, mientras que, el desempeño general fue bueno porque se encontró niveles altos de eficiencia, productividad y creatividad; y, posteriormente, se llegó a la conclusión que, las variables se relacionan de manera significativa (R = 0.856, con un p-valor de = 0,001 < 0,05) en los profesionales de un hospital de Babahoyo.

Estos resultados son similares por los datos encontrado por Otero KP (15) quien nos indica con un 99% de confianza, que existe una correlación entre la variable Impacto de las relaciones interpersonales y la variable Desempeño laboral, debido a que el valor del Sig. (bilateral) es de <,001, encontrándose muy por debajo del 0.01 requerido. Lo que conduce afirmar que existe una relación significativa y por ende un impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro, durante el año 2020.

Del mismo modo, Aguilar GR y Huamaní MA (16), Indicaron que las enfermeras presentan relaciones interpersonales malas 61.7%, regulares 23.3% y buenas 15%; y rendimiento laboral es adecuado 73.3% e inadecuado 26.7%. Luego de realizar el contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital

Nacional Dos de Mayo.

Además, López YI (18), encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular en un 45%, así, también, el rendimiento laboral fue regular en un 52.5%; y, posteriormente, se llegó a la conclusión que, las variables se relacionan de manera significativa (R = 0,754, con un p-valor de = 0,001 < 0,05) en los profesionales del servicio de emergencia de un hospital de Vitarte).

Referente a las relaciones interpersonales, se apreció la predominancia de enfermeros que presentaron una relación medianamente favorable, así como también la gran mayoría de estos presentaron un desempeño laboral medio, por el contrario, una minoría presentaron un desempeño laboral bajo.

Por lo tanto, podemos concluir que las organizaciones de salud deben tener las mejores relaciones interpersonales posibles porque tratan a pacientes, y también deben mejorar el comportamiento y las actitudes de sus colaboradores y estar preparados para abordar cualquier problema que pueda surgir durante la atención al paciente-usuario; Dado que el conocimiento es un pilar fundamental para la resolución de problemas inherentes a su labor profesional o a los problemas de salud en general, es necesario mejorar las capacidades y habilidades de los profesionales salud. Por último, es necesario mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

Tabla 5: Asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Comunicación	Desempeño laboral							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	5	2.7	3	1.6	0	0.0	8	4.4
Medianamente favorable	67	36.8	82	45.1	3	1.6	152	83.5
Desfavorable	8	4.4	14	7.7	0	0.0	22	12.1
Total	80	44.0	99	54.4	3	1.6	182	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral, 2024.

La tabla 5, se observa la asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. De 182 encuestados, el 83.5% tienen una comunicación medianamente favorable, de estos el 45.1% tienen un desempeño laboral medio, el 36.8% alto y solo el 1.6% bajo. Se aprecia también que el 12.1% tienen una comunicación desfavorable, de ellos el 7.7% con un desempeño laboral medio y solo el 4.4% alto. Finalmente se observa que solo el 4.4% tienen una comunicación favorable, de los cuales el 2.7% tienen un desempeño laboral alto y el 1.6% medio.

Para contrastar la hipótesis entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería; se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de **$\alpha < 0.05$,** encontrando un **p valor = 0.685,** en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que: “No existe asociación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.”

Asimismo, estos resultados son similares a los datos encontrado por Junco S (9), donde encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular producto de la mala comunicación, entre los trabajadores, en los profesionales de un hospital. Además, Tataje WJ (19), Indicó que las características de las relaciones Interpersonales de los profesionales de enfermería según empatía y comunicación fueron medianamente favorables, por lo que se rechaza la hipótesis para esta variable.

No obstante, estos resultados son contrarios a lo encontrado por Enrique A y Rodríguez RG (10), quienes nos exponen que existe un manejo inadecuado de relaciones interpersonales, además de un mal manejo del estrés y desconocimiento de la base legal de las funciones según el puesto de trabajo.

Referente a la comunicación, se apreció la predominancia de enfermeros que presentaron una comunicación medianamente favorable, así como también la gran mayoría de estos presentaron un desempeño laboral medio, por el contrario, una minoría presentaron un desempeño laboral bajo.

