



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA
MEJORA DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN
LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRA EN ENFERMERÍA**

Autora:

Bach. Saucedo Pongo Irma

ORCID: 0000-0001-9353-3460

Asesora:

Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio

ORCID: 0000-0003-0575-3717

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana.

Pimentel – Perú

2022



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**“ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA MEJORA DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE”**

AUTORA

Mg. SAUCEDO PONGO IRMA

PIMENTEL – PERÚ

2022

**ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA MEJORA DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE.**

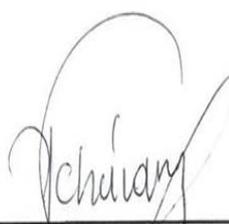
APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. García Clavo Nila
Presidenta del jurado de tesis



Dr. Vásquez Muñoz Antenor
Secretario del jurado de tesis



Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIAS

A Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para seguir alcanzando mis metas.

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional, en el logro de cada uno de mis objetivos propuestos para mejorar cada día como persona y profesional.

Irma

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, por la calidad de su plana docente, que ha permitido fortalecer e innovar mis conocimientos para seguir desarrollándome profesionalmente.

A la asesora de tesis Dra. Chavarry Ysla Patricia del Rocio, por compartir sus conocimientos y experiencia, para la culminación exitosa de la presente investigación.

Al Hospital Belén de Lambayeque, por ser el centro de estímulo en el desarrollo de la presente investigación; asimismo, agradecer a los colegas, por su participación y apoyo.

La autora.

RESUMEN

Las relaciones interpersonales son la base de las agrupaciones sociales y específicamente en el campo de la salud favorecen el vínculo laboral, disminuyendo conflictos y errores que pueden ser evitados, nutridas principalmente por la comunicación. Siendo el objetivo de estudio proponer una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. En una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental simple con propuesta; la población lo constituyeron 60 profesionales de Enfermería y la muestra quedó conformada por 51 Enfermeros(as). Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de relaciones interpersonales (EMRI) de 18 preguntas adaptado por Muñoz. Los resultados mostraron un nivel regular de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería (64,7%), el 25,5% nivel bueno y un 9,8% nivel malo, las dimensiones de las relaciones interpersonales también se encontraron en un nivel regular ubicándose en primer lugar a las actitudes (80,4%), seguida de la comunicación (62,7%) y por último el trato (51,0%). Se concluye que las relaciones interpersonales de este grupo de profesionales son regulares (64.7%), al igual que en las tres dimensiones evaluadas, ante los hallazgos encontrados se planteó la estrategia comunicacional que favorecen las relaciones interpersonales, mediante prácticas de comunicación asertiva y manejo de conflictos.

Palabras Clave: Planificación de la comunicación, relaciones interpersonales, enfermera.

ABSTRACT

Interpersonal relationships are the basis of social groupings and specifically in the health field they favor the labor bond, reducing conflicts and errors that can be avoided, nurtured mainly by communication. The objective of the study was to propose a communication strategy to improve interpersonal relationships among nursing professionals at Hospital Belén Lambayeque. In a descriptive research with quantitative approach, simple non-experimental design with proposal; the population was constituted by 60 nursing professionals and the sample consisted of 51 nurses. The data were collected by means of the survey technique and an 18-question interpersonal relations questionnaire (EMRI) adapted by Muñoz was used as an instrument. The results showed a regular level of interpersonal relations in nursing professionals (64.7%) regular, 25.5% at a good level and 9.8% at a bad level, the dimensions of interpersonal relations were found at a regular level such as attitudes (80.4%), followed by communication (62.7%) and finally treatment (51.0%). It is concluded that the interpersonal relationships of this group of professionals are regular (64.7%), as well as in the three dimensions evaluated. In view of the findings, a communication strategy that favors interpersonal relationships was proposed, centered on assertive communication and conflict management.

Keywords: Communication planning, interpersonal relationships, nurse.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE LA TESIS	iii
DEDICATORIAS	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.3. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1 Teorías	19
1.3.2 Marco Conceptual.	30
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación e importancia del estudio	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivos General	32
1.7.2. Objetivos Específicos	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	33
2.2. Población y muestra	33
2.3. Variables y operacionalización	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	35
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	36

2.6. Criterios éticos	36
2.7. Criterios de Rigor científico.....	37
III. RESULTADOS	38
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	38
3.2. Discusión de resultados.....	43
3.3. Aporte práctico.....	47
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
4.1. Conclusiones	56
4.2. Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021	34
Tabla 2: Relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 202.	38
Tabla 3. Relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.	39
Tabla 4: Relaciones interpersonales en la dimensión actitudes, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.	40
Tabla 5: Relaciones interpersonales en la dimensión trato, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021	38
Figura 2. Relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021	39
Figura 3. Relaciones interpersonales en la dimensión actitudes, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.	41
Figura 4. Relaciones interpersonales en la dimensión trato, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021	42

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las relaciones interpersonales son propias de todo ser humano y cimentan la posibilidad de convivir armoniosamente entre personas. Resulta ineludible la interacción entre seres humanos. El ser humano es un ser sociable por naturaleza; pero eso no significa que todos tengan las habilidades para relacionarse, para ello es necesario desarrollar ciertas habilidades, principalmente una buena comunicación, tomando en cuenta la empatía, escucha activa y respeto, dando lugar al desarrollo de relaciones interpersonales saludables. En el caso de los profesionales de enfermería cuya esencia es el cuidado humano, una comunicación clara y respetuosa entre colegas, es básico para lograr relacionarse adecuadamente, así como el logro de objetivos; ya que, un entorno laboral cálido y agradable incentivará al trabajo en colaboración, fomentando el desarrollo personal, colectivo y de la misma sociedad.

La asertividad comunicativa es una habilidad que requiere de mucha práctica, por lo que en enfermería debe incluirse desde su formación, técnicas de comunicación basadas en respeto y empatía, de tal manera que se reciba la preparación adecuada para interrelacionarse de manera pertinente¹. Puesto que la comunicación es considerada como requisito indispensable, por ser una herramienta principal en el hacer de enfermería, tal como la garantía de transmisión y comprensión del mensaje, durante el cambio de turno. Quedando claro que los errores en la comunicación dificultaran la continuidad del cuidado y por ende la seguridad del paciente. Así mismo los registros e informes escritos realizados durante la jornada laboral, deben ser claros y precisos para asegurar transferencia de información efectiva².

Por lo tanto, la comunicación es muy necesaria para las relaciones interpersonales, tal como lo indica un estudio realizado en Europa a pesar de que los datos indican las relaciones interpersonales positivas, aún son deficientes; se evidencia en España, los enfermeros reconocen la importancia del trabajo en grupo; sin embargo, se presenta muchas dificultades durante el trabajo diario, en las rotaciones frecuentes, falta de independencia, relaciones de poder rígidas, falta de disponibilidad de tiempo para reuniones y trabajo grupal, factores que están afectando en las relaciones del personal de enfermería, y daña el trabajo cooperativo, el trabajo en equipo ³.

Además, la comunicación se ha convertido en una herramienta adecuada para lograr que fluya el conocimiento desde los profesionales de salud, hacia los pacientes, así como entre los mismos compañeros y con los médicos, que pueden mejorar los resultados de la salud de los pacientes, porque de producirse fallas de comunicación mayor son las catástrofes en el cuidado de la salud. Como por ejemplo errores en la administración incorrecta de medicamentos, mayor incidencia de reingreso de los pacientes; en cambio en niveles positivos que se reflejan en las habilidades del personal favorecen mayores niveles de satisfacción de los pacientes y familiares⁴.

En México, reconocen que las deficiencias y problemas de comunicación afecta las relaciones interpersonales y la interioridad del contexto. Por lo tanto, si no se logra mejorar llegará a exteriorizarse hacia los pacientes, evidenciándose los desequilibrios existentes en la convivencia entre el personal de enfermería⁵.

Por otro lado, en Latinoamérica las relaciones interpersonales en enfermería son desfavorables. Siendo mayor en algunos países como Brasil 65%, Perú 56%, Ecuador 40%, Argentina 30%, Chile 27% y Cuba 20%; ocasionando numerosas discordancias, actitudes negativas y por consiguiente ambientes fríos, sin motivación para el desarrollo y producción adecuada; en el que prima la desconfianza, insuficiente comunicación, sin o poca disposición para el trabajo colaborativo, afectándose no solo la salud mental de los profesionales sino también en el servicio al generar una deficiente calidad laboral y afectar en la atención a los pacientes⁶.

Las relaciones interpersonales debilitadas en su mayoría a causa de la comunicación inapropiada, debido a una comunicación interpersonal y la cultura organizacional en las instituciones, dificultando la idoneidad en el desempeño de funciones. Entre las debilidades comunicativas esta los conflictos, trasmisión de información precisa, carente de veracidad y confiabilidad afectando directamente a las relaciones interpersonales entre profesionales y por ende en procesos centrados en el cuidado para la satisfacción del usuario. Por lo que los participantes coinciden en la urgente necesidad de contar con estrategias que mejoren la calidad de comunicación interpersonal⁷.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su afán de optimizar los cuidados de enfermería, propone mejorar la comunicación entre profesionales, debido a que más de un 65% de los errores que ocurren en los hospitales, concierne a deficiencias en la comunicación. Por lo tanto, la transmisión de información clara, es una fortaleza en el

hacer de enfermería.² Sin embargo, un estudio realizado en Brasil sobre comunicación interpersonal y su implicancia en la enfermería, encontró deficiencias de comunicación e interacción en los profesionales de enfermería, falencias que comprometen el cuidado integral y la calidad de vida del paciente⁸.

A nivel nacional, diferentes instituciones de salud demostraron que las relaciones interpersonales son desfavorables; en el Hospital regional de Ica fue del 68%, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco (67%), Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa (63%), Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo (58%), y Centro de Salud Morales de Tarapoto (34%), lo mismo sucede en Lima, en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales (72%), Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (65%), Hospital Nacional arzobispo Loayza (64%), Hospital Cayetano Heredia (44%); estas actitudes demuestran falta de confianza, desunión, deficiente comunicación y desmotivación para el trabajo colaborativo⁶.

Además, la empresa Manpower realizó una encuesta a diferentes trabajadores, donde el personal indicó que hay varios factores para continuar en una organización siendo una de ellas el tener un equipo sólido que se caracterice por relaciones interpersonales positivas con alta interacción y con buen manejo de conflictos⁹.

Actualmente la pandemia por COVID – 19, ha empeorado la forma de comunicarse, debido al distanciamiento social, uso de equipos de protección y sumado a ello el estrés, en lo positivo ha fortalecido la empatía, el compañerismo y la calidad humana; otros invadidos por el miedo y la desesperación se muestran poco empáticos, sobresaliendo mayormente el interés por objetivos personales. Las nuevas disposiciones para el trabajo lo sienten como ofensivo, causa de hostigamiento o provocación a su persona.; siendo estas algunas de las causas de ruptura de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería.

En el Hospital Belén Lambayeque escenario de la investigación, se observa similares situaciones que crean relaciones interpersonales frágiles entre los profesionales de enfermería, generadas principalmente por una comunicación deficiente o inapropiada. Puesto que no es raro escuchar expresiones inadecuadas, con tono de voz elevado, falta de respeto y empatía; causantes de conflictos laborales, división entre colegas y desmotivación para el trabajo en equipo, mayormente por diferencia de opiniones, malos entendidos, poca disposición para reconocer y enmendar errores. Situaciones que

motivaron a realizar el presente estudio, con la finalidad de proponer una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

1.3. Trabajos Previos

A nivel internacional.

Junco¹⁰, en Ecuador (2020), en la investigación denominada “Influencia de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo”. En un estudio correlacional, la muestra fue de 104 profesionales de enfermería, en el que resultó la comunicación, como la menos valorada, resaltando la falta de interés por comunicados emitidos, además de ser pocos los que saben guardar silencio y escuchar con atención, causando conflictos por confusiones, malos entendidos, malestar y relaciones interpersonales quebrantadas, situaciones que afectan el desempeño laboral. Sin embargo, la dimensión de mayor influencia en el desempeño laboral es la comunicación. Por tanto, mejorar la disposición para resolver discrepancias, aprender a escuchar, comprender adecuadamente mensajes, ser empáticos y saber guardar silencio, fortalecerá las relaciones interpersonales en enfermería.

Hernández et al⁵, (México - 2019) en el artículo de las relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar, realizado mediante revisiones bibliográficas; concluyeron que construir y mantener relaciones interpersonales entre enfermeros, es bastante dificultoso; sin embargo, fomentarlas a través del cuidado recibido por sus compañeros con los que conviven día a día, hace posible el bienestar mental, psicológico y espiritual. Por lo tanto, se hace necesario velar por un buen funcionamiento y cuidado de los integrantes del equipo de enfermería, promoviendo la optimización de la convivencia, confianza, bienestar del personal fortaleciendo la motivación para dar lo mejor de sí, rendimiento y actitudes positivas influyentes en mejorar la práctica de la profesión.

Fuentes¹¹, en España (2019) realizó un estudio sobre las características de la comunicación entre profesionales de enfermería y medicina para la seguridad del paciente, después de una exhaustiva búsqueda bibliográfica, en el que tomó en cuenta diecisiete estudios, obtuvo como resultado que hablar de forma clara y precisa favorece la seguridad, sin embargo el lenguaje indirecto o su inhibición (no expresar ideas) dificulta la comunicación eficaz entre profesionales, por lo que los autores recomiendan

principalmente, que el profesional debe mantener actitud de respeto, colaboración, reconocimiento profesional y mayor escucha.

Cordero ¹² (México - 2019), en una investigación denominada dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel, siendo su objetivo general, describir las dimensiones de la variable en estudio, participaron 75 profesionales de enfermería de diferentes instituciones, en el que obtuvieron como resultado que las relaciones interpersonales fueron regulares (54.7%), señalando una mala comunicación con un 46,7%, el trabajo en equipo regular 61.3%, del mismo modo el manejo de conflictos regular 68%. Finalmente concluyo en que es necesario analizar los causales de inadecuadas relaciones interpersonales, por comprometer la salud mental, comunicación, trabajo en colaboración y dificultad en el manejo de conflictos por parte del profesional.

Muciño et al ¹³ (Brasil - 2017), realizó un estudio cualitativo titulado la comunicación del personal de enfermería con el equipo quirúrgico. El objetivo de esta investigación fue interpretar la comunicación de la enfermera, sustentada en la Teoría de comunicación humana de Watzlawick, con la participación de 19 enfermeras de un hospital de III nivel en México. Encontrándose como resultados que es la enfermera quien ejerce la comunicación anticipadamente, confirma la información relevante, llegando a la conclusión que es el profesional de enfermería quien promociona una comunicación con asertividad dentro del equipo de trabajo. Sin embargo, para lograrlo se necesita la participación activa de todos, propiciando así una comunicación libre de riesgos durante los procedimientos.

