



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL USO DE
HABILIDADES COMUNICATIVAS ENTRE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

Autora

Pérez Soto Neydi Liset

Docente

Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen

Línea De Investigación

Ciencia de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú 2020

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL USO DE
HABILIDADES COMUNICATIVAS ENTRE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES,2019**

PRESENTADO POR:

Perez Soto, Neydi Liset

A la escuela profesional de Enfermería de la

Universidad Señor de Sipan

Para optar el título de:

LICENCIADA DE ENFERMERIA

APROBADO POR:

Mg. Isela Wam Serrano.

Presidente

**Mg. Fátima del Carmen Bernal
Corrales.**

secretaria

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres que estuvieron conmigo guiándome para continuar y no dejarme caer por obstáculos que se presentaron durante mi etapa de vida, por el apoyo y paciencia incondicional que me brindaron.

Neydi Liset

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme siempre
por el buen camino.

Dra Norma Gálvez Díaz por
haberme apoyado y brindado su
paciencia y conocimiento
durante todo el proceso
investigativo.

Neydi Liset

RESUMEM

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar las relaciones interpersonales y la importancia del uso de las habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes Chiclayo, 2019. Fue un estudio de tipo cuantitativo descriptivo de diseño no experimental correlacional. El instrumento utilizado fue la encuesta sobre relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería y la encuesta de la siguiente variable de habilidades comunicativas con una confiabilidad de 0,920 y 0,820 por alpha de cronbach. La muestra fue de 40 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia que laboran en el Hospital Docente las Mercedes, Chiclayo. Los resultados mostraron que el 60% del personal de enfermería del servicio de emergencia casi siempre se relacionan entre ellos sin embargo a veces hacen uso de las habilidades comunicativas, el 10% siempre se relacionan a pesar que a veces hacen uso de dichas habilidades y el 5% a veces se relacionan porque siempre hacen uso de sus habilidades. Concluyendo que las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas son necesarias para trabajar en equipo donde la experiencia laboral también genera que los profesionales de enfermería logren las competencias donde surgen la destreza, la confianza en sí. Las habilidades de la comunicación son necesarias para lograr el cuidado y con ello la satisfacción de necesidades.

Palabras clave: Interacción Interpersonal, comunicación, enfermera

ABSTRAC

The present studio of investigation has eat Aim determine the interpersonal relations and the importance of the use of the communicative skills among the professionals of infirmary of the service of emergency of the Educational Hospital the Mercedes Chiclayo,2019. The present study is a descriptive quantitative type of non-experimental correlational design. The instrument used was the survey on interpersonal relationships among nursing professionals and the survey of the following variable of communicative skills with a reliability of 0.920 and 0.820 by Cronbach's alpha. The sample consisted of 40 nursing professionals from the emergency service who work at the Las Mercedes Teaching Hospital. The results showed that, 60% of emergency service nurses almost always relate to each other, but sometimes they make use of communication skills, 10% are always related despite the fact that sometimes they use these skills and 5% sometimes relate because they always use their skills. Concluding that nurses of the emergency service almost always relate to each other, but sometimes they make use of communication skills.

Keyword: Interpersonal interaction,comunication,nurse.

INDICE

¡Error! Marcador no definido.

I.INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales son importantes para el ámbito de enfermería por que tiene una finalidad de mejorar o contribuir con un ambiente armonioso donde se pueda lograr que los pacientes comprendan la situación .Las relaciones interpersonales se establecen en un vínculo de dos o más personas que constituye el éxito de la comunicación .La comunicación es fundamental para las acciones de enfermería por que el buen uso de las habilidades comunicativas entre profesionales de enfermería ,influir a establecer las relaciones interpersonales con la recuperación ,el bienestar físico ,mental y social del paciente donde se pueda garantizar los cuidados con calidad y satisfacción de sus necesidades .

Los profesionales de enfermería influyen mucho en un cuidado humanizado donde se tiene que enfatizar las relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre profesionales de enfermería que se establezcan los aspectos cognitivos de comportamiento de habilidades, valores y creencias sean aplicados en el individuo, familia, comunidad donde se vea reflejada las intervenciones de enfermería.

Este proyecto de investigación tiene un fin de estudiar el servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes, donde se plantea lo siguiente

¿Cuál es la relación existente entre las relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes, 2019?

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera.

CAPITULO I: introducción, se detalla la situación problema, los antecedentes, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia de estudio, hipótesis, objetivos.

CAPITULO II: métodos, tipo y diseño de investigación estadística, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, procedimiento para el análisis de datos.