De acuerdo a los resultados y lo encontrado en la literatura científica, se puede concluir, que No existe asociación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Tabla 6: Asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Actitudes	**Desempeño laboral**							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	4	2.2	5	2.7	1	0.5	10	5.5
Medianamente favorable	74	40.7	90	49.5	2	1.1	166	91.2
Desfavorable	2	1.1	4	2.2	0	0.0	6	3.3
Total	80	44.0	99	54.4	3	1.6	182	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral, 2024.

La tabla 6, se observa la asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. De 182 encuestados, el 91.2% tienen una actitud medianamente favorable, de estos el 49.5% tienen un desempeño laboral medio, el 40.7% alto y solo el 1.1% bajo. Se aprecia también que el 5.5% tienen una actitud favorable, de ellos el 2.7% con un desempeño laboral medio, 2.2% con un desempeño laboral alto y solo el 0.5% bajo. Finalmente se observa que solo el 3.3% tienen una actitud desfavorable, de los cuales el 2.2% tienen un desempeño laboral medio y el 1.1% alto.

Para contrastar la hipótesis entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería; se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de **$\alpha < 0.05$,** encontrando un **p valor = 0.294**, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que: “No existe asociación significativa entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.”

Asimismo, estos resultados son similares a los datos investigados por Junco S (9), donde encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular producto de la mala actitudes, en los profesionales de un hospital. No obstante, estos resultados son contrarios a lo estudiado por Enrique A y Rodríguez RG (10), quienes nos exponen que existe un manejo inadecuado de relaciones interpersonales, además de un mal manejo del estrés y desconocimiento de la base legal de las funciones según el puesto de trabajo; y posteriormente, llegó a la conclusión que, los problemas de los profesionales en enfermería son influenciados por el poco conocimiento de las funciones y responsabilidades en el ejercicio profesional.

Además, Tataje WJ (19), investigo que según empatía (actitud) fueron medianamente favorables, por lo que se rechaza la hipótesis para esta variable. Asimismo, Carhuavilca YH (13), obtuvo un coeficiente de 0.419 y una significancia de 0.027 (menor al p-valor de 0.05), con lo que se evidencia relaciones significativas de las variables, indicando que, a mayores relaciones interpersonales, mayor es el desempeño laboral.

Referente a las actitudes, se apreció la predominancia de enfermeros que presentaron actitudes medianamente favorables, así como también la gran mayoría de estos presentaron un desempeño laboral medio, por el contrario, una minoría presentaron un desempeño laboral bajo.

De acuerdo a los resultados y lo encontrado en la literatura científica, se puede concluir, que No existe asociación significativa entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Tabla 7: Asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Trato	Desempeño laboral							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	19	10.4	22	12.2	2	1.1	43	23.6
Medianamente favorable	58	31.9	74	40.7	1	0.5	133	73.1
Desfavorable	3	1.6	3	1.6	0	0.0	6	3.3
Total	80	44.0	99	54.4	3	1.6	182	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Pucallpa, sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral, 2024.

La tabla 7, se observa la asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024. De 182 encuestados, el 73.1% tienen un trato medianamente favorable, de estos el 40.7% tienen un desempeño laboral medio, el 31.9% alto y solo el 0.5% bajo. Se aprecia también que el 23.6% tienen un trato favorable, de ellos el 12.2% con un desempeño laboral medio, el 10.4% alto y solo el 1.1% bajo. Finalmente se observa que solo el 3.3% tienen un trato desfavorable, de los cuales el 1.6% tienen un desempeño laboral medio y alto respectivamente.

Para contrastar la hipótesis entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería; se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de **$\alpha < 0.05$**, encontrando un **p valor = 0.510**, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que: “No existe asociación significativa entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.”

Asimismo, estos resultados son similares a los datos encontrado por Junco S (9), donde encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular producto del mal trato entre los trabajadores, en los profesionales de un hospital. No obstante, estos resultados son contrarios a lo encontrado por Enrique A y Rodríguez RG (10), quienes nos exponen que existe un manejo inadecuado de relaciones interpersonales, además de un mal manejo del estrés y desconocimiento de la base legal de las funciones según el puesto de trabajo.