A nivel nacional.

Aguilar et al ⁶ (Lima - 2019), en la tesis doctoral denominada relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables, llegando a obtener como resultados principales que las relaciones interpersonales malas 61.7%, en el destacan la deficiente comunicación entre profesionales y trato inapropiado demostrándose que si las relaciones interpersonales son malas el rendimiento laboral no alcanzará su máximo potencial, en este caso será solo un 41.7% de rendimiento laboral, además de existir una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. En consecuencia,

el crecimiento personal, logros laborales y liderazgo constructivo en los profesionales de enfermería se ven afectado.

Bernaola ¹⁴ (La Libertad - 2019) en la tesis “Comunicación Asertiva y Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo. Obtuvo como resultado que el 97% de los trabajadores que participaron en la investigación tienen una comunicación asertiva adecuada y un desempeño laboral óptimo, demostrándose que a mejor comunicación mejor desempeño laboral. Sin embargo, no se encontró correlación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de desempeño, pero quedó comprobado que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo mejora considerablemente con una buena comunicación.

Navarro ¹⁵ (Sullana - 2018) en el estudio relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del hospital de la solidaridad de Sullana, tuvo como objetivo determinar la relación de las variables en estudio, la muestra se conformó por 50 trabajadores, estudio cuantitativo, correlacional – transversal. Resultados obtenidos mostraron correlación y significancia moderada de variables ($\rho=.487^{**}$ y $P=.006$), de igual manera se obtuvo correlación de las relaciones interpersonales con las dimensiones calidad de trabajo, disciplina; sin embargo, la correlación es baja pero significativa con la dimensión trabajo en equipo y responsabilidad. El autor recomienda implementar estrategias de mejora en las relaciones interpersonales para mejorar la comunicación, actitudes y por ende mejorar el desempeño laboral.

Villachica ¹⁶ (Huaraz - 2018) en el estudio relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros del Hospital Víctor Ramos Guardia, se obtuvo como resultados la relevante relación entre variables, en cuanto se refiere a la dimensión comunicación las características más valoradas fueron la comprensión de mensajes, interés por lo que habla un colega, escucha con atención. Sin embargo, son pocos los que manifiestan no tener problema en manifestar abiertamente desacuerdos, sin ofender; además de la disposición de resolución de diferencias después de una discusión. Por lo que el autor recomienda practicar la comunicación asertiva y talleres para fortalecer las relaciones interpersonales entre iguales.

Vélez ¹⁷ (Lima - 2018) en la tesis “Comunicación asertiva y la competencia de gestión del cuidado en los estudiantes de enfermería de la universidad Católica”, tuvo como objetivo determinar la relación entre variables, investigación descriptiva – correlacional,

cuya muestra fue de 28 estudiantes. Los resultados demostraron que no existe relación entre variables ($r= 0,288$, y un valor de $P> ,05$). Sin embargo, se observa que aún falta desarrollar habilidades, actitudes de asertividad y empatía. Es decir, desarrollar la comunicación asertiva en los estudiantes de enfermería tiene por finalidad fomentar el trato amable.

Atuncar¹⁸ (Lima - 2017), en el estudio “Comunicación asertiva y relaciones interpersonales de enfermería en una unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja”, tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en enfermería; estudio cuantitativo correlacional, en el que participaron 25 enfermeras. En cuanto a los resultados obtenidos no se encontró relación significativa entre variables, de los cuales el 48% tienen comunicación asertiva y el 52% no la tienen, en cambio el 56% tienen relaciones interpersonales adecuadas y el 44% no lo tiene. confirmándose que las enfermeras de esta institución en el área de estudio no usan la comunicación asertiva, resaltando el inadecuado tono de voz, inhibición de expresiones de opinión y sentimiento; mientras que en las relaciones interpersonales se encontró resultados favorables por existir confianza entre ellas, pero se identificó falta de empatía y respeto mutuo¹⁸.

Muñoz ¹⁹ (Lima –2017), evaluó las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de profesionales de enfermería del servicio de neonatología de Hospital Arzobispo Loayza Lima, mediante un estudio correlacional, transversal, con una muestra de 68 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios, el 54,4% del personal indicaron un nivel regular de las relaciones interpersonales, en sus dimensiones la comunicación un 54,4% con nivel regular, al igual que la actitud (48,5%), trato (45,6%), mientras el desempeño laboral destacó en un nivel bueno (69,1%). Confirmó la relación positiva alta de las variables ($Rho=, 754$; $p = 0.000 < 0.05$). Al igual que las dimensiones de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

A nivel local.

Castañeda ²⁰ (Ferreñafe - 2018), en el estudio “Estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe”, tuvo por objetivo aplicar una estrategia de intervención terapéutica basada en comunicación, respeto, asertividad, empatía y evaluar el nivel de relaciones interpersonales en el personal de salud. Investigación de diseño cuasi experimental, cuyos

resultados en el diagnóstico previo de relaciones interpersonales fueron; mala comunicación por lenguaje confuso, gestos inapropiados, omisión de información, pensamientos negativos, falta de empatía y respeto. Posterior a la aplicación se obtuvo resultados significativos de mejora en las relaciones interpersonales, cambios que fueron asumidos con responsabilidad por parte de los trabajadores²⁰.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Teorías

La teoría de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se basan en las necesidades de McClelland, en la necesidad de afiliación; en que las personas tienen necesidades de tener relaciones interpersonales y sociales, de buscar trabajar en grupo, crear relaciones y amistades duraderas, que colaboran y comparten entre ellos. En cuyas relaciones prevalece la pertenencia, se adhieren a las normas y la cultura, las personas trabajan centrando sus roles principalmente en interacciones sociales²¹. Por lo tanto, esta teoría es ideal para cimentar la efectividad y calidad laboral que desempeñan los profesionales de enfermería, más aún si se suma la necesidad de llegar a realizar un trabajo mancomunado; sin embargo, está demostrado que en la realidad no se cumplen a cabalidad.

Además, se sustenta en la teoría de las relaciones interpersonales de Hidelgard Peplau, en la que menciona que la relación se caracteriza por ser una comunicación de carácter lingüístico y terapéutico, componiendo el proceso interpersonal en las siguientes fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución que interactúan en el establecimiento de relaciones interpersonales enfermera – cliente, sin embargo en el presente estudio se priorizará la relación entre profesionales de enfermería, tan importante como la antes mencionada²².

Teoría de la comunicación asertiva de Yagosesky

Según Renny Yagosesky, considera la construcción de las categorías de comunicación compleja muy relacionada con aspectos psicosociales, como la alta autoestima y sobre todo se puede aprender como un proceso amplio de desarrollo emocional. Considera la teoría que la comunicación es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, que sirve para comunicar las ideas y sentimientos y sobre todo defender los legítimos derechos sin la intención de herir, tiene como base a la autoconfianza, porque favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva, potencia la autoimagen

positiva, con el que se genera una mayor eficacia personal, mayor sentido de bienestar emocional y proyecta una mejor imagen social y sobre todo el respeto en la negociación a través de la comunicación²³.

Estrategia comunicacional.

La estrategia es un término usado para describir cómo lograr algo, es decir cómo llegar a un objetivo a través de la planeación en un determinado tiempo. La estrategia es una herramienta de dirección que, a través de técnicas y procedimientos con base sólida, favorecen el logro proactivo de una agrupación en su entorno, cooperando efectivamente en la satisfacción de necesidades de la población objetivo a quien se dirige la actividad programada, es decir es la orientación en la que una institución debe seguir para mejorar y/o cumplir con su misión y visión²⁴.

Hoy en día es un término muy popular, sobre todo en las organizaciones para definir a la planificación de acciones ordenadas con el fin de lograr un propósito en un plazo determinado. Relacionado comúnmente con la habilidad de cada persona o colectivo para alcanzar algo deseado, motivados principalmente por la alta competitividad y en un mundo globalizado es de vital importancia que las estrategias propuestas sean innovadoras y viables, tomado en cuenta la disponibilidad de recursos, que aseguren resultados exitosos y no el fracaso de expectativas propuestas²⁵.

Por lo tanto, estrategia es aquel instrumento en el que se rige un conjunto de ideas, perspectivas, decisiones y acciones de una organización con la finalidad de mejorar algunas deficiencias y/o a obtener resultados óptimos, en beneficio personal e institucional. En esta investigación se propone una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales de los Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque, por lo que a continuación se describen conceptos básicos que lo sustentan.

La comunicación, etimológicamente deriva del latín *communicare*, que significa compartir o poner en común. A través de la comunicación los seres vivos se transmiten información entre sí, convirtiéndola en un proceso fundamental para la supervivencia en sociedad. La comunicación tiene diversas definiciones desde la hecha por la RAE acción y resultado de comunicar o comunicarse, otros autores lo definen como algo más complejo, por las influencias de comportamientos haciendo emerger las relaciones entre personas. Entendiéndose a la comunicación, como práctica fundamental en la sociedad²⁶.

La comunicación ha sido y es inseparable del ser humano desde su existencia, haciendo posible convivir, conocerse, expresar sentimientos, opiniones y deseos. Para los profesionales de la salud, específicamente hablado de enfermería podría decirse que la comunicación es pilar básico durante la interacción entre sí o con los demás profesionales del equipo de salud durante la cotidianidad de su labor²⁷.

El proceso comunicativo, es el acto que se lleva a cabo entre un emisor y un receptor; el emisor produce el mensaje centrado en un código y lo transmite a través de un canal, el receptor recibe el mensaje y lo interpreta, teniendo en cuenta el mismo código. El mensaje es transmitido e interpretado en un determinado contexto o circunstancia, acto en el que pueden intervenir varias personas, dando lugar al diálogo. El código es el conjunto de signos o señales (lenguaje), por lo tanto, es el que proporciona las reglas, que se emplean en la transmisión de mensajes. El canal es la vía por el que se transmite el mensaje, el mismo que se puede ver afectado por elementos externos como el ruido o las manchas en un papel que puede ocasionar distorsión en la calidad de información, por una errada interpretación²⁸.

Además, es importante conocer que existen ciertas actitudes con intención comunicativa, así como también hay otras como las alteraciones físicas, orgánicas y/o gestos, que transmiten información y no necesariamente se producen con intención comunicativa (Fiebre indicativo de disfunción orgánica), entendiéndose que los significados varían según el contexto cultural, histórico o situacional, sean o no intencionados²⁸.

La comunicación humana es definida como versátil y compleja, además de incluir múltiples dimensiones que mediante este proceso permitirán que la persona pueda expresarse y ser comprendida de manera íntegra. Puesto que, durante la interacción entre dos o más personas, surge la necesidad de desarrollar y practicar habilidades para mejorar la comprensión²⁹.

Dentro de las principales formas o tipos de comunicación tenemos a la comunicación verbal y no verbal³⁰.

La comunicación verbal es usada para dar a conocer opiniones y/o pensamientos con un determinado propósito o de modo espontáneo, a través del lenguaje oral haciendo uso de la palabra que se acompaña de elementos paralingüísticos formando parte del mensaje verbal como el tono de voz, las pausas, la risa, el llanto, etc. definiéndose como la forma más fácil de comunicarse, además de permitir aclarar de inmediato dudas relacionadas a la

información, sin embargo la desventaja de este tipo de comunicación es que no deja prueba de lo que se dijo en un momento determinado. Mientras que la comunicación escrita es la que se transmite haciendo uso de palabras y/o códigos como jeroglíficos, acrónimos, para ello ambos interlocutores deben conocer el código. Este tipo de comunicación permite corregir errores antes de entregar la información, pero la respuesta no es inmediata³⁰.

La comunicación no verbal, en este tipo de comunicación son las expresiones gestuales los elementos que comunican, conjuntamente con los paralingüísticos permiten la manifestación de emociones, sentimientos y reacciones en la comunicación interpersonal. Se transmite de manera espontánea y es percibida del mismo modo, en el ambiente sanitario es un aporte muy valioso, por permitir la valoración más profunda, reconociendo determinadas dimensiones que no es posible interpretar solo a través de la comunicación verbal, por lo que es tan importante el contenido de información como la forma en que se transmite. El aporte que proporcionan las expresiones gestuales durante la interacción, es tan significativo, que el receptor puede crear una imagen del emisor aun sin intercambiar una palabra. La comunicación no verbal se centra principalmente en³⁰:

- El contacto visual, que hace notar el interés y credibilidad de información.
- Las expresiones faciales, tienen significados, ejemplo. La sonrisa comunica calidez y accesibilidad.
- Los gestos hacen más interesante lo que se transmite, ya que cada uno de ellos representa una forma de comunicar algo.
- La postura y orientación corporal, transmiten múltiples mensajes, así como la forma de caminar y hablar dice mucho de cada persona. Hablar mirando al suelo o dar la espalda podría ser percibido como inseguridad o falta de respeto.
- La distancia adecuada durante el proceso de comunicación permitirá la observación clara, además de mejorar la captación e interpretación de los mensajes.

Comunicación interpersonal.

La comunicación interpersonal se define como la coordinación de significados captados y transmitidos entre dos o más personas, en un escenario de igualdad de oportunidades para comunicar y para escuchar; teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla. Llamándose comunicación interpersonal competente a la habilidad para actuar de manera

apropiada y efectiva con los demás. Sin embargo, para ello no hay un modelo que permita la comunicación ideal, proponiendo considerar a la experiencia como ayuda en la selección de estilos efectivos aprendiendo en qué momento se puede usar bromas, ser directo o actuar con diplomacia, dependiendo básicamente de la situación y con quien se da la interacción³¹.

Según González³¹, quien sustenta que según la teoría de Schutz se refiere a la forma y como se mantiene relaciones con los demás, si se logra satisfacer tres necesidades: Afecto, inclusión y control.

Afecto. Es el sentimiento de sentirse querido, referido al deseo de proveer y recibir un sentimiento de afecto.

Inclusión. Los seres humanos no podemos vivir solos, mantenemos siempre la necesidad de socializar con nuestro entorno y el deseo de ser aceptados.

Control. Se refiere a la capacidad del ser humano de influir en los demás, en los diferentes contextos de la vida.

Así mismo dentro de la comunicación interpersonal, el mismo autor propone principios que guían la comunicación interpersonal, tal es así que³¹:

1. No puedes no comunicar, porque aun manteniendo silencio, estamos comunicando, por lo que cualquier acción y/o apariencia proporciona información a los que nos rodean.
2. Los significados están en las personas, porque cada persona se expresa de manera muy distinta a otra, es por ello que cada quien da significado distinto a lo que comunica a través de una expresión verbal o no verbal, porque son interpretados según la cultura o la gramática usada en la expresión.
- 3.- La comunicación es irreversible, porque una palabra dicha y/o acción hecha no se puede cambiar.
- 4.- Es funcional, porque son diversas las funciones que desempeña dentro de una sociedad, por lo que es considerada herramienta básica de supervivencia.
- 5.- Es aprendida, aprender a comunicarnos es como aprender a caminar y/o comer, por lo tanto, es importante conocer que a través de la comunicación se genera impacto en la otra persona, ya sea positivo o negativo.