CAPITULO III: resultados, resultados en tablas y figuras, discusión de resultados, aporte practico (propuesta, si el caso lo amerita).

CAPITULO IV: conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática

Las relaciones interpersonales que ejerce enfermería con sus pacientes en la práctica de los cuidados son esenciales para el desempeño profesional de enfermería, que permanece las 24 horas al cuidado de los pacientes, brindando una asistencia biológica, técnica, psicológica, social y espiritual y las relaciones personales sustentan la realización de sus actividades en algunos casos afirman que esta puede ser determinante en el éxito de su desempeño (1).

La comunicación forma parte de la historia del hombre en la sociedad y es fruto de la interacción social. Se trata de una relación entre emisor y receptor, entre signos, significados y códigos. En enfermería es necesaria la comunicación verbal y no verbal, siendo una competencia o habilidad que posibilita el reconocimiento de las necesidades individuales, el establecimiento de una relación interpersonal significativa y el cuidado de enfermería. La percepción de señales corporales y de la lengua hablada representan la posibilidad de ir más allá de la ejecución de procedimientos técnicos al permitir que los sentimientos, las emociones y la historia de cada uno favorezcan la comprensión de la totalidad que este ser humano representa (2).

Las habilidades de comunicación que el profesional de enfermería debe dominar para asegurar una comunicación eficaz y efectiva entre profesionales de enfermería son: la escucha activa, la empatía, la credibilidad, el tono adecuado, mostrar disponibilidad, elegir correctamente el momento y lugar para la comunicación. Este es un proceso que está condicionado por la actitud de la persona, su nivel sociocultural, el contexto, sus experiencias y conocimiento sobre el tema (3).

La práctica de enfermería basada en el cuidado se concibe como un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos, de comportamiento, de integración de habilidades, valores y creencias son aplicados al cuidado del individuo, la familia y la comunidad. estas acciones se reflejan a través del fomento de una relación interpersonal saludable con los pacientes, y se expresan a través de la honestidad, la sinceridad, el respeto, la comprensión, la sabiduría y la reciprocidad hacia el paciente, incorporando además los elementos que le permiten comunicarse y escuchar efectivamente. Sin embargo, para llegar a esta relación es necesario que la enfermera involucre su propia experiencia para ayudarla a transformarse en una persona genuina dentro de la interacción, y pueda ser percibida por el paciente como una profesional totalmente

involucrada. En enfermería, el campo de la experiencia se basa fundamentalmente en la acumulación de conocimientos y el desarrollo de las habilidades prácticas, elementos que hasta el momento han sido poco relacionados con la interacción enfermera-paciente, y los cuales tienen un significado importante en la capacitación de la enfermera para responder a cambios particulares en cada situación de cuidado, y aceptar su responsabilidad en las decisiones que toma durante la interacción con el paciente (4).

En la actualidad, es frecuente observar cada vez más problemas de insatisfacción laboral entre el personal de enfermería de los hospitales, debido en parte a problemas de organización del trabajo en las unidades y la forma correcta de la comunicación desde la escucha activa, la empatía y la autenticidad, estas habilidades ayudarían a transmitir dichos problemas y mejorar así la vida laboral de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales; puesto que la comunicación de las enfermeras con sus colegas es considerada junto a las buenas relaciones interpersonales y la interacción social, como condicionantes indispensables para estar a gusto en el trabajo (5).

En el Hospital Docente las Mercedes Chiclayo en el Servicio de Emergencia se evidencio que el personal que labora en dicho nosocomio no les gusta trabajar en equipo, hay intercambio de palabras. La falta de comunicación conlleva al egoísmo y por eso es importante resaltar la necesidad de tener buenas relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería de dicha área, practicando de esta manera los valores de respeto, solidaridad. En emergencia, el tiempo es de suma importancia, ya que por un lado el paciente exige que sus necesidades sean atendidas de manera rápida y por otro los profesionales precisan atender las demandas del paciente, ser rápido e inmediato como determinan las normas de la institución. Durante el periodo de mis practicas hospitalarias ,se escucha comentarios de las enfermeras “cuando reciben el turno se quedan molestas y refieren que su colega les “debió de dejar todo listo” yo no tengo tiempo”, asimismo los pacientes refieren que “las enfermeras critican a sus compañeras “las licenciadas se lleva mal y eso nos afecta, se ponen de mal humor, entre otras expresiones ,los problemas entre profesionales de enfermería que se evidencia es una deficiencia en la relación interpersonal y esto también afecta a no tener el buen uso de habilidades comunicativas entre profesionales lo cual deteriora en cierta manera la atención que se tiene que brindar al paciente.