Por su parte Tataje WJ (19), Indicó que el trato fue medianamente favorable, por lo que se rechaza la hipótesis para esta variable; el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica enero 2018.

Referente al trato, se apreció la predominancia de enfermeros que presentaron un trato medianamente favorable, así como también la gran mayoría de estos presentaron un desempeño laboral medio, por el contrario, una minoría presentaron un desempeño laboral bajo.

De acuerdo a los resultados y lo encontrado en la literatura científica, se puede concluir, que no existe asociación significativa entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería son medianamente favorables y desempeño laboral medio en un mayor porcentaje, demostrando asociación positiva baja, por consiguiente; no determina la asociación significativa en ambas variables.

- Los profesionales de enfermería evidencian alto porcentaje en la dimensión comunicación medianamente favorable asociado al desempeño laboral medio con predominio en los indicadores; disposición a la escucha y conversación con las colegas. En consecuencia; no se identifica asociación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral.

- Los profesionales de enfermería evidencian alto porcentaje en la dimensión actitudes medianamente favorable asociado al desempeño laboral medio con predominio en los indicadores; sobrecarga de trabajo y comprensión durante el desempeño. En consecuencia; no establece asociación significativa entre las actitudes y el desempeño laboral.

- Los profesionales de enfermería evidencian alto porcentaje en la dimensión trato medianamente favorable asociado al desempeño laboral medio con predominio en los indicadores; amabilidad y sencillez. En consecuencia; no describe la asociación significativa entre las actitudes y el desempeño laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

Proponemos las siguientes recomendaciones:

- A las autoridades del Hospital Regional de Pucallpa, dar cabida a espacios de dialogo en interés de búsqueda y de mejora en las relaciones laborales, clima laboran entre funcionarios y trabajadores, entre cuerpo médico y profesionales de enfermería y otras disciplinas académicas del área de la salud, con la finalidad de mejor las relaciones interpersonales y de esa manera mejorar el desempeño y la convivencia laboral.

- A los jefes o responsables de los equipos de trabajo de los profesionales de enfermería, a promover el debate y la escucha activa para mejorar la comunicación con el fin de crear una estructura organizativa horizontal que permita un lugar de trabajo más sano y dedicado.

- A los profesionales de enfermería que deben cambiar sus actitudes ante los superiores y colegas. Para crear un ambiente de trabajo más positivo y proactivo que sea perceptible para el paciente-usuario.

- A los responsables del Hospital Regional de Pucallpa y a los profesionales de enfermería a invertir en capacitación, lo que les permitirá contar con profesionales de la salud mucho más competitivos, orientando sus acciones profesionales a la mejora continua y al buen trato.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Binass. [Online]. Ginebra; 2000 [cited 2023 agosto 15. Available from: https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrategia%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo%20de%20Am%C3%A9rica%20latina%20y%20el%20Caribe.pdf.
2. Tamayo GV, Moreno KA. Doi. [Online].; 2021 [cited 2023 agosto lunes. Available from: https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803.
3. Tendencia Universitaria. nexun. [Online].; 2022 [cited 2023 agosto 17. Available from: https://nexun.org/desarrollo-profesional/importancia-de-los-hospitales/.
4. Ricardo R. Estudyando. [Online].; 2018 [cited 2023 noviembre 18. Available from: https://estudyando.com/relaciones-interpersonales-tipos-desafios-y-ejemplos/.
5. Panduro M, Shuan LK, Yupanqui CE. Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. [Online]. Lima; 2018 [cited 2023 agosto 18. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3972.
6. Castillo L, Paternina A. Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el Hospital General II Santa Barbara, parroqia Santa Barbara, Municipio Colón estado Zulia. [Online]. Colombia; 2016 [cited 2023 setiembre 03. Available from: https://es.scribd.com/document/340474683/Relaciones-Interpersonales-y-Sus- Efectos-en-La-Atencion-Del-Usuario-tesis.
7. Espinoza M. La comunicación interpersonal en los servicios de salud. [Online].; 2003 [cited 2023 setiembre 04. Available from: https://studylib.es/doc/6745392/la- comunicaci%C3%B3n-interpersonal-en-los-servicios-de-salud.
8. Quintana Atencio D, Tarqui MC. Researchgate. [Online].; 2020 [cited 2023 noviembre 21. Available from: https://www.researchgate.net/publication/339767818_Desempeno_laboral_del_profe sional_de_enfermeria_en_un_hospital_de_la_Seguridad_Social_del_Callao_-_Peru.
9. Junco S. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babahoyo. [Online]. Guayaquil; 2020 [cited 2023 setiembre 06. Available from: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812.
10 Enrique A, Rodriguez RG. Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital nacional “San Pedro” departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. [Online]. El Salvador; 2019 [cited 2023 setiembre 10. Available from: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1150420.
11 Rosaura JG. Relaciones interpersonales y atención al usuario, Guatemana-2018. [Online]. Guatemala; 2018 [cited 2023 setiembre 15. Available from: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf.