6.- Puede ser intencional o sin intención, intencional si se planea premeditadamente lo que se quiere lograr, de lo contrario es algo espontáneo.

7.- Es contextual, porque dependerá del contexto físico y/o psicológico en el que se desarrolla.

8.- Contiene aspectos de contenido y de relación, el primero básicamente por la finalidad del mensaje, además de agregado a ello se crea relaciones con la otra persona. Por ejemplo, a través de la comunicación podemos decir si tenemos un sentimiento de afecto o rechazo hacia la otra persona.

Características de la comunicación.

Una comunicación para ser eficiente debe caracterizarse por un dialogo y mensaje relevante, suficiente, adecuado y preciso; escucha activa, implica aprender a escuchar sin juzgar y observar usando capacidades cognitivas; empatía, tener la suficiente capacidad para identificarse con el otro, comprendiendo su conducta y sentimientos, sin confundir con simpatía³².

En una organización como lo son las instituciones de salud, la comunicación es el medio de transporte para desarrollar entre compañeros de trabajo lazos de confianza y respeto mutuo durante la jornada laboral, de tal manera que no exista dificultad al momento de solicitar ayuda o expresarse con total sinceridad en un determinado momento, encaminando a la visibilidad y éxito de la profesión.

Para la enfermería, la comunicación es uno de los pilares en el que se sustenta la calidad de su labor centrado en el cuidado humano. Un enfermero no puede trabajar de manera individual y más aún sin comunicarse. Para garantizar un trabajo íntegro y confiable, es necesario comunicarse adecuadamente durante la jornada laboral en busca de acuerdos, pedir ayuda o trabajar en colaboración y en el reporte de enfermería durante el cambio de turno, en el que se transmite un informe detallado de los acontecimientos suscitados y los que quedan pendiente, el mismo que debe realizarse en un ambiente libre de factores externos como el ruido, que dificulten escuchar con claridad y/o comprender adecuadamente la información. Además, los mensajes deben ser claros, precisos y completos, al igual que los escritos en las notas de enfermería debe ser legible, sin enmendaduras, de tal manera que la continuidad de los cuidados sea eficiente, sin poner en riesgo la integridad del paciente ni del profesional a cargo.

Estilos de comunicación.

Estilo de comunicación pasivo. Se caracteriza por la dificultad para expresarse de manera directa, poca participación comunicativa en reuniones, dificultad para defender sus ideas, es usual cambiar de opinión repentinamente, no expresa lo que piensa por evitar conflictos. El comunicador pasivo es percibido por los demás como tímido, inseguro, temeroso para interactuar, a su vez es calificado como educado, prudente para alejarse de situaciones conflictivas³³.

Estilo de comunicación agresivo. A diferencia del estilo anterior, la forma de expresión es directa, tajante, dominante y en tono de voz autoritario, poco o nada tolerante, mostrando prepotencia y egocentrismo, con el objetivo de intimidar y ejercer control en los demás³³.

Estilo de Comunicación pasivo- agresivo. Actuación planificada, expresando indirectamente sentimientos negativos, con actitud de venganza, manifiesta quejas culpando a otros de sus problemas, daña a otras personas con insinuaciones, hace quedar mal públicamente a un compañero, no enfrenta los problemas directamente, se considera victorioso al conseguir que su compañero pierda la calma. Es decir, actúan obstaculizando el éxito de los demás; por lo que la mejor forma de enfrentar a este tipo de comunicadores es saber reconocerlos e interactuar con ellos sin perder el control, evitando en lo posible las confrontaciones públicas³⁴.

Estilo de comunicación asertivo. Es el estilo ideal de la comunicación humana. Las personas con estilo asertivo, son aquellas que se expresan de manera abierta y precisa, mantienen el equilibrio emocional al momento de comunicarse, son empáticos, muestran seguridad y confianza en sí mismo. Además de ofrecer solución inmediata a los problemas presentados durante la interacción y en la aparición de futuros inconvenientes. Una persona asertiva se caracteriza por expresarse de forma clara sin ambigüedades, no tiene problema en pedir ayuda, maneja hábilmente sus emociones, tiene capacidad de escucha, se expresa de manera libre y con respeto mutuo³³.

Las ventajas del asertividad son la satisfacción personal, fortalecimiento de la autoestima, incentivo de trabajo en equipo, flexibilidad y disminución de posibles conflictos. Así mismo, los elementos principales de conductas y actitudes asertivas consisten explícitamente en demostrar escucha y comprensión, manifestar pensamientos, deseos y

opiniones sin inhibiciones, en tono de voz modulado, ganándose el respeto y aceptación por los demás¹⁸.

En los profesionales de enfermería, poseer habilidades de comunicación asertiva es elemental, durante la cotidianidad de interacción entre colegas, como por ejemplo al solicitar un cambio de turno, aceptar las críticas constructivas, al pedir aclarar una petición u orden recibida. No obstante, hay actitudes o hábitos personales que impiden el progreso y desarrollo de capacidades óptimas para vivir en sociedad, como el deseo de hacerse cargo de múltiples funciones para no dar oportunidad al compañero o por incapacidad para solicitar ayuda, aspirando a la distinción personal. Por lo que, la opción más común, es aprender a convivir sobrellevando cotidianamente actitudes negativas, para no crear enfrentamientos al manifestar molestias o desacuerdos.

Por lo tanto, en esta investigación se propone prácticas de asertividad comunicativa como estrategia de mejora, frente a los hallazgos encontrados en los profesionales de Enfermería de la institución estudiada.

En tanto, la estrategia comunicacional es aquella que permite instaurar metas claras posteriores a investigaciones, cuyos resultados o diagnósticos encontrados representan problemas de comunicación, que se convierten motivo de búsqueda de soluciones y objeto de mejora. Las estrategias se direccionan a través de extensas perspectivas integrales y acciones enfocadas a solucionar dificultades encontradas en un determinado espacio de la actividad humana. Entendiéndose como dificultades y/o problemas a aquellas acciones encontradas en tiempo actual en relación a lo ideal³⁵.

Así mismo la comunicación como estrategia de mejora en los profesionales de enfermería es fundamental, por ser un elemento básico de supervivencia, tal como lo plantea Virginia Henderson, en su modelo de las 14 necesidades básicas para la vida, lo menciona como una de ellas: Respirar espontáneamente, comer y beber adecuadamente, eliminación corporal de forma natural, moverse y mantener posturas adecuadas, dormir y descansar, vestirse y desvestirse, mantener la temperatura corporal dentro de parámetros normales, mantener la higiene e integridad de la piel, evitar peligros ambientales y lesiones a otra persona, comunicarse con los demás expresando opiniones, emociones, necesidades y temores, vivir respetando sus propias creencias y valores, desarrollar una ocupación para realizarse como persona, actividades recreativas y por último instruirse e investigar como objeto de desarrollo personal³⁶.

Quedando demostrado que las diferentes formas de comunicación dan lugar a la interrelación entre iguales, ya sea en el ámbito familiar, sociedad o en el trabajo, haciendo emerger a las relaciones interpersonales, a modo de sobrevivencia social. Esto explica que el diseño y desarrollo de una estrategia comunicacional, surge como necesidad de mejora de una imagen institucional y/o formas de interactuar entre iguales, en un espacio definido. Las habilidades comunicativas son fundamentales para cultivar buenas relaciones entre profesionales de enfermería, permitiendo no solo el intercambio de información en beneficio del cuidado humano del usuario, sino también del propio enfermero(a), las mismas que se verán reflejadas en el éxito institucional.

Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales son básicas en la convivencia humana, las mismas que se establecen a través de la interrelación con los demás durante la vida cotidiana, nutridas básicamente por la comunicación, en ámbitos personales como laborales. Además, de favorecer el desarrollo integral de los seres humanos haciendo más fácil el proceso de integrarse y adecuarse a vivir en sociedad.

En definitiva, las relaciones interpersonales son el resultado de un proceso de interacción entre las personas, que da lugar a la confianza y credibilidad en el otro, mediante el trato, el respeto, la empatía y la cordialidad³⁷. De tal manera que estas son más que una simple interacción entre iguales, son relaciones en la que una persona siente preocupación por los problemas del otro y viceversa, es decir existe el deseo de obtener algún beneficio. En el campo laboral es la capacidad para alcanzar una meta mediante la colaboración y compañerismo, sin obstaculizar el trabajo del otro³⁸. Dicho de otro modo, son interacciones organizadas que dan lugar al nacimiento de grandes oportunidades, como fuentes de aprendizaje e información en beneficio personal y colectivo^{39,40}

Por lo que, sin duda el éxito de las personas se apoya en la manera de relacionarse con nuestros semejantes⁴¹. Por lo que cada día se valora más las buenas relaciones interpersonales en los centros de trabajo y más aún en las instituciones que requieren de trabajo en conjunto, como lo es el sector salud, puesto que la sociedad por ser dinámica y compleja, tiene cada día más exigencias⁴². Por lo tanto, no solo es importante la preparación académica para desarrollarse como un buen profesional, sino también es igual de importante la capacidad para relacionarse con las personas de su entorno⁴³. En el ámbito laboral se conocen como relaciones laborales, definiéndose así al estrechamiento

de lazos de confianza y respeto entre uno o más compañeros de trabajo. Sin embargo, se perciben muchos desequilibrios, debido a la presencia de conflictos entre trabajadores, principalmente por deficiencias en las prácticas comunicativas⁴⁴.

Es así, que relacionarse adecuadamente entre enfermeros(as), es fundamental para garantizar ambientes de trabajos cálidos y agradables, así como el respeto mutuo entre colegas. Tal como se establece en el capítulo IV del código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, denominado “La Enfermera(o) y las relaciones humanas⁴⁵”, en el que se determina que:

- La Enfermera(o), debe reconocer el valor de los colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, sociocultural, personal y ético
- Debe obrar con honestidad, veracidad y lealtad ante los miembros de la orden, orientando sus acciones y actividades profesionales hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra las colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad, la información que pueda dañar la imagen y el prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud.
- Debe brindar apoyo moral a la colega en dificultad para que esta pueda afrontar y superar con dignidad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con su ejercicio profesional.
- Debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que fortalezcan su desarrollo profesional.
- Debe cautelar su autonomía profesional y su dignidad personal al interactuar con los miembros del equipo de salud, respetando las funciones que a cada uno le compete
- Es contrario al Código Ético y Deontológico emitir juicios de valor que puedan perjudicar la reputación moral y profesional de otros integrantes del equipo de salud.
- Debe tener un trato respetuoso, comprensivo y tolerante, favoreciendo con esta conducta el clima laboral y la sana convivencia.
- Debe interactuar y compartir con los miembros de la Orden conocimientos y experiencias que contribuyan a mejorar el cuidado y el fortalecimiento ético-profesional.

- La enfermera(o) que accede a cargos directivos o de responsabilidad administrativa debe ser imparcial y tratar con corrección y justicia a los miembros de la Orden, aun en casos de discrepancia.

Las dimensiones de las relaciones interpersonales corresponde a los componentes propuestos por Muñoz¹⁹ basadas en el planteamiento del MINSA: Comunicación, Actitudes y Trato.

La comunicación, comprende el intercambio verbal o no verbal de información entre más de una persona, para dar a conocer necesidades y/o acuerdos, emociones, ideas, entre otras. Sin olvidar que, aunque se crea muy evidente, es necesario mencionar que, como seres humanos únicos, cada uno tiene su propia forma de interpretar. Una buena comunicación se caracteriza principalmente por la escucha activa, evitando hacer juicios importantes que distorsionen el mensaje, expresión de ideas, sentimientos, creencias de manera libre y equilibrada, sin mostrar agresividad ni pasividad. Además, es importante mostrar empatía y valorar más a la comunicación no verbal como, el tono de voz, gestos y otras expresiones que hará comprender mejor la comunicación al momento de interactuar⁴⁶.

Por lo tanto, la comunicación es herramienta fundamental dentro de una institución y las relaciones interpersonales de sus trabajadores, siendo el inevitable lazo que permitirá el desarrollo de actividades, en busca del logro de objetivos.

Las actitudes, son fenómenos psicológicos, evaluaciones globales y relativamente estables que una persona hace sobre otra persona, objeto u acontecimiento. Es decir, actitud es el nivel de positividad, negatividad o neutralidad con la que los seres humanos juzgamos algo que nos presenta dentro de nuestro entorno. Consecuentemente, las actitudes juegan un papel muy importante al momento de direccionar pensamientos y conductas necesarias en la satisfacción de necesidades psicológicas, como el conocer y controlar lo que nos rodea, así como el equilibrio interno para aceptar y ser aceptados por los demás, en un mundo de multitudinarias diferencias individuales y culturales⁴⁷.

Se desarrollan en base a creencias, grado de conocimiento sobre el contexto que actúa como estímulo y a través de la observación de nuestra propia conducta relacionada al objeto de la actitud. Estas pueden ser evaluadas mediante interrogación directa a la persona o través del registro de observaciones de comportamientos y la rapidez con la que responden frente a ciertos estímulos que provocan la actitud⁴⁷.

Por otro lado, las actitudes incitan a la capacidad hacia el dialogo, mediante las cuales se puede percibir la empatía, el respeto, la responsabilidad, la lealtad y muestras de interés de la persona con la que se interactúa; características idóneas para generar equipos exitosos basados en la confianza¹⁹.

El trato, conocido como el proceder de una persona al momento de relacionarse. Así mismo el buen trato es considerado fundamental para fortalecer las relaciones interpersonales dentro de una organización, si sus miembros se tratan con amabilidad y respeto, propiciarán climas cálidos de trabajo y por ende mejores resultados en el logro de objetivos personales e institucionales¹⁹.

Consecuentemente, la interacción entre los profesionales de enfermería es sumamente importante, para lograr acciones competentes, equilibrio y plenitud en el desarrollo de su quehacer, así como tener la capacidad para cuidar a los demás como así mismo. Sin embargo, establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, no es nada fácil, por la intervención de múltiples características personales, culturales y preferencias de cada Enfermera(o).

1.3.2 Marco Conceptual.

Asertividad. En una habilidad compuesta por un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar los objetivos personales y profesionales socialmente aceptables; asimismo, las personas asertivas tienen una habilidad para expresarse y poder indicar sus deseos de una forma abierta, amable, directa y acorde al momento⁴⁸.

Comunicación: Según la RAE, comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse; es decir, consiste en la transmisión de información desde un emisor hacia un receptor, además la comunicación fluye por medio de un canal códigos⁴⁹.

Estrategia. Parte de la planificación estratégica que hace mención a una serie de acciones encaminadas a lograr las metas y objetivos de una organización en un determinado plazo; asimismo comprende a los diferentes recursos para el logro de las estrategias ⁵⁰.