1.2. Trabajos previos

Lapeña R, Cibanal J, Pedraza, Loreto M, Soler M.2014 España. Realizaron un estudio titulada las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativa, el estudio fue exploratorio-descriptivo, cualitativo, para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos. Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012. Los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio (5).

Cordeiro M., Tavares D., Wanderley M., Aquino J., Meirelles E. 2015 Brasil. Realizaron un estudio titulado Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico bajo la óptica de la enfermería: estudio exploratorio. Objetivo: revelar como los profesionales de enfermería perciben las relaciones interpersonales, en el equipo multiprofesional, en el centro quirúrgico. Método: investigación cualitativa, descriptiva y exploratoria, realizada en un centro quirúrgico de un hospital universitario de gran porte, en Recife, Pernambuco, Brasil. Participaron 25 profesionales del equipo de enfermería por medio de entrevista semiestructurada. Se utilizó la técnica de análisis de contenido temático, para tratamiento de los datos. Resultados: surgieron tres categorías temáticas, que fueron: Concepción sobre las relaciones interpersonales; Factores que interfieren negativamente en las relaciones interpersonales; y Actitudes y prácticas que fortalecen las relaciones interpersonales. Conclusión: examinar las relaciones interpersonales entre los profesionales en el centro quirúrgico y contribuir para instrumentalizar la administración para establecer estrategias de enfrentamiento y para asegurar un trabajo en equipo, en ambiente armónico, que preste una asistencia integral, humanizada y de seguridad al paciente en situación crítica (6).

Panduro P, Shuan K , Yupanqui C 2018. Realizaron un estudio titulado “Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa”.

Objetivo: Determinar las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018. Tipo de estudio: Estudio de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estará conformada por un total de 30 Profesionales de Enfermería. Técnica e instrumento: La recolección de datos se realizará mediante la encuesta a los enfermeros, los instrumentos serán dos escalas de Likert, la primera medirá el tipo de relaciones interpersonales, presentando una serie de enunciados, con cinco alternativas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), 8 ítems evalúan la dimensión comunicación, 12 ítems la dimensión actitudes y 7 ítems la dimensión trato. Para identificar los estilos de manejo de conflictos se utilizará una escala de Likert con 35 enunciados a los que corresponden 4 alternativas (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), 8 ítems evalúan el estilo evasivo, 7 el estilo complaciente, 9 el estilo competidor 7 el estilo colaborador y 4 el estilo compromiso (7).

Galdos L, Huamaní A, Leif M.2017. Realizaron un estudio titulado las relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III regional Honorio Delgado, el objetivo determinar el nivel de las relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. La hipótesis a comprobar fue el nivel de relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado es negativo. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La variable: Relaciones interpersonales. La población de estudio: 237 enfermeras del hospital. Conclusiones: Las relaciones interpersonales en las enfermeras presento un nivel de relaciones interpersonales medianamente desfavorables (negativas) (8).

Espinoza S. 2017. Realizo un estudio titulado relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de Peplau Objetivo: determinar las Relaciones del profesional de Enfermería según teoría de Peplau Hospital Arzobispo Loayza, Lima, noviembre 2016. Metodología: el tipo de estudio es cuantitativo de tipo descriptivo de corte Transversal, la población estuvo conformada por Enfermeras (os) que laboran en las salas de Cirugía, para la selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando una muestra constituida por 50 Enfermeras (os). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta teniendo como instrumento un cuestionario. Resultados: Las relaciones Interpersonales del profesional de Enfermería según teoría de Peplau en inadecuada

60% (30) y 40% (20) adecuada. Conclusión: Las relaciones interpersonales del personal de enfermería son inadecuadas por lo que se acepta la hipótesis (9).

Carhuas L,C.2017. Realizo un estudio titulado “Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016”. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. La investigación es de tipo, descriptiva causal asociativo y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 60 usuarios del consultorio del Centro Materno Villa los Reyes. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes; se realizó la confiabilidad de las dos encuestas. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23) y Alpha de Cronbach. Realizado el análisis descriptivo y la asociación a través del chi cuadrado, con un resultado de $\chi^2 = 0,026$, interpretándose como moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de satisfacción del usuario (10).