12. Rosales N. Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del Hospital Alfredo Italo Perrupatulo. [Online]. Argentina; 2018 [cited 2023 setiembre 18. Available from: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12782/rosales-natalia.pdf.
13. Carhuavilca YH. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico de un hospital regional del Cusco, 2023. [Online]. Cusco; 2023 [cited 2023 setiembre 11. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126940.
14. Monzón MY. Determinantes de salud enfermedad y su relación con el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos COVID del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2021. [Online]. Cajamarca; 2022 [cited 2023 septiembre 19. Available from: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5115/Tesis%20M%C3%B3nica%20Monz%C3%B3n.pdf?sequence=1.
15. Otero KP. Impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020. [Online]. Lambayeque; 2020 [cited 2023 septiembre 25. Available from: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9468/Otero%20Mendoz a%2C%20Katia%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Aguilar GR, Huamaní MA. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. [Online]. Callao; 2019 [cited 2023 septiembre 28. Available from: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5634/TESIS%20MAE STRO-AGUILAR%20MOLINA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Quintana D, Traqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú, 2019. [Online]. Callao; 2019 [cited 2023 octubre 01. Available from: https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/273862538013.pdf.
18. López YI. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2018. [Online]. Lima; 2018 [cited 2023 octubre 05. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24456.
19. Tataje WJ. Características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería Hospital Regional de Ica enero 2018. [Online]. Ica; 2018 [cited 2023 octubre 10. Available from: https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/e457d3a6-1d49-405d-ada6-282cd15369ba.
20. Ahuanari O, Cerna Y, Jara T. Handle. [Online]. Pucallpa; 2021 [cited 2023 diciembre
05. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.14621/6520.
21. Espinoza L. Repositorio UNSJB. [Online].; 2010 [cited 2023 noviembre 02. Available from: https://repositorio.upsjb.edu.pe/search.
22. Ministerio de Salud. Gob.pe. [Online]. Perú; 2005 [cited 2023 noviembre 25. Available from: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322381-manual-de-relaciones-interpersonales.
23. Corcega A. Repositorio institucional de la Universidad de Oriente. [Online]. Bolivia; 2013 [cited 2023 noviembre 05. Available from: http://ri2.bib.udo.edu.ve:8080/jspui/handle/123456789/3571.

24. Villachica NY. Repositorio institucional de la UNASAM. [Online]. Ancash; 2016 [cited 2023 Noviembre 06. Available from: https://repositorio.unasam.edu.pe/item/0f5008fd-3538-4cdc-8c18-d4db226db866.
25. Arias C. Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo,2014. [Online]. Chiclayo; 2014 [cited 2023 noviembre 08. Available from: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTere sa.pdf.
26. Goleman D. La inteligencia emocional en la empresa. [Online]. Argentina; 1999 [cited 2023 noviembre 10. Available from: https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf.
27. Saision TC, Cáceres JT, Arita vS. Influencia de las Relaciones Interdepartamentales en el Desempeño Laboral. [Online].; 2010 [cited 2023 noviembre 12. Available from: http://docs.wixstatic.com/ugd/c98dd6_2903cb5cf951410685aa86b8cdcb42db.pdf.
28. Sopla VA. Repositorio institucional UNTRM. [Online]. Chachapoyas; 2017 [cited 2023 noviembre 13. Available from: https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1288.
29. Chiavenato I. books google. [Online]. Bogotá; 2002 [cited 2023 noviembre 30. Available from: https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_en_los_nuevos_tiempos.html?id=DxmiOwAACAAJ&redir_esc=y.
30. Quiróz R. koha. [Online]. Lima; 2013 [cited 2023 noviembre 15. Available from: https://catalogo.ucsm.edu.pe/bib/28042.