La comunicación asertiva, es aquella comunicación que se caracteriza por la claridad de expresión, la sencillez, la coherencia, para generar seguridad y confianza en el interlocutor.

El tono de voz, se conoce como el timbre, la intensidad de sonido, la velocidad y firmeza y proyección de la voz al momento de comunicar, además, permite percibir al hablante como una persona competente para expresarse⁵¹.

Relaciones interpersonales. Modo de vincularse entre dos o más personas, centrándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales entre otras. Son la base de la sociedad. Por lo tanto, se puede decir que las relaciones interpersonales, pueden llegar a ser destructivas para la convivencia humana o tan positivas que impulsan el crecimiento y desarrollo de una organización, en el que juegan un papel muy importante la comunicación, las actitudes y el trato¹⁹.

Profesional de enfermería. persona capacitada para brindar cuidados a personas, de manera equitativa, garantizando el bienestar y seguridad de las personas, preservando su salud, definido por la OMS como el completo bienestar físico, mental y social y no solo ausencia de afecciones⁵².

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo implica una serie de habilidades blandas ya mencionadas: debe poder escuchar a los demás, comunicar sus propios objetivos, motivar a su equipo y resolver los conflictos que puedan surgir. Así que, incluso si sus labores son bastante independientes, debe ser capaz de colaborar con los demás⁵³.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo una estrategia comunicacional mejora las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se origina porque se identifica que los problemas de relaciones interpersonales están muy ligados a la eficiencia y calidad de la comunicación; además las relaciones interpersonales positivas en el colectivo de Enfermería son fundamental porque sirven para fomentar la confianza, colaboración y motivación en el logro de metas comunes, más que de logros personales.

El estudio sirve para identificar las deficiencias que vienen alterando las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería en el entorno laboral, así como el reconocimiento de la importancia de practicar habilidades comunicativas en la convivencia laboral para mejorarlas o fortalecerlas, encaminadas al bienestar integral de

los profesionales. Porque el desarrollo de estas, de manera adecuada, creará ambientes de trabajo cálidos y agradables.

El estudio beneficia al personal de enfermería, a los pacientes y las autoridades porque los problemas de relaciones interpersonales exteriorizan los problemas hacia el servicio de salud y puede afectar la seguridad de los pacientes. Por lo tanto, el beneficio de la investigación, no solo es para la institución a la que pertenece, sino también para ser tomado como base en posteriores estudios y ampliado a otros grupos profesionales. Así mismo la elaboración de la estrategia comunicacional, está orientada a mejorar las habilidades comunicativas con la finalidad de alcanzar el éxito, visibilidad y empoderamiento de la profesión.

Por último, el estudio servirá a las autoridades a través de los resultados para que pueden desplegar estrategias para mejorar y favorecer las relaciones interpersonales positivas.

1.6. Hipótesis

Una estrategia comunicacional contribuye en la mejora de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Proponer una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.
2. Establecer el nivel de la dimensión comunicación en las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.
3. Identificar el nivel de la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.
4. Establecer el nivel de la dimensión trato de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.
5. Elaborar y validar una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue básica descriptiva, con enfoque cuantitativo y corte transversal, por centrarse en un marco teórico y permanecer en él, con la finalidad de acrecentar conocimientos científicos sin contrastaciones prácticas. En el caso de la investigación conocer las relaciones interpersonales entre los profesionales de Enfermería y proponer una estrategia comunicacional para mejora de las mismas⁵⁴.

Enfoque cuantitativo, por estar relacionado a conteos numéricos y métodos matemáticos. Vinculado actualmente a métodos sistemáticos en el que no se puede obviar pasos, se sigue un patrón riguroso cuya finalidad es probar hipótesis con objetividad. Buscando conocer la realidad del objeto de estudio tal cual se presenta o aproximarse lo máximo posible, donde las suposiciones deben ajustarse a la realidad y no al contrario. Con corte transversal porque el instrumento se aplicó por única vez en un momento dado⁵⁴.

En cuanto al diseño del estudio fue de tipo no experimental, descriptivo simple con propuesta, puesto que lo que se buscó fue la descripción de hallazgos encontrados sin manipular variables en el que se hizo uso de un cuestionario⁵⁵.

El diseño presento el siguiente esquema: **M – O – P**

Dónde:

M: Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

O: Relaciones Interpersonales

P: Estrategia Comunicacional

2.2. Población y muestra

La población se denomina al conjunto de elementos (personas, animales, registros, etc.) de los que se desea conocer en una investigación, a las que en la investigación se denominó unidades de análisis⁵⁶. En el estudio la población estuvo conformada por 60 profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021 (tabla 1).

Tabla 1. Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021

SERVICIO	N°	%
Emergencia	10	16.6%
Ginecología	05	8.3%
Neonatología	10	16.6%
Pediatría	05	8.3%
Cirugía y Especialidades	10	16.6%
Medicina	05	8.3%
Área COVID	05	8.3%
Trabajo Remoto	10	16.6%
TOTAL	60	100%

Nota. Departamento de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

La muestra corresponde a un subgrupo representativo y proporcional al tamaño de la población⁵⁶. Para esta investigación la muestra, lo conformaron las 60 enfermeras, pero teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, participaron 51 profesionales de manera voluntaria a través de la firma del consentimiento informado, aplicándose un muestreo probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021
- Cualquier modalidad de contrato (nombrados y contratados)
- Participación voluntaria en la investigación por medio del consentimiento informado

Criterios de exclusión.

- Profesionales que se encontraban en cargos administrativos.
- Profesionales que no desearon participar de la investigación.
- Profesionales que se encontraban con descanso médico.

2.3. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Estrategia comunicacional.

Definición conceptual: La estrategia comunicacional es definida como una herramienta para mejorar los errores encontrados durante la interacción comunicativa, mediante

acciones que actúen estimulando o reforzando la práctica en las habilidades de comunicación asertiva³⁶.

Definición operacional: La variable no fue aplicada en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, por tratarse de un estudio descriptivo con propuesta.

Variable Dependiente: Relaciones interpersonales

Definición conceptual: proceso de interacción entre las personas, que da lugar a la confianza y credibilidad en el otro, mediante el trato, el respeto, la empatía y la cordialidad³⁷

Definición operacional: Esta variable fue evaluada a través de un cuestionario compuesto por 18 ítems, dividido en tres dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato.

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

La técnica de recolección de datos comprende un conjunto de acciones secuenciales, que permite al investigador obtener información relevante para dar contestación a su pregunta de investigación⁵⁷. Para el estudio se utilizó la encuesta, que es una técnica comúnmente usada en las investigaciones cuantitativas, además de ser una técnica que no necesariamente es de forma presencial, sino a través de medios virtuales.

El instrumento en una investigación debe ser confiable, objetivo y válido. En la presente investigación se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que estuvo orientado a medir la variable dependiente de la investigación y a partir de ello elaborar una propuesta de mejora.

El instrumento, estuvo constituido por objetivo, presentación, datos generales y las preguntas conformadas por 18 ítems, a través de las cuales se logró medir las relaciones interpersonales, cuyas respuestas fueron: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Validez.

La validación referida a la utilidad científica de un instrumento estableciéndose el valor para medir lo que se pretende medir, mediante juicio de expertos, profesionales con experiencia y dominio del tema⁵⁴. Para esta investigación se utilizó un instrumento adaptado y validado por Muñoz¹⁹, el autor validó el instrumento por medio del juicio de tres expertos, con conocimientos en investigación y grado de Doctor.

Confiabilidad.

La confiabilidad se sustenta en el Alfa de Cronbach, indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento y se expresa en términos de correlación⁵⁴ con ayuda del programa estadístico SPSS versión 28. Para la investigación se tomó el instrumento adaptado por Muñoz¹⁹, con valor de alfa de Cronbach de $\alpha=0.926$ que demuestra la confiabilidad del instrumento que fue validado en 30 Profesionales de Enfermería (ver anexo 04)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el procedimiento de análisis de datos, se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

- Solicitud a la escuela de post grado de la Universidad Señor de Sipán, pidiendo aprobación de proyecto.
- Solicitud al director del Hospital Belén Lambayeque, para la autorización de aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Aplicación del instrumento a los profesionales de Enfermería de la institución en estudio.
- Seriación, codificación y tabulación de la información obtenida según dimensiones
- Análisis estadístico a través de una base de datos, con ayuda del programa SPSS versión 28.
- Finalmente se procedió a generar tablas de distribución y figuras, en base a los objetivos de estudio⁵⁸.

2.6. Criterios éticos

La presente investigación se guio de los principios éticos según el informe Belmont ⁵⁹ por ser referente principalmente a trabajos con seres humanos, el mismo que plantea tres principios básicos:

Principio de respeto a las personas: Corresponde a la protección de autonomía y los derechos de personas con autonomía disminuida o limitada. En el estudio se aplicó este principio, porque los informantes fueron libres de participar fundamentado en el consentimiento informado.

Principio de la beneficencia: Pertenece al respeto no solo de las decisiones de las personas y protección de daños, sino también asegurar su bienestar. Es decir, no causar ningún daño y maximizando en lo posible los beneficios.

Principio de justicia: Consiste en búsqueda de equidad en los participantes sin exclusiones; además de conservar discreción a cerca de su participación, buscando la confiabilidad de la información obtenida.

2.7. Criterios de Rigor científico

Los criterios de rigor científico aplicados en el estudio fueron⁵⁹.

Credibilidad: Los datos obtenidos de los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque fueron fehacientes, los mismos que se analizaron y procesaron sin alteraciones.

Transferibilidad: La información que se obtuvo de la muestra podrá ser visualizada y/o utilizada por otros investigadores.

Consistencia: El estudio realizado es un trabajo sólido por estar compuesto por elementos inalterables como el problema, objetivos, hipótesis y variables que encauzaron a un estudio consistente con información real.

Conformabilidad: La investigación fue disciplinada e imparcial en la descripción de la realidad problemática evidenciada.

Relevancia: Los resultados obtenidos son significativos para el Hospital Belén Lambayeque puesto que permitirán fortalecer y/o mejorar las relaciones interpersonales con la aplicación futura de la propuesta de esta investigación.

III. RESULTADOS

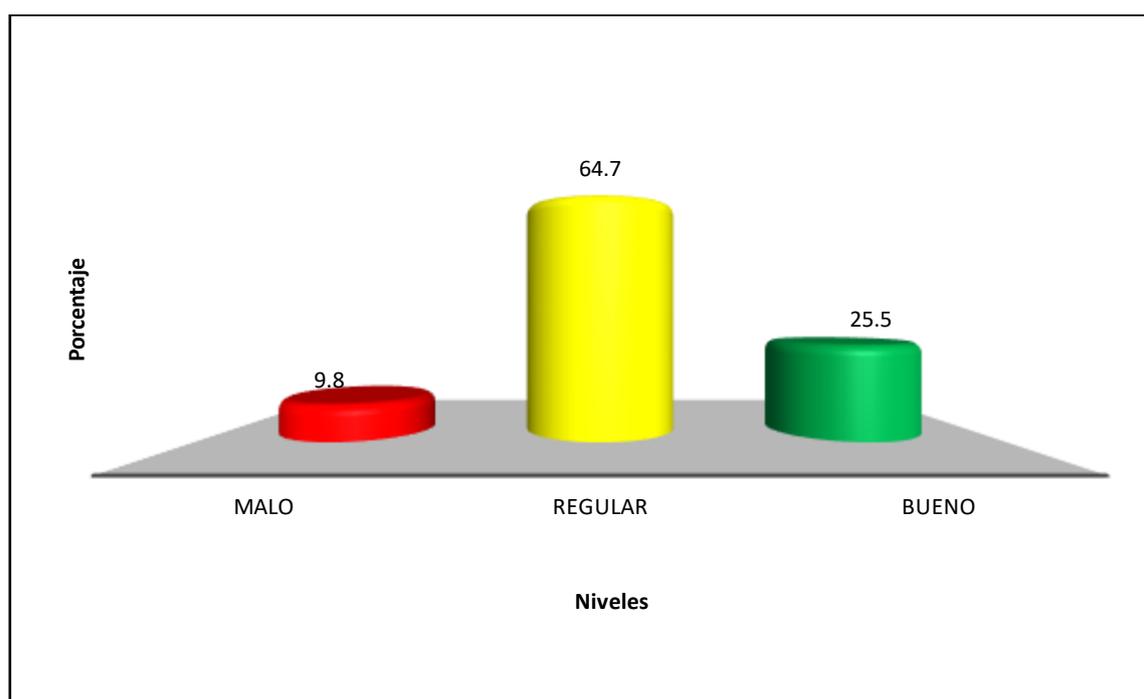
3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 2: Relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	9,8%
Regular	33	64,7%
Bueno	13	25,5%
Total	51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Figura 1. Distribución porcentual de la relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021



Nota. Tabla 2

El 64.7% de los Profesionales de Enfermería evaluaron las relaciones interpersonales como regular, el 25.5% lo consideran bueno y el 9.8% lo califican como malo.

Donde el personal muestra que el trato ha sido evaluado con mejores resultados, pero aun así no supera el nivel regular, en el que el trato tiene una media de (2,3); mientras las actitudes y la comunicación ambos con 2,1. De los cuales el 39% de Profesionales en

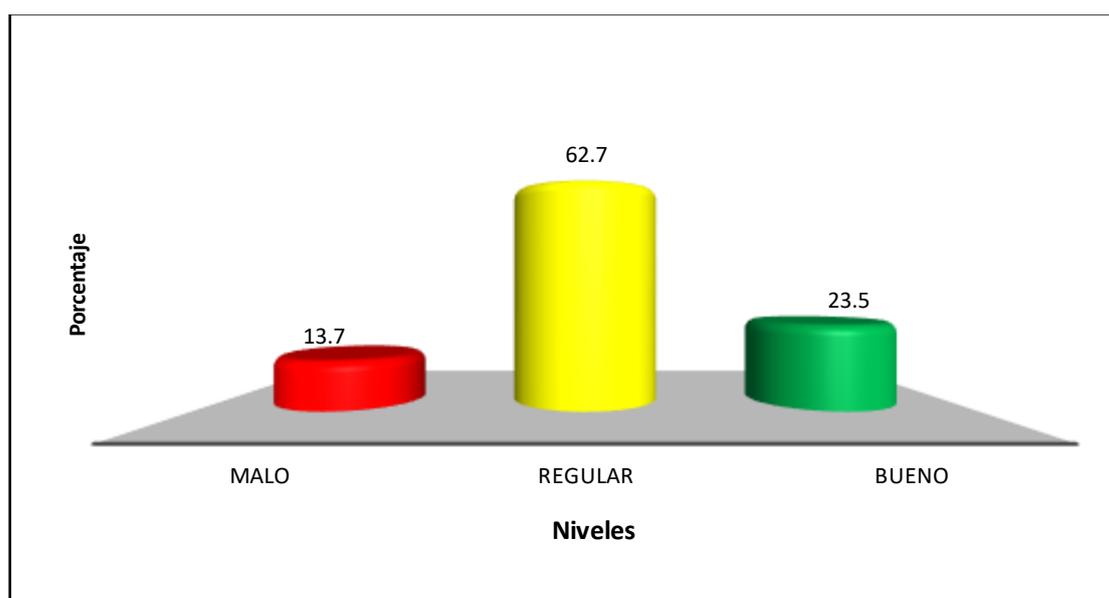
estudio, manifiestan que siempre se saludan con amabilidad; seguido de la felicitación por su onomástico; mientras en los aspectos negativos se encontró en un nivel bajo el trato, un 39% que manifiesta que casi nunca se agradece los favores recibidos. Evidenciado la necesidad de mejorar el trato en el personal, con prácticas enfatizadas en la gratitud y compañerismo, como una estrategia de comunicación. Además, las relaciones interpersonales, muestra niveles de actitudes, trato y comunicación que en algunas oportunidades son desarrolladas de manera adecuada, mientras que en otras no se practica, lo que indica que existe la clara necesidad de seguir trabajando en ello.