Ruiz C ,M.2015.Realizo un estudio titulado la comunicación como herramienta básica de enfermería .Objetivo. Realizar una revisión bibliográfica de la literatura acerca de la importancia de una comunicación eficaz en Enfermería. Material y métodos. Revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la comunicación en enfermería publicados entre 2010 y 2015. Se consultaron las bases de datos SciELO, IBECS, Cochrane, Cuiden, Elsevier y Medline; además del motor de búsqueda Scholar Google. Se utilizaron un total de 25 artículos. Las palabras clave utilizadas fueron: comunicación, comunicación efectiva, enfermería, enfermera, TIC, telecuidados, paciente, familia, nuevas tecnologías y cambio de turno. Resultados y discusión. La comunicación efectiva permite establecer relaciones interpersonales e interprofesionales posibilitando lograr las metas marcadas. Ser un buen comunicador no es algo innato, por lo que enfermería debe formarse en este ámbito para desarrollar al máximo todas sus competencias. En los últimos años las TIC están siendo vistas por el personal de enfermería como una nueva herramienta de trabajo que permite mejorar la calidad de vida de los pacientes y reducir el gasto del sistema sanitario. Conclusión. La

comunicación es un elemento clave en las 4 áreas en las que se desarrolla la enfermería: investigadora, gestora, asistencial y docente y por ello los profesionales deben adquirir conocimientos y habilidades en esta materia para un buen desarrollo de la profesión (11).

Arias C. 2013 .Realizó este estudio titulado las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica : conflictos laborales y estrategias de mejora, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2012 .La presente investigación cualitativa con abordaje estudio de caso, tuvo como objetivos: describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. La base conceptual estuvo fundamentada por Waldow (2008) Torralba (2005), Espinoza (1996) y Aragón (2013). Para recolectar los datos se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por la técnica de saturación y redundancia. Se usó los criterios de rigor científico y los principios bioéticos. Los datos fueron procesados por el análisis temático, obteniéndose tres categorías: clima laboral, solidaridad y autenticidad en las relaciones interpersonales de las enfermeras quirúrgicas; conflictos laborales: intencionalidad, pugna por el poder y hegemonía médica; necesidad de estrategias de mejora para resolver conflictos laborales. Se concluye que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. También es necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos (12).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de Peplau Hildegard. Modelo de relaciones interpersonales

La relación interpersonal entre enfermera y paciente puede llevarse a cabo en diferentes entornos: hospital, escuela, comunidad, etc., con el objetivo de mejorar la salud,

aumentar el bienestar y atender a las enfermedades. En este modelo las acciones son relajadas tanto por el paciente como por la enfermera a través de la interrelación personal. La meta se puede considerar alcanzada cuando el paciente alcanza al máximo grado de crecimiento personal y de salud dentro de sus limitaciones. La dinámica que hace progresar la actividad es la capacidad de los sujetos (tanto enfermera como paciente) para poder establecer relaciones interpersonales aprender y desarrollarse. El objetivo de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y al grupo comunitario a conseguir la salud de forma que enfermera y paciente alcancen el mayor grado de desarrollo personal. En la relación enfermera y paciente describe cuatro fases (9).

Orientación: En esta fase el paciente tiene “una necesidad insatisfecha” y por tanto precisa apoyo profesional. La enfermera le ayuda a reconocer y entender sus problemas.

Identificación: El paciente se relaciona e identifica con quienes pueden ayudarlo. La enfermera le ayuda a desarrollar fuerzas positivas para llegar a satisfacer sus necesidades

Aprovechamiento : El paciente intenta aprovechar al máximo todo lo que se le brinda a través de su relación con la enfermera.

Resolución: Los objetivos iniciales van cambiando progresivamente, y en la medida que el paciente se hace menos dependiente se va liberando de su identificación con el enfermero/a (9).

Trasladando las dimensiones de Peplau a la interrelación de los profesionales de enfermería y sus pares es posible realizar una adaptación a los conceptos para describirlos de la siguiente manera:

Orientación: El profesional de Enfermería tiene la necesidad de buscar ayuda cuando sea necesario, necesita reconocer cuando un compañero requiere de su ayuda.

Identificación: El profesional de enfermería necesita recibir muestras de afecto de sus compañeros cuando tiene alguna dificultad en el servicio o problema y necesita identificar quienes lo pueden apoyar.

Aprovechamiento: El profesional de enfermería necesita obtener un beneficio de las relaciones con sus pares para el mejoramiento de la cultura laboral y adquirir experiencias compartidas que permitirán incrementar conocimientos y mejora el servicio brindado.

Resolución: El profesional de enfermería requiere solucionar conflictos suscitados durante el turno o cualquier diferencia personal, evaluar situaciones y resolverla hacia un crecimiento individual, colectivo y profesional (9).