Anexos

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, acepto participar de forma voluntaria en el estudio: Relaciones interpersonales asociada al desempeño laboral en el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Pucallpa, 2024.
Testifico que he sido informado (a) por las señoritas bachilleres en enfermería sobre el trabajo de investigación.

Declaro que:

– He leído la hoja de información (consentimiento informado) y he realizado preguntas acerca de la investigación.

– Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo.

– Comprendo que mi participación es voluntaria, puedo retirarme del estudio, cuando yo lo crea conveniente.

– Permito que las investigadoras utilicen la información sin dar a conocer mi identidad, con el fin que postula en su investigación.

– Comprendo que mi participación en el estudio no representa ningún riesgo y mis datos serán manejados confidencialmente.

Pucallpa, ……de ..... del 20….

Firma del enfermero

Anexo 2:

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Espinoza Marquina (2010)

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de tres categorías: Nunca (N) Algunas Veces (AV) Siempre (S)

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

Por ejemplo:

ENUNCIADO	Nunca	A veces	Siempre
Los colegas del servicio trabajan horas extras		X	

I. DATOS GENERALES

1.- SEXO: Masculino ( ) Femenino ( ) **2.-** EDAD: **4**.- SITUACION LABORAL: 1.- Nombrada ( ) 2.- Contratada ( ) **5.-** TIEMPO DE SERVICIO: Menos de 1 año ( ) 1 a 5 años ( ) 6 a 10 años ( ) 4.- 10 años a más ( )

II. DATOS ESPECIFICOS ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

N°	RELACIONES INTERPERSONALES			
	COMUNICACIÓN	**SIEMPRE**	**A VECES**	**NUNCA**
1	Al tener algo que decir mis colegas me escuchan sin mostrar incomodidad.			
2	Al conversar con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.			
3	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.			
4	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.			
5	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.			
6	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.			

7	En el caso de una discusión, algunas(os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.			
	ACTIUDES	**SIEMPRE**	**A VECES**	**NUNCA**
8	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.			
9	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.			
10	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.			
11	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo.			
12	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.			
13	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.			
14	Algunas enfermeras realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de estas.			
15	Las colegas cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.			
16	El reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas.			
17	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecargada de trabajo			
18	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.			
19	Existe celo profesional entre las colegas			
	TRATO	**SIEMPRE**	**A VECES**	**NUNCA**
20	Se observa antipatía entre las colegas del servicio			
21	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio.			
22	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor.			
23	Las colegas actúan con sencillez.			
24	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos.			

¡Gracias por su apoyo!

Pucallpa, julio del 2024

Anexo 3:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

GUÍA DE OBSERVACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

La presente guía de observación tuvo por finalidad recoger datos para desarrollar el estudio denominado: "Relaciones interpersonales asociada al desempeño laboral en el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Pucallpa, 2024". Por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Marque con una "X" según corresponda:

No	ITEMS		
	DESEMPEÑO LABORAL	**SI**	**NO**
	COGNITIVA		
1	Evidencia los conocimientos científicos sobre la atención al paciente		
2	Planifica actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado		
3	Realiza el apoyo emocional al familiar del paciente		
4	Realiza acciones educativas que promueven cambios de hábito en los familiares de los pacientes		
5	Comunica y explica a los familiares de los pacientes sobre los procedimientos.		
6	Desarrolla una práctica profesional fundamentado en el derecho de los pacientes		
7	Escucha y resuelve las dudas y temores del paciente, brinda apoyo emocional y espiritual.		
8	Participa en el proceso de evaluación de investigación en las diferentes intervenciones.		
9	Educa o aconseja al paciente sobre los cuidados a tener para prevenir complicaciones.		
	PROCEDIMENTAL		
10	Cumple con la medida de bioseguridad para realizar los procedimientos invasivos		
11	Efectúa el monitoreo a los pacientes		
12	Se preocupa por el paciente sobre la administración de medicamentos.		
13	Confirma con la hoja de Kardex al paciente correcto		