Tabla 3. Relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	13,7%
Regular	32	62,7%
Bueno	12	23,5%
Total	51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Figura 2. Relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021



Nota. Tabla 3

El 62,7% de los Profesional de Enfermería evaluaron a la comunicación en las relaciones interpersonales como regular, el 23,5% en un nivel medio y el 13,7 en un nivel bajo.

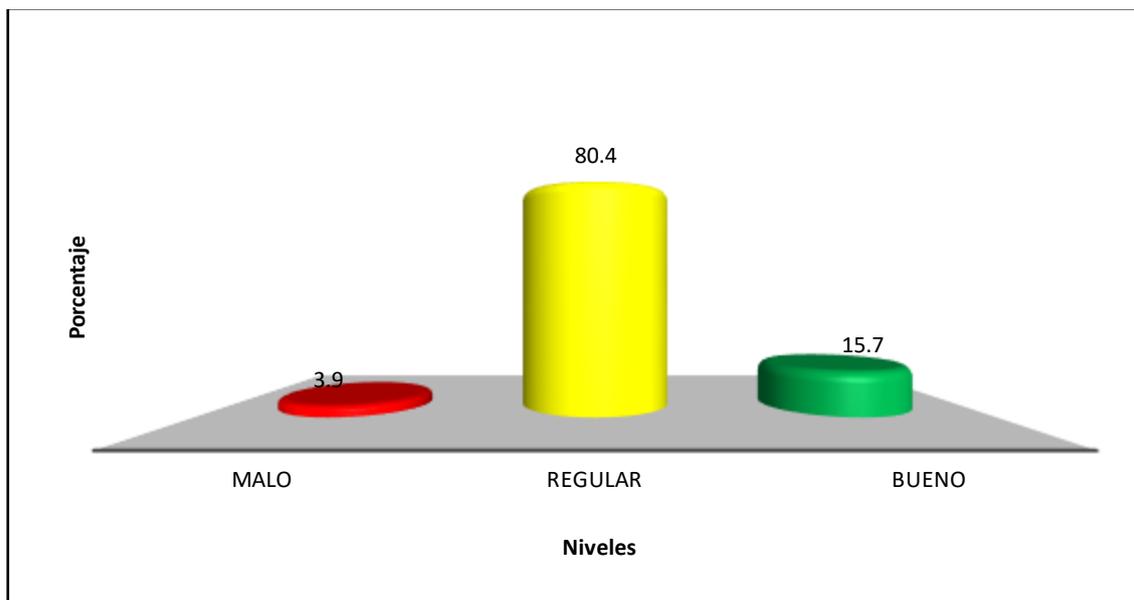
En esta dimensión el 47% manifiestan que casi siempre las colegas comprenden rápidamente cuando verbalizan los mensajes; el 35% responden que a veces demuestran interés cuando tienen un problema y el 16% del personal casi nunca guarda silencio ni sabe escuchar cuando lo es necesario. Los puntajes de los indicadores el mínimo fue de 3 y el máximo de 3,6 de promedio, si bien es cierto, la predisposición del personal de enfermería por escuchar a sus colegas cuando emiten un mensaje o manifiestan tener algún problema es mayor, en relación a la que se muestra al momento de solucionar conflictos a la brevedad y sin rencor. A pesar que muestra interés frente a los problemas del compañero, no pasa lo mismo con la capacidad de saber guardar silencio. Situación, que muchas veces genera malos entendidos, haciendo sentir al emisor la falta de atención por el receptor.

Tabla 4: Relaciones interpersonales en la dimensión actitudes, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3,9%
Regular	41	80,4%
Bueno	8	15,7%
Total	51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Figura 3. Relaciones interpersonales en la dimensión actitudes, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.



Nota. Tabla 4

El 80,4% de los Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque consideran que las actitudes en las relaciones interpersonales son regular, el 15,4% como bueno y el 3,9% malo.

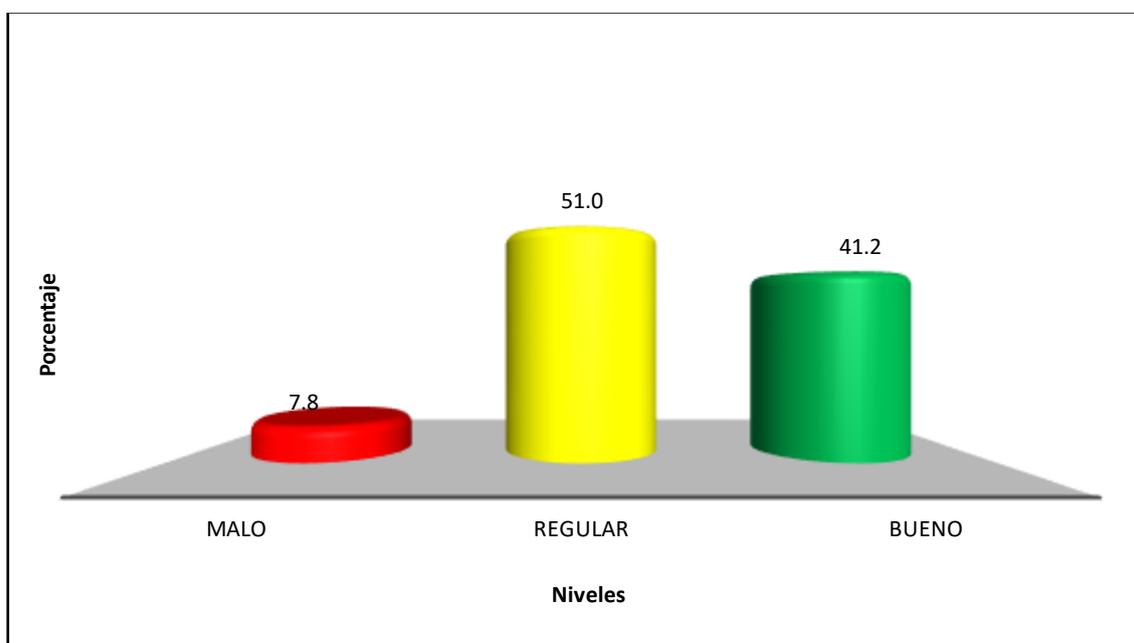
De los cuales el 41% manifestó que casi siempre prima el respeto a pesar de los desacuerdos. Sin embargo, el 59% opina que a veces, cuando una Enfermera presenta un problema hay poco interés de sus colegas por ayudarla. En sus indicadores obtuvo un promedio mínimo de 2,7 y un promedio máximo de 3,7. Donde hablar cuando la colega no se encuentra presente puede desencadenar distorsión comunicativa y mala atendida, por la falta de oportunidad del involucrado para aclarar la situación o defenderse si es necesario. Dicho de otro modo, actuar de manera asertiva es mantener equilibrada la capacidad de libre expresión y escucha.

Tabla 5: Relaciones interpersonales en la dimensión trato, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	7,8%
Regular	26	51,0%
Bueno	21	41,2%
Total	51	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Figura 4. Relaciones interpersonales en la dimensión trato, en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021



Nota. Tabla 5

El 51% de los Profesionales de Enfermería del HBL, que participaron en el estudio consideran que el trato en las relaciones interpersonales es regular; el 41,2% lo consideran bueno y solo el 7,8% como malo.

En tanto el 39% de los participantes manifiestan que el saludo entre compañeros de trabajo es amable. Sin embargo, otro 39% manifiestan que casi nunca sus colegas saben agradecer un favor.

En sus indicadores el promedio oscilo entre 2,4 y 4,1. Se identifica tres aspectos importantes del personal de enfermería, como el saludo por el onomástico y el saludo amable cuando ingresan, que se convierte en parte de la cultura entre profesionales de enfermería como muestra de familiaridad y confianza.

3.2. Discusión de resultados

Desarrollar y mantener buenas relaciones interpersonales es indispensable en el campo de la salud, las mismas que dan lugar a la solución de problemas encontrados en la cotidianidad del ejercicio laboral de manera colaborativa, favoreciendo así la calidad del cuidado “ser” de la profesión. En este marco se realizó la presente investigación con la finalidad de identificar las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021, estudio que determina que son regular (64,7%), resultados que coinciden con otros autores como Cordero ¹³, que también determinó las relaciones interpersonales en el personal de enfermería con un nivel regular (54,7%).

Mientras que otros autores obtuvieron diferente resultado, así se tiene a Aguilar ⁶, quien determinó al final de su estudio, malas relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería (61,7%), estudio que además confirmó que las relaciones interpersonales se relacionan con el rendimiento laboral; similar al estudio de Villachica¹⁶, en el que encuentra relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, por lo que queda demostrado que las relaciones interpersonales tiene inferencia en el desempeño o rendimiento laboral, que consecuentemente puede afectar el logro de objetivos personales e institucionales.

En cambio, Atuncar¹⁸, encontró en su estudio que el 56% tienen relaciones interpersonales adecuadas y el 44% no lo tiene, relaciones interpersonales en que sobresalió la confianza. Por lo tanto, los diferentes resultados de las relaciones interpersonales en enfermería, encontrados en la literatura internacional y nacional, demuestran que la convivencia entre los profesionales de enfermería dentro de las instituciones en las cuales labora, no son las más óptimas, a pesar de ser indispensables en la interacción diaria. Siendo las principales recomendaciones de los autores analizar cuidadosamente las principales causas con el propósito de mejora continua, favoreciendo el trabajo colaborativo y el desarrollo integral en los grandes desafíos para alcanzar la completa satisfacción del usuario a través de la calidad del cuidado, razón de ser de enfermería⁴⁴.

En la institución escenario de estudio, no se percibe ambientes de trabajo en equipo y de respeto mutuo. Por el contrario, es frecuente escuchar críticas negativas entre compañeros de trabajo, generadas por deficiencias en las habilidades comunicativas básicas durante el cuidado continuado al usuario. Situaciones que incrementa el riesgo de cometer errores, sumando a la insatisfacción del usuario.

Respecto a la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales destacó el nivel regular en 62,7% y sólo el 23,5% con un nivel bueno, contradiciéndose con el hallazgo de Cordero, E¹². En el que, el 46,7% manifestó una mala comunicación. Por lo tanto, estos resultados se convierten en una causal de relaciones interpersonales regulares, donde se presentan dificultades para el manejo de conflictos, así como la colaboración entre colegas. Sin embargo, Muciño ¹³, establece que se puede deberse porque no hay una participación activa de todos los profesionales de enfermería.

En cambio, Aguilar ⁴ determinó que los problemas de comunicación no sólo desencadenan problemas en las relaciones interpersonales, sino también en el desempeño laboral. Así mismo Atuncar ¹⁸ realizó una investigación en enfermeras en la que obtuvo como resultados que un 52% no tienen comunicación asertiva, reflejándose los problemas de comunicación en signos verbales y no verbales, tales como el uso inadecuado del tono de voz, donde ciertos enfermeros pueden alzar la voz para comunicarse o por el contrario puede ser muy baja que sus compañeros no llegan a escuchar con claridad. Además, hay inhibición para expresar sus opiniones y emociones convirtiendo la relación en un gran problema en el que se afecta la confianza y empatía.

Por otro lado, Fuentes ¹¹. Manifiesta que la deficiencia en la comunicación, afecta en la seguridad del lenguaje y de la expresión de las ideas, así como la dificultad de la comunicación entre los profesionales. Entendiéndose que, para lograr cambios positivos, el personal debe asumir una actitud de respeto, colaboración y saber escuchar.

En enfermería es cotidiano la interrelación entre profesionales, ya sea durante el desarrollo de actividades y/o procedimientos, así como en los cambios de turno. Por lo tanto las deficiencias en las prácticas comunicativas afectan directamente el quehacer de Enfermería, debido a que un mal entendido puede generar graves errores, poniendo en riesgo la integridad de paciente al igual que del profesional a cargo. Los mismos que pueden ser anticipados con una buena comunicación, por tratarse de un trabajo

continuado, en el que el respeto mutuo y la empatía, juegan un papel muy importante para que la comunicación sea eficaz en el campo de la salud.

Consecuentemente, surge la necesidad de conocer los factores que limitan la comunicación, tales como el exceso de trabajo, la ansiedad, estrés y el ambiente. De tal manera que se busque estrategias de mejora.

La dimensión actitudes de los profesionales de enfermería, resultó en un nivel regular en el 80,4% de los profesionales de enfermería. Coincide con los resultados de Galdos y Huamaní ³⁹, encontraron un nivel medio del 90,7% de las actitudes en personal de enfermería de un Hospital de Arequipa. Mientras que Osorio ⁶⁰ en su estudio realizado en trabajadores de la Sanidad policial el 52,1% presentaron óptimas actitudes. Además, las actitudes en las relaciones interpersonales son favorables porque se relaciona con la productividad.⁶¹ Evidenciándose diferencias en esta dimensión de las relaciones interpersonales, pero cabe mencionar que se trata de dos poblaciones diferentes, lo cual puede repercutir.

En la institución de estudio, se identifica que la disposición por llevarse bien entre colegas no es la más apropiada, dificultando la coordinación y colaboración para el logro de metas personales y laborales. Un profesional de enfermería no sólo realiza actividades rutinarias en el día a día, sino que necesita de habilidades sociales para interactuar con sus compañeros de trabajo, esto comprende estar consciente y tener sensibilidad cultural para comunicarse, además de predisposición para escuchar y expresarse sin temor a ser juzgado o ridiculizado⁶².