Enfermería y las relaciones interpersonales

Según el código de ética y deontología de enfermería establecido por el colegio de Enfermeras(os) del Perú, establece en el capítulo IV:La enfermera (o) debe reconocer el valor de sus colegas, como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético (13)

La enfermera debe mantener buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética emitir críticas negativas contra los colegas, debiendo manejar con prudencia y sin complicidad la información que pueda lesionar su imagen y prestigio de las mismas y de otros miembros del equipo de salud. La enfermera debe apoyar a la colega a afrontar y superar con integridad los problemas personales y/o dificultades que interfieran con el ejercicio profesional. La enfermera (o) debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo.La enfermera (o) debe brindar un trato respetuoso y comprensivo al personal de técnico y auxiliar de enfermería, favoreciendo un clima laboral de respeto y responsabilidad. La práctica de Enfermería basada en el cuidado es un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos de comportamiento y de integración de habilidades son aplicados al cuidado del individuo (13).

Evaluación de las características interpersonales

Las relaciones interpersonales pueden ser:

Positivas: cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización que el grupo recibe desde el exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes y producto de ello se obtiene:

- Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte del equipo).
- Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión por sus superiores).

- Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del grupo están basadas en valores).
- Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).
- Participación de los componentes (todos participan activamente)
- Iniciativa personal
- Adaptación y estabilidad en el trabajo (los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).
- Equidad en el comportamiento de los integrantes.

Negativas: Cuando en un grupo de trabajo predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad, irritabilidad; enojo e incremento de enemistades, aumento de 26 errores y accidentes, aumento de ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad (9).

La importancia de la comunicación hospitalaria

La comunicación es ante todo un proceso fundamental en toda relación social; es el mecanismo que regula, hace posible la interacción entre las personas, y permite desarrollar un lazo afectivo que establece en el individuo la capacidad de comunicarse con otras personas, generando un patrón cíclico y continuo. Se han encontrado estudios en donde la comunicación en el hospital es deficiente, siendo el personal de enfermería la receptora de la confianza, dudas y preguntas sobre la información que el paciente recibe sobre su proceso, si bien el estado emocional del paciente es distinto al momento de su internamiento y cuando la enfermera intercambia experiencias con los pacientes, se propicia un ambiente de confianza y estabiliza su estado emocional, en un ambiente tranquilo, cooperará con el tratamiento farmacológico y su estadía en el hospital será agradable contrario a lo que percibía antes de establecer una comunicación con la enfermera. Cada paciente tiene una forma diferente de interpretar los mensajes; sin embargo, se debe establecer una relación de ayuda para que el mensaje sea entendido en su totalidad. Siendo la comunicación una necesidad del paciente y de la familia, al mismo tiempo permite al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado

respecto a su enfermedad. Peplau opinaba que las intervenciones de enfermería son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para la persona (14).

Comunicación y relaciones interpersonales

La semántica "comunicación" sirve de punto de partida para establecer las situaciones vivenciales en las que se desenvuelve el hombre en su proceso de humanización. Se exponen algunas formas de comunicación, señalando el lenguaje en el ámbito de la educación y la estimación de las circunstancias en el entorno del niño. La comunicación humana es una necesidad personal que presupone participación, diversidad, algo poseído solidariamente por varias personas, al menos dos, e implica al mismo tiempo unidad, cierta concordancia o fusión de las partes para formar un todo: al menos una de ellas o ambas hacen donación de algo al otro. Las características de la comunicación son: relación entre personas, participación mutua, entrega, y referencia al ser-sí-mismo. Es elemento humano, análogo al aprendizaje, aplicable a variados procesos dinámicos en el interior del ser del hombre. La apertura, recepción y reciprocidad que configuran la comunicación hacen posible el proceso educativo como clave de personalización y socialización creadora (15).

Habilidades para la comunicación en salud

Empatía: consiste en saber comprender, transmitir los sentimientos del otro, Es decir, ponerse en el lugar del otro. La empatía requiere la identificación precisa de las respuestas emocionales de los demás. Pero para mantener una empatía, la enfermera necesita mantener una distancia emocional con el sufrimiento del paciente que le permita ejercer la relación de ayuda de una manera más eficaz. para que llegue a ser efectiva, la empatía que siente el profesional debe de percibirla y sentirla el paciente

Escucha activa: supone mostrar al paciente que estamos asimilándolo que nos dice cuando el paciente está hablando se debe prestar atención a lo que dice intentando comprender lo que está diciendo. Esta actitud de escucha debe hacerse participe al paciente que está transmitiendo un mensaje, puesto que si se siente escuchado será mucho más sencillo que colabore con el profesional sanitario.