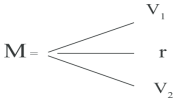
14	Respeta la individualidad y privacidad del paciente		
15	Aplicas los 15 correctos en la administración de medicamentos.		
16	Verifica y/o realiza el arreglo postural del paciente.		
17	Verifica y/o realiza el reporte al cambio de turno.		
18	Se preocupa e identifica sobre las necesidades del paciente		
19	Brinda confianza y seguridad al paciente facilitando que verbalice dudas y temores		
20	Fomenta la independencia del paciente		
21	Verifica y/o prevé material estéril		
22	Verifica y/o efectúa el balance hídrico		
23	Verifica lo aprendido por el paciente sobre los autocuidados		
24	La rapidez con la que atiende a los pacientes es aceptable		
25	Realiza la atención del paciente de manera afectiva		

¡Gracias por su apoyo!

Pucallpa, julio del 2024

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: "Relaciones interpersonales asociada al desempeño laboral en el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Pucallpa, 2024"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA		
						Enfoque	**Técnica**	**Validación**
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis Alterna**	Variable V1: Relaciones interpersonales	X_1 Comunicación	Flexibilidad Agudeza Receptividad Estímulo Uso del silencio Preparación cuidadosa Asertividad	Se utilizará el enfoque cuantitativo.	**Variable 1:** Entrevista **Variable 2:** Observación	Se realizó mediante la técnica de juicio de tres (5) expertos conocedores de las relaciones interpersonales y del desempeño laboral.
¿Como las relaciones interpersonales se asocian con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?	Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.	Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.				**Nivel** Descriptivo-correlacional **Tipo** Retrospectivo Transversal		
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específica**		X_2 Actitud	Respeto Comprensión empática Solidaridad Lealtad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	**Diseño**	**Instrumento**	**Confiabilidad**
PE1 ¿Cómo la comunicación se asocia con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?	OE1 Identificar la asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.	HE1 Existe asociación entre la comunicación y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.				Se utilizará el diseño no experimental 	**Variable 1:** Cuestionario de 24 enunciados. **Variable 2: guía de** observación de 25 enunciados.	La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, para cuyo propósito se utilizará el software de SPSS v27.
PE2 ¿Cómo las actitudes se asocian con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa,2024?	OE2 Establecer la asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.	HE2 Existe asociación entre las actitudes y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.		X_3 Trato	Planificar Indicadores Metas			
PE3 ¿Cómo el trato se asocia con el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024?	OE3 Describir la asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.	HE3 Existe asociación entre el trato y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.	Variable V2: Desempeño laboral	Y_1 Cognitiva	Conocimiento Análisis Resolución de problemas Asesoramiento	**Población**	**Validez de constructo**	
						La población de estudio estuvo conformada por 205 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Pucallpa, según los datos obtenidos en el departamento de enfermería.	Se realizó con el SPSS Versión 27 cuyo cálculo se determinará con el estadístico Medida de adecuación KMO y la Prueba esférica Bartlett.	
				Y_2 Procedimental	Habilidad y destrezas Experiencia	**Muestra**	**Procedimientos**	**Método de análisis de datos**
						La muestra de estudio se obtuvo aplicando la formula estadística de	**Descriptiva:** Tablas de	Se utilizó el análisis

						la población finita. n $= \frac{0.5\ x\ 0.5\ x 205\ x\ 1.96^2}{0.05^2(205-1) + 0.5\ x\ 0.5\ x\ 1.96^2}$ n = 182.0138 → 182	frecuencia, porcentajes, figuras, estadísticas y tablas de contingencias. **Inferencial**: Correlación de Ro Spearman y Pearson. **De prueba:** Normalidad Kolmogorov Smirnov.	descriptivo; y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS v27.