La actitud en las relaciones interpersonales es crucial para que el personal de Enfermería tenga una adecuada socialización, donde se debe escuchar más y hablar menos. Es decir, debe tener actitud para poner límites si es necesario, así como saber expresar sus ideas y emociones con libertad y respeto, sin ofender a los demás. Si bien es cierto que el trabajo favorece las relaciones interpersonales y pueden tener un papel positivo, también pueden significar un malestar psicológico o de insatisfacción, por actitudes negativas de ciertos profesionales.

De esta forma al momento de la toma de decisiones respecto a los profesionales de Enfermería, es importante que se considere al colectivo, asimismo se necesita promover la escucha activa centrada en el diálogo y respeto a los colaboradores,

independientemente de su puesto de trabajo, en el que se promueva un ambiente de trabajo armonioso y de apoyo entre sus miembros.

En la tabla 4 se muestra las relaciones interpersonales respecto a su dimensión trato, donde el 51% lo calificó como regular, a diferencia de Osorio ⁶⁰ sus hallazgos mostraron optimo trato en el personal (52,7%), siendo una dimensión que marca diferencias en las relaciones interpersonales, donde en la institución del estudio se necesita ser más empático y cortés, clave para desarrollar y mantener relaciones saludables dentro del ámbito laboral.

El trato de la enfermera – paciente resulta importante para el bienestar y la recuperación a través del cuidado humano, así como también el que se presenta entre los profesionales de enfermería, porque es una dimensión que consiste no solo es el simple interactuar, sino que es algo más profundo como la expresión de sentimientos y valores; que exige un trato respetuoso, cordial, empático y necesario para relacionarse de manera exitosa. Sin embargo, en la institución de estudio no se cumple en su totalidad, situación que convierte el trabajo de enfermería, medianamente en un ambiente hostil, que a lo largo del tiempo han provocado alteraciones psicológicas, mentales y hasta físicas. Finalmente, estas deficiencias afectan directamente no solo los ambientes de trabajo, sino también al profesional en sí y como consecuencia al paciente. Tal como lo manifiesta Hernández ⁵ Que hace falta lograr un buen funcionamiento y bienestar de los miembros de un equipo de enfermeros, a través de un trato que favorezca el clima social saludable, donde se fomenten las relaciones interpersonales, la convivencia y sobre todo el bienestar integral del personal de enfermería.

Loreto ⁵¹, reconoce la importancia del trato entre el personal de enfermería porque marca la diferencia en el momento de la organización, planificación de actividades y del trabajo, así mismo se puede convertir en un ambiente catastrófico y estresante para el personal, razón por la que el gestor debe buscar estrategias de cambio evitando tales situaciones; clarificando el rol de cada miembro, las normas y políticas básicas para la convivencia en los servicios de salud.

El trato inadecuado durante la jornada laboral puede desencadenar insatisfacción en el trabajo, y por consiguiente las relaciones interpersonales entre compañeros se ven alteradas, generándose ambientes laborales fríos, poco confiables en el que no podrán expresar con libertad ideas y/o sentimientos por temor a ser juzgados negativamente.

En el estudio se realiza la propuesta de estrategia comunicacional a fin de mejorar las relaciones interpersonales, mediante actividades de capacitación y mejora de habilidades comunicativas; fortaleciendo el desarrollo de trabajo colaborativo. Las relaciones interpersonales deben ser favorables, porque si el personal tiene problemas en la comunicación, finalmente el problema será transferido al paciente como consecuencia de una comunicación inapropiada o deficiente⁶³.

La asertividad comunicativa en el entorno laboral, se convierte en elemento fundamental para favorecer las relaciones interpersonales, por lo que las estrategias de comunicación deben estar enfocadas en el poder de la relación, la persona y el mensaje⁶⁴.

3.3. Aporte práctico

Los resultados de la investigación realizada sobre las relaciones interpersonales en los Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque, dan lugar al diseño de una estrategia comunicacional con el objetivo de estimular a la práctica de actividades y/o acciones encaminadas a la mejora continua.

3.3.1. Fundamentación del aporte práctico.

El aporte práctico, consistente en la elaboración de una estrategia comunicacional fundamentada básicamente en prácticas asertivas, por ser el estilo asertivo el modelo ideal para todo ser humano y más aún en las organizaciones que desempeñan su labor de manera conjunta, como los profesionales de Enfermería cuyo “**ser**” es el cuidado humano, el mismo que es continuado y para ser exitoso depende en gran parte de una buena comunicación. La asertividad en la comunicación se adquiere con la experiencia y se va perfeccionando en la cotidianidad de la vida diaria.

Por otra parte, se considera a Virginia Henderson quien, en su modelo de las 14 necesidades básicas para la vida³⁶, plantea que comunicarse con los demás expresando opiniones, emociones, necesidades y temores, es elemental para la convivencia humana. De tal manera, que fortalecer las habilidades comunicativas en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, es lo más recomendable para mejorar las relaciones interpersonales que inciten al trabajo colaborativo en un ambiente de armonía encaminándose al logro de objetivos profesionales e institucionales.

3.3.2. Construcción del aporte practico.

3.3.2.1. Diagnóstico

Para llegar al presente diagnóstico se aplicó un cuestionario de 18 ítems, relacionado a determinar el nivel de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, determinándose que son regular en más de la mitad de los profesionales de enfermería (64,7%), destacando la dimensión actitudes (80,4%), comunicación (62,7%) y el trato (51%). Las mismas que son generadas principalmente por inadecuada práctica de habilidades comunicativas, manifestadas a través de tono de voz elevado, desinterés por comunicados emitidos, poca disponibilidad para enmendar errores, desconfianza para comunicar opiniones y/o sentimientos, información apresurada durante el reporte de enfermería, entre otras.

Por lo tanto, según los hallazgos encontrados en la investigación, es necesario la elaboración de la estrategia para mejorar las relaciones interpersonales, en sus diferentes dimensiones.

3.3.2.2. Planteamiento del objetivo general

Mejorar las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.

3.3.2.3 Planeación estratégica

La planeación estratégica se realiza con la intención de favorecer las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería enfatizado en sus tres dimensiones: comunicación, actitudes y el trato, centrándose en el estilo de comunicación asertiva y así lograr en los enfermeros el respeto mutuo, la empatía y cooperación para el logro de metas comunes, llegando a funcionar como un verdadero equipo, dejando atrás el individualismo.

3.3.2.2 Instrumentación del programa.

Objetivo operativo	Estrategias	Responsable	Frecuencia
Mejorar la comunicación entre los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque teniendo en cuenta las habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> - Exhibir los logros organizacionales en la institución - Capacitar al personal en habilidades de comunicación asertiva - Elaborar Mapa de procesos sobre la atención en cada área 	<p style="text-align: center;">Jefes de área Asesores externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mensual - Trimestral
Mejorar el trato entre los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque teniendo en cuenta las habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en manejo de conflictos - Talleres en comunicación verbal y no verbal para el personal de enfermería. - Establecer logros por áreas para el personal de enfermería. - Reuniones de confraternidad entre el personal enfermero 	<p style="text-align: center;">Jefes de servicios Asesores externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mensual
Fortalecer las actitudes entre los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar reuniones periódicas entre el personal de enfermería. - Dar a conocer los cumpleaños de cada mes (<ul style="list-style-type: none"> - Jefes de servicios - Gerente de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Mensual

teniendo en cuenta las habilidades comunicativas	- Establecer políticas de intercambio de información durante el reporte de enfermería en el cambio de turno.		
--	--	--	--

3.3.2.3 Evaluación del programa.

Indicadores

- Exhibir los logros organizacionales en la institución	$\frac{\textit{Publicaciones realizadas}}{\textit{publicaciones programadas}}$
- Capacitar al personal en habilidades de comunicación asertiva	$\frac{\textit{Personal capacitado}}{\textit{Total de personal}}$
- Elaborar Mapa de procesos sobre la atención en cada área	$\frac{\textit{Áreas con procesos implementados}}{\textit{Total de áreas}}$
- Capacitar al personal en manejo de conflictos	$\frac{\textit{Personal capacitado}}{\textit{Total de personal}}$
- Talleres en comunicación verbal y no verbal para el personal de enfermería.	$\frac{\textit{Personal capacitado}}{\textit{Total de personal}}$
- Establecer logros por áreas para el personal de enfermería.	$\frac{\textit{Metas alcanzadas}}{\textit{metas planificadas}}$
- Reuniones de confraternidad entre el personal enfermero	$\frac{\textit{Personal participante}}{\textit{Total de personal}}$
- Fomentar reuniones periódicas entre el personal de enfermería.	$\frac{\textit{Personal participante}}{\textit{Total de personal}}$
- Dar a conocer los cumpleaños de cada mes	$\frac{\textit{Personal participante}}{\textit{Total de personal}}$
- Establecer las políticas de intercambio de información durante el cambio de turno en el profesional de enfermería.	$\frac{\textit{Personal que cumple las políticas}}{\textit{Total de personal}}$

La evaluación se realizará a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de evaluar los logros, dando lugar a la retroalimentación en los puntos débiles.

3.4.2 Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico.

A continuación, se detalla un ejemplo claro para la aplicación del aporte práctico, a través de una capacitación al personal sobre: Habilidades de Comunicación Asertiva.

Fecha: 10/08/2022	Hora: 8 a.m.	Lugar: auditorium del HBL.
Título del tema/ Denominación	Taller N° 1: Taller de concientización de la importancia de la comunicación asertiva entre el personal de Enfermería	
Objetivo	Mejorar la capacidad la comunicación asertiva en los trabajadores.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <p>A. Entregar material impreso con información de la comunicación asertiva</p> <p>B. Exponer ejemplos de comunicación asertiva y no asertiva.</p> <p><i>Desarrollo:</i></p> <p>A. <i>Iniciar la presentación del tema.</i> “COMUNICACIÓN ASERTIVA”</p> <p>B. <i>Desarrollo.</i></p> <p>A. <i>Video comunicándome asertivamente</i> https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=aW4GvzIOXF8</p> <p><i>Cierre:</i></p> <p>A. Preguntar y resolver dudas del público</p> <p>B. Hacer una reflexión final</p> <p>C. Dinámica de cómo actuar asertivamente en el caso 1</p>	<p>Recursos y materiales</p> <p>Proyector</p> <p>Imágenes</p> <p>Folletos</p> <p>Video</p> <p>Presentación</p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>López, L.A. (2015) <i>77 claves de comunicación asertiva</i>. Florida Editorial Eliprove x.</p> <p><i>3 pasos para la comunicación asertiva. Recuperado de:</i> http://dinamicasempresariales.blogspot.pe/p/blog-page.html.</p>	

caso 1: Tengo un compañero que me visita mucho en horario de trabajo, habla mucho de cualquier tema, cada visita dura alrededor de 30 minutos y me atrasa en mi trabajo. En ocasiones me muestro ocupada en actividades pendientes y me dice “escúchame” unos minutos es urgente. Sin embargo; de 10 visitas solamente de 2 a 3 tiene que ver con temas laborales.

¿Cómo decirle en forma asertiva que no me interrumpa y que debe guardar respeto por el horario de trabajo?

Persona que comunica	Receptor
¿Qué le dice?	¿Cómo se siente?

Ficha de observación del Taller

Inicio			
Hora de inicio de la estrategia		Nro. de asistentes	
Actividades			Verificación (cumplimiento)
1. Se pasó la lista de asistentes			
2. Mostraron resistencia a registrarse			
3. Entrega de material impreso			
4. Hora de inicio de la presentación			
5. Video “comunicándome asertivamente”			
6. Preguntas de los asistentes			
7. Observación de los participantes en el taller			
Cierre			
Hora de término del taller			
Número de asistentes al final de la estrategia			
Observaciones:			

Fecha: 10/09/2022	Hora: 8 a.m.	Lugar: auditorium del HBL.
Título del tema/ Denominación	Taller N° 2: Un gesto habla por sí solo	
Objetivo	Mejorar la comunicación verbal y no verbal.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <p>A. Pasar el registro de asistencias</p> <p>B. Presentación de una imagen:</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Que visualizan en la imagen 	<p>Recursos y materiales</p> <p>Proyector</p> <p>Imágenes</p> <p>Folletos</p> <p>Video</p> <p>Presentación</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Que están expresando las personas • Cuál es importante la comunicación verbal o no verbal <p>C. Estadística de cómo nos comunicamos más por comunicación no verbal</p> <p>Desarrollo:</p> <p>A. Iniciar la presentación del tema. “COMUNICACIÓN NO VERBAL”</p> <p>B. Manejo de las emociones</p> <p>C. Dinámica: Invitar a los profesionales de enfermería a saludar al compañero del lado. Después invitar de nuevo a saludar; pero esta vez le indica que la persona por saludarle esta le dará 200 soles.</p> <p>Pregunta: ¿Fue diferente el saludo? ¿El lenguaje corporal es involuntario?</p> <p>D. Claves del lenguaje corporal</p> <p>Cierre: D. Preguntar y resolver dudas del público E. Hacer una reflexión final</p>	
Anexos	<i>Lista de asistencia</i> <i>Fotografías</i> <i>Referencias</i> Cifuentes R.S. (2021) <i>Miénteme si puedes</i> . Planeta ediciones. https://www.youtube.com/watch?v=1FUHSMFUUGU	

Fecha: 10/10/2022	Hora: 8 a.m.	Lugar: auditorium del HBL.
Título del tema/ Denominación	Taller N° 3: Todo problema necesita una conversación	
Objetivo	Mejorar la capacidad para el manejo de conflictos	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<i>Inicio:</i> D. Pasar el registro de asistencias E. Presentación de una imagen:	Recursos y materiales <i>Proyector</i> <i>Imágenes</i> <i>Folletos</i> <i>Video</i> <i>Presentación</i>



- *¿Cómo son tus conversaciones para solucionar un problema?*
- *¿Cómo construir un mensaje convincente?*
- *¿Tono de voz en la conversación?*

Desarrollo:

- A. Iniciar la presentación del tema. “MANEJO DE CONFLICTOS”*
- B. Construcción de la argumentación*
- C. Tipos de negociación*

Pregunta:

- ¿Tienen amistades rotas por comunicaciones tensas?*
- ¿Las emociones afectan en la argumentación de los mensajes?*

D. Claves del manejo de conflictos

- 1. Comunicarse cara a cara*
- 2. Construcción de la argumentación*
- 3. Empatía*

Cierre:

- F. Preguntar y resolver dudas del público*
- G. Hacer una reflexión final*

Anexos

Lista de asistencia
Fotografías
Referencias
 Fischman D. (2022) *Habilidades blandas a la vena*. Ed. Planeta.
<https://www.youtube.com/watch?v=aQ-IeBfQwGM>

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. El estudio se concluye con que las relaciones interpersonales entre los Profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque, son regulares en un 64.7%. Al igual que en las tres dimensiones evaluadas, indicando que existe la necesidad de impulsar estrategias de mejora.
2. En la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales, se obtuvo nivel regular en 62.7% de los profesionales que participaron en la investigación. En el que sobresalió como aspecto negativo el no saber guardar silencio ni escuchar.
3. En la dimensión actitudes, un porcentaje significativo del 80.4% de profesionales de Enfermería lo consideraron como regulares, dimensión en la que se valoró en mayor porcentaje al respeto. Sin embargo, hay poco interés por ayudar al colega en problemas.
4. En cuanto a la dimensión trato también se obtuvo un nivel regular en el 51%. Predominando el saludo amable entre colegas. Por otro lado, casi nunca se agradecen los favores recibidos.
5. A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se elaboró y validó una estrategia comunicacional basada en la asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en lo profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

4.2. Recomendaciones

1. A las Escuelas de Enfermería, promover habilidades comunicativas, tomando en cuenta la empatía y el respeto mutuo al momento de interactuar, de tal manera que constituyan relaciones interpersonales positivas orientadas al logro de metas conjuntas.
2. Al Hospital Belén Lambayeque, impulsar e implementar la propuesta de estrategia comunicacional, como estímulo para el desarrollo de habilidades comunicativas asertivas en el personal de Enfermería, otorgando beneficios de interés que motiven al cumplimiento de indicadores propuestos para la mejora de las relaciones interpersonales, así como también deben ser consideradas las sanciones según amerite.
3. A la jefa del departamento de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque, fomentar habilidades sociales enfocadas a modificar el comportamiento actitudinal a través de reuniones de confraternidad y/o talleres de empatía, compañerismo, con la finalidad de fortalecer la creación de vínculos de confianza.
4. Al jefe de calidad e imagen institucional, establecer mecanismos de evaluación orientados a lograr buenas relaciones interpersonales entre los Profesionales de Enfermería, para conocer el avance en el logro de la mejora de las mismas, en un plazo determinado.