Asertividad: educación y respeto en la manera de expresarse y de actuar del entrevistador, garantizando que la comunicación sea eficaz (16).

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación existente entre las relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2019?.

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Este trabajo de investigación es importante que se brinde la información necesaria para implementar estrategias de mejora continua que se vean reflejadas entre los profesionales de enfermería favoreciendo de esta manera el desarrollo y crecimiento personal y profesional, ya que la intervención en las relaciones interpersonales favorecerá a la Enfermera (o) no solo en un plano personal si no que reforzara su buen desenvolvimiento como parte de un equipo con sus colegas y como miembro de un equipo interdisciplinario empático y solidario.

La institución se ve beneficiada con la realización de este estudio puesto que, al mejorar las relaciones interpersonales, y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería con el fin de mejorar el cuidado de la persona enferma.

Finalmente, este trabajo de investigación es importante para la sociedad en general, ya que enfermeras con buenas relaciones laborales brindan un mejor servicio y con ello el usuario, familia y entorno social obtiene mayor satisfacción al hacer uso de los servicios de salud.

1.6. Hipótesis

H1. Existe relación significativa entre las interpersonales y las habilidades comunicativas entre profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019.

H2. No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas entre profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre el uso de las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019.

1.7.2. Objetivos específicos

- Caracterizar a las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes ,2019
- Identificar las dimensiones de las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019.
- Identificar el uso de las habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019
- Identificar la relación de las dimensiones del uso de las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019.

II.MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación estadística

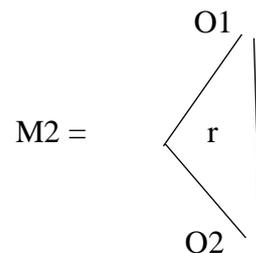
El tipo de investigación es de tipo cuantitativo, por que determinan los valores de las variables implicadas en las hipótesis formuladas. Además, permite analizar datos estadísticos que corroboren de una manera más confiable de conocer la realidad o situación problema a través de una medición numérica (17). Lo que significa que en esta investigación se medirán las variables relaciones interpersonales entre enfermeras y el uso de habilidades comunicativas con el propósito de cuantificarlas y poder comprender el objetivo general.

Esta investigación es de diseño no experimental porque es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Además, será una investigación Correlacional por que el objetivo es determinar la posible correlación estadística de las variables relaciones bajo estudio, a través de las inferencias entre la muestra y la población.

El método correlacional busca determinar el grado de relación entre las variables presentadas. Así, mismo establece su grado de correlación, aunque no se obtiene una explicación completa.

El diseño de ejecución para el estudio es el siguiente



Dónde:

M: 40 profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente

Las Mercedes

O1: relaciones interpersonales

O2: uso de habilidades comunicativas

R: relación entre variables

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

El presente estudio estuvo conformado por 40 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que laboran en el Hospital Docente las Mercedes.

2.2.2. Muestra

conformada por 40 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que laboran en el Hospital Docente las Mercedes.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que voluntariamente desean participar en la investigación
- Enfermeras asistenciales
- Enfermeras del servicio de Emergencia
- Enfermeras nombradas o contratadas

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentran de vacaciones o licencia durante el periodo de estudio.
- Enfermeras que no aceptan participar en el estudio.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable independiente.

Relaciones interpersonales

Es una interacción recíproca entre dos o más personas . se trata de relaciones sociales que como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una (18).

Variable dependiente.

Uso de habilidades comunicativas

La comunicación se suele definir como un intercambio de información entre dos o más personas, pero no debemos olvidar que el objetivo de la comunicación es provocar una respuesta, con lo cual no únicamente es un mero intercambio sino que es un proceso en el cual se debe producir un retorno continuo de la información para que sea procesada por los participantes de dicho proceso (19).

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Relaciones interpersonales de la Enfermeras.	Orientación	Búsqueda de ayuda reconocimiento de necesidades.	Escala de likert
	identificación	Exploración de sentimientos identificación de apoyo.	
	Aprovechamiento	Beneficios de las relaciones propuestas de metas	
	Resolución	Relaciones de apoyo apoyo en la independencia	
Uso de habilidades comunicativas	Empatía	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa el interés de las demás colegas por ayudarla.	Escala de likert
	Escucha activa	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.	
	Educación y respeto	Las enfermeras saludan amablemente a las colegas al ingresar al servicio	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la primera variable relaciones interpersonales se aplicó la técnica de la encuesta, con cuestionario elaborado por la autora teniendo como base a la teórica peplau en sus cuatro dimensiones aplicando la escala de Likert.