Anexo 5. validez de los instrumentos

Variable 1: Relaciones interpersonales

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	**Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados**	**N de elementos**
,757	,761	24

Fuente: Base de datos relaciones interpersonales

Variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	**Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados**	**N de elementos**
,775	,771	25

Fuente: Base de datos desempeño laboral

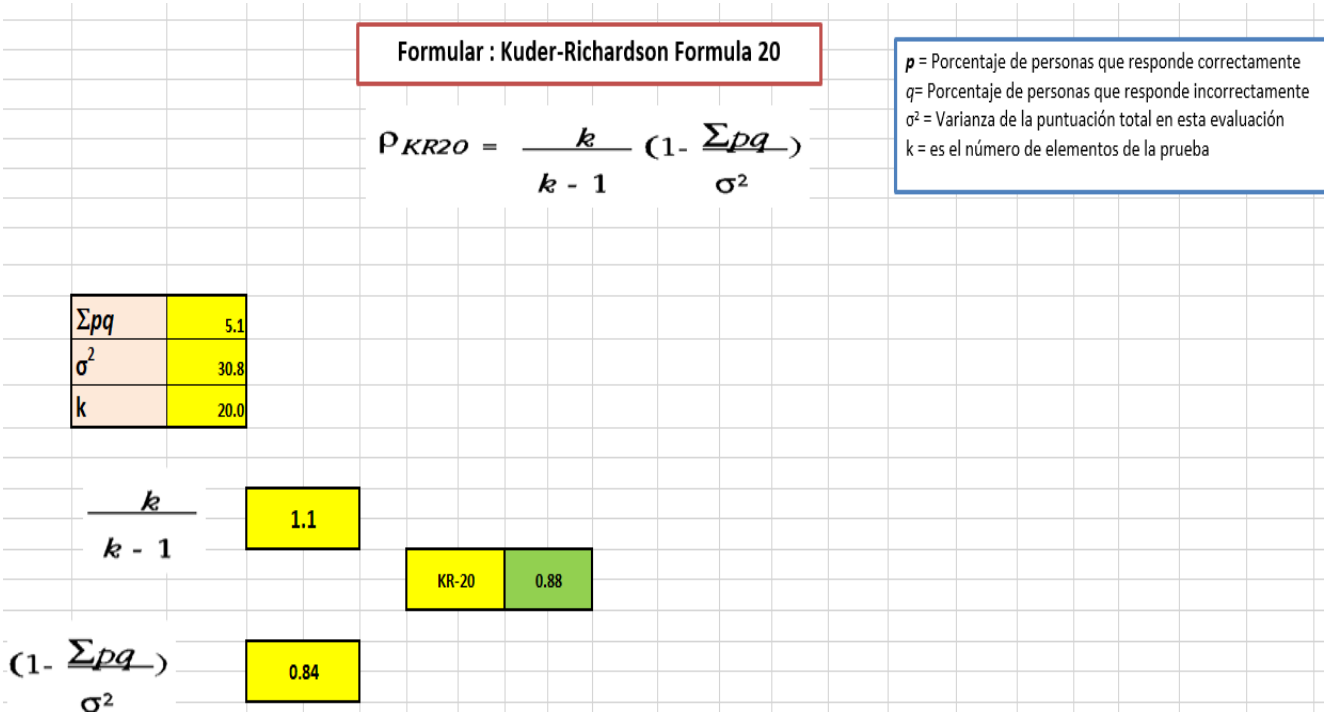
Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Relaciones interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,757	,761	24

Variable 2: Desempeño laboral



ANEXO 7: Prueba de hipótesis

H A: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el profesional de enfermería en el Hospital Regional de Pucallpa, 2024.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,068[a]	4	,397
Razón de verosimilitud	3,800	4	,434
Asociación lineal por lineal	1,209	1	,272
N de casos válidos	182		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,082	,079	1,100	,273[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,093	,076	1,256	,211[c]
N de casos válidos		182			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

ANEXO 8: Tabla de resultados de la primera variable

Dimensión: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	8	4,4	4,4	4,4
	Medianamente favorable	152	83,5	83,5	87,9
	Desfavorable	22	12,2	12,2	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Dimensión: Actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	10	5,5	5,5	5,5
	Medianamente favorable	166	91,2	91,2	96,7
	Desfavorable	6	3,3	3,3	100,00
	Total	182	100,0	100,0	

Dimensión: Trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Favorable	43	23,6	23,6	23,6
	Medianamente favorable	133	73,1	73,1	96,7
	Desfavorable	6	3,3	3,3	100,0
	Total	182	100,0	100,0	