REFERENCIAS

1. Asín J. Empatía y asertividad, la clave de enfermería. [Internet]. RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2021 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/empatia-y-asertividad-la-clave-de-enfermeria/>
2. García L, Guillén Á, Deaburre B, Urbiola A, Arraztoa MT, Martín S, et al. Comunicación intraprofesional durante el cambio de turno a pie de cama. Percepciones del paciente [Internet]. Enfermería21. 2020 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas-articulo/>
3. Llagas MG. Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8660>
4. Kaur B, Kaur B. Interpersonal communications in nursing practice - Key to Quality Health care. Archives of Nursing Practice and Care. 18 de julio de 2020;6(1):019-22.
5. Hernández W, Hinojos E. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar [Internet]. Enfermería21. 2015 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas-articulo/>
6. 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. Repositorio Institucional - UNAC [Internet]. 2021 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5634>
7. Patiño RP. La comunicación interpersonal del staff hospitalario y su relación con la satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud de La Troncal. 9 de julio de 2020 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14979>
8. Pereira BC, Freitas LA de, Gonçalves AM, Santos R de P, Vilela S de C. Comunicación interpersonal y su implicación en la enfermería. Interpersonal

- communication and its implication in nursing [Internet]. 2019 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/91828>
9. ManpowerGroup. Cuatro cosas que buscan los colaboradores para permanecer en una empresa [Internet]. 2022 [citado 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-cuatro-cosas-buscan-los-colaboradores-para-permanecer-una-empresa-900811.aspx>
 10. Junco SM. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. 26 de noviembre de 2020 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
 11. Fuentes AL. Características de la comunicación entre profesionales de enfermería y medicina para la seguridad del paciente. REVISTA ESPAÑOLA DE COMUNICACIÓN EN SALUD. 12 de diciembre de 2019;160-70.
 12. Cordero E, García JA, Romero GM, Flores L, Trejo J. Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. Rev Enferm IMSS. 11 de septiembre de 2019;27(2):89-96.
 13. Carrera A, Gómez D, Arias G, Bernardino E, Sousa S. La comunicación del personal de enfermería con el equipo quirúrgico. Cogitare Enfermagem. 29 de agosto de 2017;22.
 14. Bernaola SI. Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2019 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33928>
 15. Navarro G. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396>
 16. Villachica NY. Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz - 2016. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo [Internet]. 2018 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2420>

17. Vélez MC. Comunicación asertiva y la competencia de gestión del cuidado en los estudiantes de enfermería de la Universidad Católica sedes Sapientiae - 2017 [Internet] [Tesis maestría]. [Chimbote]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018 [citado 17 de julio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2512>
18. Atuncar EJ. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja 2017. Repositorio Académico USMP [Internet]. 2020 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6490>
19. Muñoz MEC. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8686>
20. Castañeda CE. Estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe [Internet]. 2018 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4724>
21. González EM. La teoría de las necesidades de McClelland [Internet]. La Mente es Maravillosa. 2018 [citado 15 de julio de 2022]. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>
22. Madueño A del P. Relación enfermera – paciente según peplau en los servicios de Cuidados críticos, del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2019. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann [Internet]. 2020 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3937>
23. Durán CS, Planas DP, Piñeiro JB de A, Sosa A. La Comunicación Asertiva En La Conducta Social Y Sexual De Riesgo En Adolescentes. Revista Información Científica [Internet]. 2010 [citado 19 de julio de 2022];66(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757305021>
24. Ronda GA. Estrategia. Qué es, origen, definición según autores, tipos [Internet]. gestiopolis. 2021 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

25. Contreras ER. El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. diciembre de 2013;(35):152-81.
26. Terradellas L. Comunicando, siempre comunicando. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad (REDS)*. 2017;(11):44-9.
27. Heinze S. El médico y la comunicación humana [Internet]. 2018 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2368§ionid=186914757>
28. Manzano P. La comunicación. Lenguaje verbal y lengua. *El estudio de la lengua española*. 2018;23.
29. Giménez M del C, Jiménez M, Escamilla P. La importancia de la comunicación en enfermería. *Revista de Investigación en Psicología Social* [Internet]. 2 de junio de 2018 [citado 14 de junio de 2022];6(2). Disponible en: http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/rips/article/view/129
30. Santamaría A, Santamaría R, Verdú I. Claves comunicativas para mejorar la relación con tu paciente - Atención Primaria [Internet]. 2020 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://atencionprimaria.almirallmed.es/blog/claves-comunicativas-para-mejorar-la-relacion-con-tu-paciente/>
31. González E. Comunicación interpersonal: inicio, mantenimiento y desintegración de relaciones. Monterrey; 2018.
32. Femenías AJ. Comunicación y habilidades sociales para profesionales sanitarios. [Internet]. 2018 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://docplayer.es/7432832-Comunicacion-y-habilidades-sociales-para-profesionales-sanitarios-antonio-jose-femenias-canuelo.html>
33. Rojas PR. Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red n° 13 de huaycán, ugel n° 06 – 2017 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3521>
34. Long N, Long J, Whitson S. 5 formas de lidiar con personas pasivo-agresivas - Psico.mx [Internet]. psico. 2018 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.psico.mx/articulos/5-formas-de-lidiar-con-personas-pasivo-agresivas>

35. Ríos E, Barbosa J, Páez H. Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento [Internet]. Redipe. 2020 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://redipe.org/editorial/estrategias-de-comunicacion-diseno-ejecucion-y-seguimiento/>
36. Delgado M, Ostiguín R, Hernández C. Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. 2018; Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/472#:~:text=La%20propuesta%20filos%C3%B3fica%20de%20Virginia,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20mismas.>
37. Calcina MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. Repositorio de Tesis - UNMSM [Internet]. 2015 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13511>
38. Arias CT. Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2012. 2013 [citado 14 de junio de 2022]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/600>
39. Galdos AG, Huamaní LM. Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5364>
40. Maquín A, Aguirre D, Cabrera N. Consecuencias en las relaciones interpersonales que genera la primera experiencia laboral [Internet]. 2019 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: https://nanopdf.com/download/consecuencias-en-las-relaciones-interpersonales-que-genera-la_pdf
41. Sandoval JG. La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? [Internet] [Teiss de Maestría]. [Madrid]; 2018. Disponible en: http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Contreras C, Díaz B, Hernández E. Clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Maracaibo [Internet]. 2018 [citado 14 de junio de 2022].

- Disponible en: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/introduccion_relaciones_interpersonales.html
43. Marquina RJ. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector Público de Lima. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería* [Internet]. 21 de septiembre de 2014 [citado 14 de junio de 2022];10(2). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719>
 44. Quintero Y. Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca) [Internet] [Trabajo de grado - Maestría]. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.; 2018 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://bdigital.ueexternado.edu.co/handle/001/972>
 45. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología [Internet]. vsip.info. 2019 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://vsip.info/codigo-de-etica-colegio-de-enfermeros-del-ica22docx-pdf-free.html>
 46. Cebrian C. Las claves de la comunicación interpersonal [Internet]. UNIR. 2019 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/>
 47. Briñol P, Becerra A. ¿por qué son importantes las actitudes? 2018; Disponible en: <https://pablobrinol.com/wp-content/uploads/papers/Actitudes.pdf>
 48. Pérez A, León N, Coronado E. Empatía, Comunicación Asertiva Y Seguimiento De Normas. Un Programa Para Desarrollar Habilidades Para La Vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2017;22(1):58-65.
 49. ASALE R, RAE. Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario [Internet]. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/>
 50. Sierra ERC. El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. 2013;(35):152-81.
 51. González E. ¿Qué comunica nuestro tono de voz? [Internet]. *La Mente es Maravillosa*. 2017 [citado 14 de junio de 2022]. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/comunica-tono-voz/>

52. Arco O del CD, Suarez ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*. 1 de mayo de 2018;20(2):171-82.
53. Loreto M, Lapeña YR, Marcos AP, Cibanal J. Las Relaciones Interpersonales De Los Enfermeros En Asistencia Hospitalaria Y El Uso De Habilidades Comunicativas. *Texto & Contexto Enfermagem*. 2014;23(3):555-62.
54. Hernández R. Metodología de la investigación [Internet]. MacGraw Hill Education; 2018. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
55. Bernal C. Metodología de la Investigación [Internet]. MCGRAW HILL; 2010. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
56. Rojas E. Referentes conceptuales y metodológicos sobre la noción moderna de validez de instrumentos de medición: implicaciones para el caso de personas con necesidades educativas especiales. *Actualidades en Psicología*. 2013;27(114):113-28.
57. Mendoza S, Avila DD. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. 5 de diciembre de 2020;9(17):51-3.
58. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma [Internet]. 2018 [citado 15 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
59. García B. Auditoría médica.: Para la garantía de calidad en salud [Internet]. ECOE EDICIONES; 2009. 216 p. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=bb5-AQAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
60. Osorio JK. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de la Región de Sanidad Policial de Apurímac, 2020. [Internet] [Tesis de maestría]. [Apurímac]: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58930>

61. Villalta MA. Relaciones interpersonales y su relación con la productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo [Internet] [Tesis de pregrado]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/813>
62. Trifkovič KČ, Lorber M, Denny M, Denieffe S, Gönc V. Attitudes of Nursing Students Towards Learning Communication Skills [Internet]. Teaching and Learning in Nursing. IntechOpen; 2017 [citado 11 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.intechopen.com/chapters/54279>
63. Mastrapa Y, Lamadrid M del P. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 29 de diciembre de 2016 [citado 15 de junio de 2022];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
64. Triwardhani IJ, Gartanti WT, Putra RP. Study of Communication Ethnography for Entrepreneurship Culture in the Interpersonal Relations of Teachers and Students. Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication [Internet]. 31 de marzo de 2020 [citado 15 de junio de 2022];36(1). Disponible en: <http://ejournal.ukm.my/mjc/article/view/37424>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Manifestaciones del problema	Se observa deficiencias al momento de comunicarse entre sí, escuchándose regularmente conversaciones en tono de voz elevado, así como es común la falta de interés por comunicados, que posteriormente genera malos entendidos u omisión de lo que estos representa, inhibición de opiniones y/o sentimientos por temor a obtener respuestas negativas; así mismo las relaciones interpersonales están fragmentadas generalmente por poca disposición al momento de reconocer y enmendar errores, creando división en los profesionales.
Problema	¿Cómo una estrategia comunicacional basada en el asertividad mejorará las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021?
Causas que originan el Problema	Las causas de inadecuadas relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque es: <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de interacciones comunicativas en tono de voz elevado, expresiones no verbales negativas o mal interpretadas que distorsionan el significado del mensaje.- La falta de interés por evitar o minimizar conflictos entre compañeros de trabajo.- Negación al cambio.
Objeto de la Investigación	Proceso de mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021
Objetivo General de la investigación	Proponer una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">- Identificar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el nivel de la dimensión comunicación en las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021. - Identificar el nivel de la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021. - Establecer el nivel de la dimensión trato de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén Lambayeque 2021. - Elaborar y validar una estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.
Campo de la investigación	Relaciones humanas
Título de la investigación	Estrategia comunicacional para la mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.
Hipótesis	Una estrategia comunicacional contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.
	Variable Independiente: Estrategia comunicacional Variable Independiente: Relaciones interpersonales

Anexo 02: Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
Estrategia Comunicacional	Introducción	La presente investigación realizada en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, se fundamenta en las habilidades comunicativas que estos profesionales desarrollan durante su constante interacción principalmente entre colegas.
	Diagnostico	Relaciones interpersonales inadecuadas generadas principalmente por deficiencias en la práctica de habilidades comunicativas, manifestadas a través de tono de voz elevado, desinterés por comunicados emitidos, poca disponibilidad para enmendar errores, desconfianza para comunicar opiniones y /o sentimientos, información apresurada durante el reporte de enfermería, entre otras.
	Planteamiento del objetivo general	Mejorar las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque teniendo en cuenta las habilidades comunicativas.
	Planeación estratégica	La estrategia comunicacional se desarrollará en tres etapas: Planificación, ejecución y evaluación, determinando en cada una de ellas actividades centradas en la mejora de las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque.
	Instrumentación	Las actividades planeadas estarán a cargo de la autora y para ejecución se contará con la participación de un profesional experimentado en el tema, en fecha y

		periodo programado previa coordinación con los encargados y participantes de la institución en mención.
	Evaluación	La evaluación se realizará conforme al desarrollo de actividades ejecutadas, las mismas que se reflejaran en la mejora de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería.

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de la investigación	Fuentes de verificación
Relaciones interpersonales	Comunicación	Flexibilidad	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Profesionales de enfermería
		Interés		
		Receptividad		
		Preocupación		
		Asertividad		
		Uso del silencio		
	Actitudes	Respeto		
		Comprensión empática		
		Solidaridad		
		Responsabilidad		
		Cooperación		
		Compañerismo		
	Trato	Buenos modales		
		Amabilidad		
		Cortesía		
Sencillez				

Anexo 03: Instrumentos

CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES.