- 1= Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Luego fue sometido a juicio de tres expertos para su validez y prueba piloto para confiabilidad, antes de su aplicación de campo en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. La confiabilidad del cuestionario de relaciones interpersonales fue estipulada mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Se aplicó la prueba piloto con el 100% de la muestra a los profesionales de enfermería con el propósito de evaluar la confiabilidad del cuestionario

Para la segunda variable de habilidades comunicativas se utilizó la técnica de encuesta con instrumento tipo escala de Likert.

- Siempre (S)
- A veces (AV)
- Nunca (N)

Luego fue sometido a juicio de tres expertos para su validez y prueba piloto para confiabilidad, antes de su aplicación de campo en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. La confiabilidad del cuestionario uso de habilidades comunicativas fue estipulada mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS. Se aplicó la prueba piloto con el 100% de la muestra a los profesionales de enfermería con el propósito de evaluar la confiabilidad del cuestionario.

Se procedió a enviar el documento al director del Hospital Docente las Mercedes Chiclayo para la autorización correspondiente, que fue expedida por las autoridades de la Universidad Señor de Sipán. Para la recolección de los datos se coordinó con la jefa encargada del servicio a fin de que brinde las facilidades para la ejecución. Se procedió con la ejecución a mediados del mes de marzo, en los turnos: Mañana, tarde. Ante la aplicación del cuestionario se explicó al personal de enfermería la importancia y objetivo de la investigación, confirmando su anonimato y dándole la orientación que solicitaron. Todo se desarrolló respetando los principios éticos, por último, se procedió a agradecer la participación a las enfermeras que participaron en la investigación.

2.5. Procedimiento de análisis de los datos

Una vez obtenida dicha información se efectuó el procesamiento de datos en el programa Excel favoreciendo la tabulación y el proceso de datos. Donde se procesaron análisis estadísticos, conteo de datos a través de la tabulación y representados por gráficos a través del programa SPSS.

Se procesaron a través de análisis estadísticos, conteo de datos a través de la tabulación y representados por gráficos a través del programa SPSS. Se utilizaron los gráficos y tablas estadísticas utilizando porcentajes para demostrar los resultados estadísticos descriptivos. Los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos.

2.6. Consideraciones éticas

Según Belmont:

Respeto por las personas

Una persona autónoma es un individuo capaz de deliberar acerca de sus metas y de actuar bajo la guía de tal deliberación. Respetar es dar peso a las opiniones y escogencia de las personas autónomas y refrenarse de obstaculizar sus acciones a menos que sean claramente perjudiciales para otras. Mostrar falta de respeto por un agente autónomo es repudiar sus juicios, negarle la libertad de actuar sobre la base de esos juicios o no darle información necesaria para hacer un juicio cuando no hay razones de peso para proceder así. Sin embargo, no todo ser humano es capaz de autodeterminación. La capacidad de autodeterminación madura durante la vida del individuo, y algunos individuos la pierden total o parcialmente debido a enfermedad, perturbación mental o circunstancias severamente restrictivas de la libertad.

Respeto por las personas

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas y las identidades de las enfermeras, serán mantenidos en el anonimato.

Beneficencia

Se trata a las personas de manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño, sino también esforzándose en asegurar su bienestar. Esta forma de proceder cae dentro del ámbito del principio de beneficencia. El término "beneficencia" se entiende frecuentemente como aquellos actos de bondad y de caridad que van más allá de la obligación estricta. En este documento, beneficencia se entiende en sentido más radical, como una obligación.

Beneficencia

Teniendo nuestro proyecto de investigación como objetivo beneficiar a los participantes durante el tiempo de la investigación

Justicia

Las cuestiones de justicia han estado asociadas durante mucho tiempo con prácticas sociales como el castigo, la tributación y la representación política. Hasta recientemente estas cuestiones no han estado asociadas, en general, con la investigación científica. Sin embargo estaban prefiguradas aún en las reflexiones más precoces sobre la ética de la investigación con seres humanos (20).

Justicia

Las enfermeras tienen derecho a decidir si participan o no en esta investigación.