I. DATOS GENERALES

1. Edad _____ 2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente ()
4. Tiempo de servicio: 2 años () 5 -8 años () > 10 años ()

Objetivo: Identificar las relaciones interpersonales en los profesionales del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Presentación: Estimado(a) colega, el siguiente cuestionario es para conocer su opinión sobre las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, con la finalidad de obtener un diagnóstico que dé lugar a posteriores propuestas de mejora. Por lo tanto, solicito su participación marcando con una (x) en el recuadro que considere conveniente. Es de carácter anónimo por lo que espero responda con la mayor sinceridad posible. Agradezco anticipadamente su participación.

Cuestionario de relaciones interpersonales

	Comunicación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
2	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.					
3	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
4	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema					
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan fuerza para resolver el problema.					
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita					
	Actitudes					

7	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
8	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
9	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
10	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir					
11	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
12	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas					
	Trato					
13	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
14	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor					
15	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor”.					
16	Las colegas actúan con sencillez.					
17	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					

Anexo 04: Ficha técnica del cuestionario de relaciones interpersonales - EMRI

Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales (EMRI)

Autor: Adaptado por Muñoz¹⁴

Administración: autoadministrado

Duración: 25 minutos

Significación: Relaciones interpersonales

Dimensiones e indicadores

Comunicación: Flexibilidad (1)

Interés (2)

Receptividad (3)

Preocupación (4)

Asertividad (5)

Uso del silencio (6)

Actitudes : Respeto (7)

Comprensión empática (8)

Solidaridad (9)

Responsabilidad (10)

Cooperación (11)

Compañerismo (12)

Trato :Buenos modales (13)

Amabilidad (14,15)

Cortesía (16)

Sencillez (17,18)

Escala de respuestas: Escala Likert (Nunca, 1; Casi nunca, 2; A veces, 3; Casi siempre, 4 y siempre. 5)

Calificación: La interpretación de la variable considera los siguientes valores

Niveles de interpretación del cuestionario de la evaluación de las relaciones interpersonales

Niveles	Relaciones interpersonales	Comunicación	Actitudes	Trato
Malo	18 – 43	6 – 14	6 – 14	6 - 14
Regular	44 – 66	15 – 22	15 – 22	15 - 22
Bueno	67 – 90	23 - 30	23 – 30	23 - 30

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue de 0.926

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

Nota. Tomado de ¹⁹

Validez: El cuestionario fue validado por 3 expertos, entre especialistas en investigación y de salud con grado de doctor.

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dra. Jessica Palacios Garay	00370757	Aplicable
2	Dr. Abel Rodríguez Taboada	08012553	Aplicable
3	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	09748659	Aplicable

Nota. Tomado de ¹⁹

Anexo 05: Validación del aporte práctico de la investigación

ENCUESTA A EXPERTOS

Estimado Magister, ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico: "Estrategia comunicacional para mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque".

DATOS DEL EXPERTO N° 1.

NOMBRE DEL EXPERTO	Mery Lucía Salazar Santa Cruz
PROFESION	Lic. En Enfermería
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestra en Gerencia de Servicios de la Salud
ESPECIALIDAD	Cuidados Críticos y Emergencia.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén Lambayeque
CARGO	Enfermera Asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia Comunicacional para la mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana.
NOMBRE DEL TESISISTA	Irma Saucedo Pongo
APORTE PRÁCTICO	Estrategia Comunicacional.

Aspectos de Validación: Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (x).

1. Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

3. Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

4. Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

5. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

6. Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

7. Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

8. Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones Generales:



Mg. Mery Lucía Salazar Santa Cruz

DATOS DEL EXPERTO N° 2.

NOMBRE DEL EXPERTO	María Gladys Pisfil Llontop
PROFESION	Licenciada en Enfermería
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestra en Gerencia de Servicios de la Salud
ESPECIALIDAD	Cuidados Críticos y Emergencia.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén Lambayeque
CARGO	Enfermera Asistencial

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia Comunicacional para la mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana.
NOMBRE DEL TESISISTA	Irma Saucedo Pongo
APORTE PRÁCTICO	Estrategia Comunicacional.

Aspectos de Validación: Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (x), el calificativo asignado a cada indicador será de la siguiente manera.

1. Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

3. Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

4. Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

5. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

6. Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

7. Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

8. Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones Generales: _____



Mg. María Gladys Pisfil Llontop.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Mesías Llanca López
PROFESION	Lic. En Enfermería
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestro en Gerencia de Servicios de la Salud
ESPECIALIDAD	Emergencias y Desastres.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Hospital Belén Lambayeque / Universidad Señor de Sipán
CARGO	Enfermero Asistencial / Docente

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia Comunicacional para la mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de Enfermería del Hospital Belén Lambayeque
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana.
NOMBRE DEL TESISISTA	Irma Saucedo Pongo
APORTE PRÁCTICO	Estrategia Comunicacional.

ASPECTOS DE VALIDACION: Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (x).

1. Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

3. Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

4. Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

5. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

6. Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

7. Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

8. Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales:


Mg. Mesías Llanca López

Anexo 06. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sección 1 de 2

Consentimiento informado

Institución: Universidad Señor de Sipán
Investigador: Saucedo Pongo, Irma
Título: Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.
DECLARO: Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación, así como en qué consiste mi participación.
Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.
Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la encuesta que permita contribuir con el objetivo de la investigación: determinar la relación que iste entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Doy mi consentimiento para participar en el estudio *

Si

No



Anexo 07. ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.



ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

La **DOCENTE** Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla, del curso de **Seminario de Tesis II**, asimismo la **Asesora** Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla.

APRUEBAN:

La Tesis: “Estrategia comunicacional para mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021”. Presentado por:
Bach. Irma Saucedo Pongo, de la Maestría en Enfermería.

Chiclayo, 10 de agosto del 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Chávarry', is written over a horizontal line.

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

Docente del curso

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Chávarry', is written over a horizontal line.

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla

Asesora

Anexo 8. Base de datos

id	DATOS GENERALES				Comunicación							Actitudes							Trato							v1				
	Edad	Sexo	Estado civil	Tiempo de servicio	1	2	3	4	5	6	d1	7	8	9	10	11	12	d2	13	14	15	16	17	18	d3					
1	30	1	1	De 2 a 5 años	3	3	4	3	3	2	18	2	3	3	4	2	3	1	16	2	3	2	3	4	2	3	17	2	51	2
2	45	2	2	Más 8 años	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	18	2	4	2	3	3	4	4	20	2	56	2	
3	36	1	1	De 6 a 8 años	1	2	1	3	2	1	10	1	2	2	3	2	3	15	2	3	3	2	3	3	1	15	2	40	1	
4	31	1	1	De 2 a 5 años	3	3	4	4	4	3	21	2	4	3	4	3	3	20	2	4	2	3	3	4	3	19	2	60	2	
5	58	2	2	Más 8 años	4	3	4	3	5	3	22	2	4	3	4	5	2	20	2	5	1	4	5	5	4	24	3	66	2	
6	57	1	1	Más 8 años	5	4	5	5	4	4	27	3	4	4	4	4	3	23	3	5	3	4	4	5	4	25	3	75	3	
7	55	1	1	Más 8 años	3	3	4	4	3	3	20	2	3	3	4	4	4	22	2	5	2	4	4	5	4	24	3	66	2	
8	35	1	3	De 2 a 5 años	1	2	2	1	1	2	9	1	2	2	2	2	2	12	1	3	2	2	2	1	2	12	1	33	1	
9	32	1	1	Más 8 años	3	3	4	4	4	4	22	2	3	3	4	1	1	4	16	2	3	3	2	1	3	1	13	1	51	2
10	56	1	2	Más 8 años	4	3	3	4	5	4	23	3	5	3	3	3	3	20	2	5	3	3	5	3	3	22	2	65	2	
11	36	1	2	Más 8 años	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	18	2	54	2	
12	50	1	2	De 2 a 5 años	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	18	2	54	2	
13	43	1	1	Más 8 años	3	4	3	3	3	3	19	2	4	3	3	3	2	17	2	4	1	4	3	4	3	19	2	55	2	
14	50	1	2	Más 8 años	4	3	4	4	3	4	22	2	4	4	3	4	3	4	22	2	4	4	4	4	5	5	26	3	70	3
15	40	1	1	Más 8 años	3	3	5	5	5	3	24	3	3	4	3	5	1	3	19	2	5	2	5	4	5	3	24	3	67	3
16	30	1	1	De 2 a 5 años	1	4	3	4	4	4	20	2	5	4	5	5	2	23	3	5	2	5	4	5	5	26	3	69	3	
17	44	1	1	Más 8 años	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	3	4	23	3	5	3	5	5	5	4	27	3	74	3
18	52	1	2	Más 8 años	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	2	17	2	3	2	3	3	3	3	17	2	52	2	
19	50	1	2	Más 8 años	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	4	3	3	21	2	3	3	3	3	3	3	18	2	58	2	
20	32	1	2	Más 8 años	4	4	4	3	4	2	21	2	4	3	4	3	2	18	2	5	1	5	4	5	4	24	3	63	2	
21	33	1	3	menos de 2 años	3	3	3	3	4	3	19	2	3	5	2	3	3	19	2	5	5	5	5	5	3	28	3	66	2	
22	36	1	2	menos de 2 años	1	3	1	3	1	1	10	1	3	3	3	3	2	17	2	3	1	3	1	3	1	12	1	39	1	
23	59	1	2	Más 8 años	3	5	5	5	5	5	28	3	5	4	3	4	1	2	19	2	5	1	5	5	5	5	26	3	73	3
24	37	1	2	Más 8 años	4	3	4	3	3	3	20	2	4	3	3	3	3	19	2	4	3	4	4	4	3	22	2	61	2	
25	40	1	3	Más 8 años	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	4	3	23	3	4	2	5	4	5	4	24	3	71	3	
26	52	1	2	Más 8 años	5	5	5	5	5	3	28	3	5	4	5	5	3	25	3	5	2	5	5	5	4	26	3	79	3	
27	32	1	2	menos de 2 años	2	2	3	4	3	3	17	2	5	3	3	4	3	4	22	2	5	2	5	4	5	4	25	3	64	2
28	46	1	2	Más 8 años	4	3	5	4	4	4	24	3	5	3	3	4	2	19	2	5	2	4	4	5	4	24	3	67	3	
29	50	1	1	Más 8 años	3	3	4	3	4	4	21	2	4	4	4	3	3	21	2	4	2	4	4	4	3	21	2	63	2	
30	33	1	1	De 2 a 5 años	3	3	3	3	2	3	17	2	3	2	3	2	3	15	2	4	3	3	3	4	2	19	2	51	2	

31	39	1	2	De 6 a 8 años	3	3	4	4	4	3	21	2	4	3	3	3	4	20	2	4	3	4	3	4	3	21	2	62	2	
32	59	1	2	Más 8 años	3	3	4	4	4	2	20	2	3	3	4	2	4	4	20	2	4	3	4	4	3	3	21	2	61	2
33	54	1	1	Más 8 años	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	4	4	2	3	22	2	4	1	5	5	5	5	25	3	71	3
34	63	1	2	Más 8 años	5	4	4	5	5	5	28	3	5	4	5	5	2	3	24	3	5	1	5	5	5	4	25	3	77	3
35	34	1	1	menos de 2 años	2	3	2	3	3	1	14	1	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	18	2	50	2
36	42	1	2	De 6 a 8 años	2	2	3	2	2	2	13	1	4	4	4	3	3	4	22	2	4	3	4	3	4	4	22	2	57	2
37	59	1	2	Más 8 años	3	3	4	3	3	4	20	2	4	3	5	5	3	5	25	3	5	3	3	4	5	5	25	3	70	3
38	60	2	2	Más 8 años	4	4	4	4	3	3	22	2	4	4	4	4	3	3	22	2	5	2	4	4	3	2	20	2	64	2
39	30	1	1	De 2 a 5 años	3	4	4	4	3	3	21	2	4	3	4	3	3	2	19	2	4	2	4	4	4	4	22	2	62	2
40	32	1	2	menos de 2 años	2	3	3	3	3	3	17	2	4	3	4	3	3	3	20	2	3	3	3	3	3	3	18	2	55	2
41	33	1	2	menos de 2 años	3	4	5	3	3	3	21	2	5	2	2	1	2	4	16	2	5	5	3	4	4	2	23	3	60	2
42	45	1	3	Más 8 años	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	3	1	3	4	16	2	3	3	3	3	4	2	18	2	49	2
43	48	1	1	Más 8 años	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	1	2	18	2	4	1	4	4	4	3	20	2	62	2
44	30	1	1	De 2 a 5 años	3	3	4	3	3	2	18	2	3	3	4	2	3	1	16	2	3	2	3	4	2	3	17	2	51	2
45	45	2	2	Más 8 años	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	18	2	4	2	3	3	4	4	20	2	56	2
46	36	1	1	De 6 a 8 años	1	2	1	3	2	1	10	1	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	2	3	3	1	15	2	40	1
47	31	1	1	De 2 a 5 años	3	3	4	4	4	3	21	2	4	3	4	3	3	3	20	2	4	2	3	3	4	3	19	2	60	2
48	58	2	2	Más 8 años	4	3	4	3	5	3	22	2	4	3	4	5	2	2	20	2	5	1	4	5	5	4	24	3	66	2
49	35	1	3	De 2 a 5 años	1	2	2	1	1	2	9	1	2	2	2	2	2	2	12	1	3	2	2	2	1	2	12	1	33	1
50	55	1	1	Más 8 años	3	3	4	4	3	3	20	2	3	3	4	4	4	4	22	2	5	2	4	4	5	4	24	3	66	2
51	57	1	1	Más 8 años	5	4	5	5	4	4	27	3	4	4	4	4	4	3	23	3	5	3	4	4	5	4	25	3	75	3

Anexo 9. Evidencia de la recolección del cuestionario virtual

Consentimiento informado

Institución: Universidad Señor de Sipán
Investigador: Saucedo Pongo, Irma

Título: Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

DECLARO: Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la encuesta que permita contribuir con el objetivo de la investigación: determinar la relación que existe entre comunicación asertiva y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Doy mi consentimiento para participar en el estudio *

- Sí
 No

CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES

Objetivo: Identificar las relaciones interpersonales en los profesionales del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Presentación: Estimado(a) colega, el siguiente cuestionario es para conocer su opinión sobre las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del Hospital Belén Lambayeque, con la finalidad de obtener un diagnóstico que dé lugar a posteriores propuestas de mejora. Por lo tanto, solicito su participación marcando con una (x) en el recuadro que considere conveniente. Es de carácter anónimo por lo que espero responda con la mayor sinceridad posible. Agradezco anticipadamente su participación.

Edad (ingrese sólo edad) *

30

Sexo *

- Femenino
 Masculino

Estado civil *

- Soltero
 Casado
 Conviviente

Tiempo de servicio *

- menos de 2 años
 De 2 a 5 años
 De 6 a 8 años
 Más 8 años

Comunicación *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Quando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan fuerza para	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

resolver el problema.

Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita

Actitudes *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ausencia de las mismas

Trato *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las colegas actúan con sencillez.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.