III.RESULTADOS

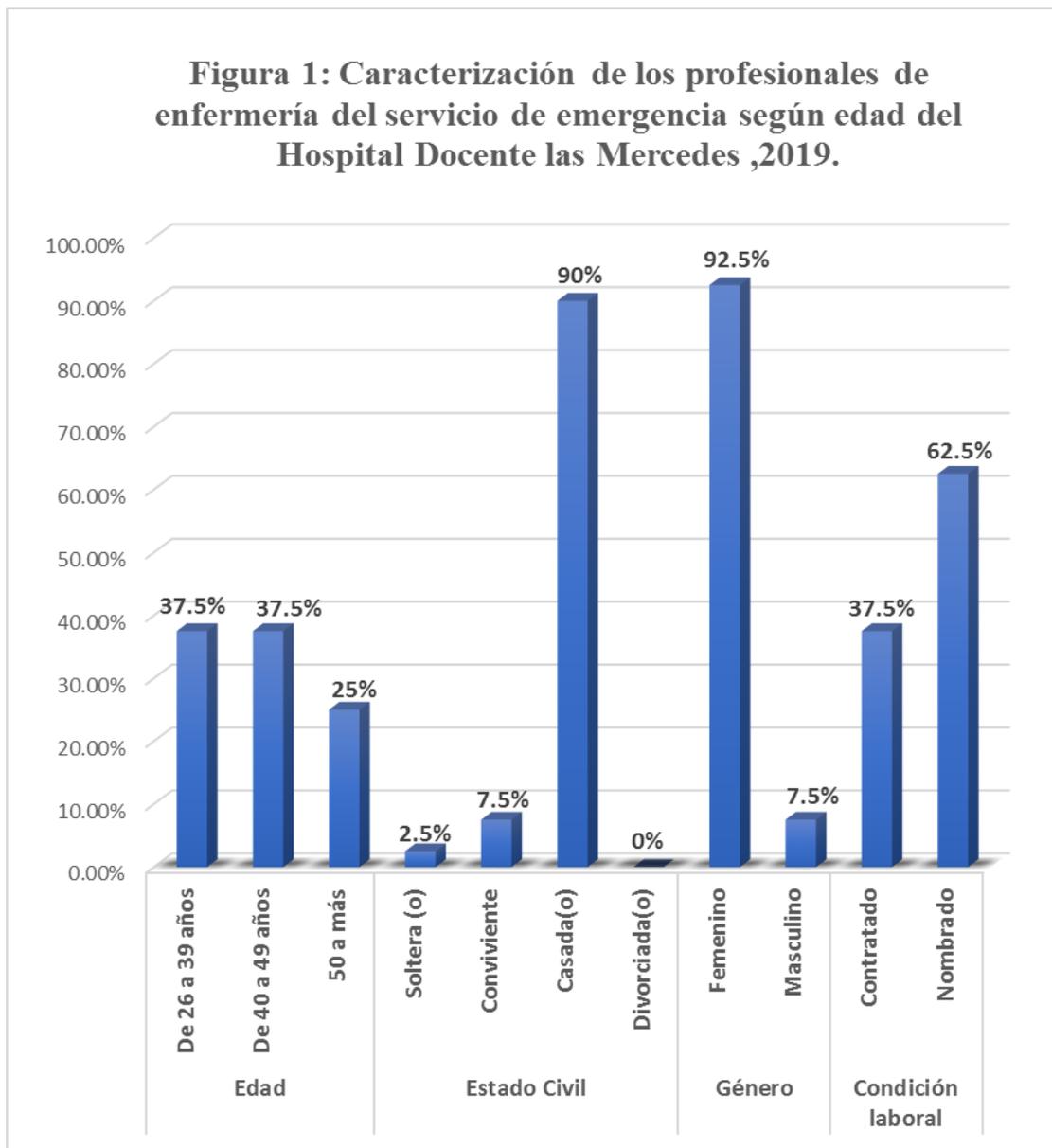
3.1. Tablas y figuras

Tabla 1. Características personales del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia según edad del Hospital Docente las Mercedes ,2019.

Caracterización al personal de			
	enfermería	N° Profesionales	%
Edad	De 26 a 39 años	15	37.5%
	De 40 a 49 años	15	37.5%
	50 a más	10	25%
Estado Civil	Soltera (o)	1	2.5%
	Conviviente	3	7.5%
	Casada(o)	36	90%
	Divorciada(o)	0	0%
Género	Femenino	37	92.5%
	Masculino	3	7.5%
Condición laboral	Contratado	15	37.5%
	Nombrado	25	62.5%
TOTAL		40	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Caracterización de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia según edad del Hospital Docente las Mercedes ,2019.



Fuente: Tabla N° 01

En la tabla 01, se observó que personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019 en su mayoría tienen entre sus edades de 26 a 39 años, el género femenino predominante es el femenino 92.5%, el 90% son casadas(os) y el 62,5% de los profesionales son nombrados.

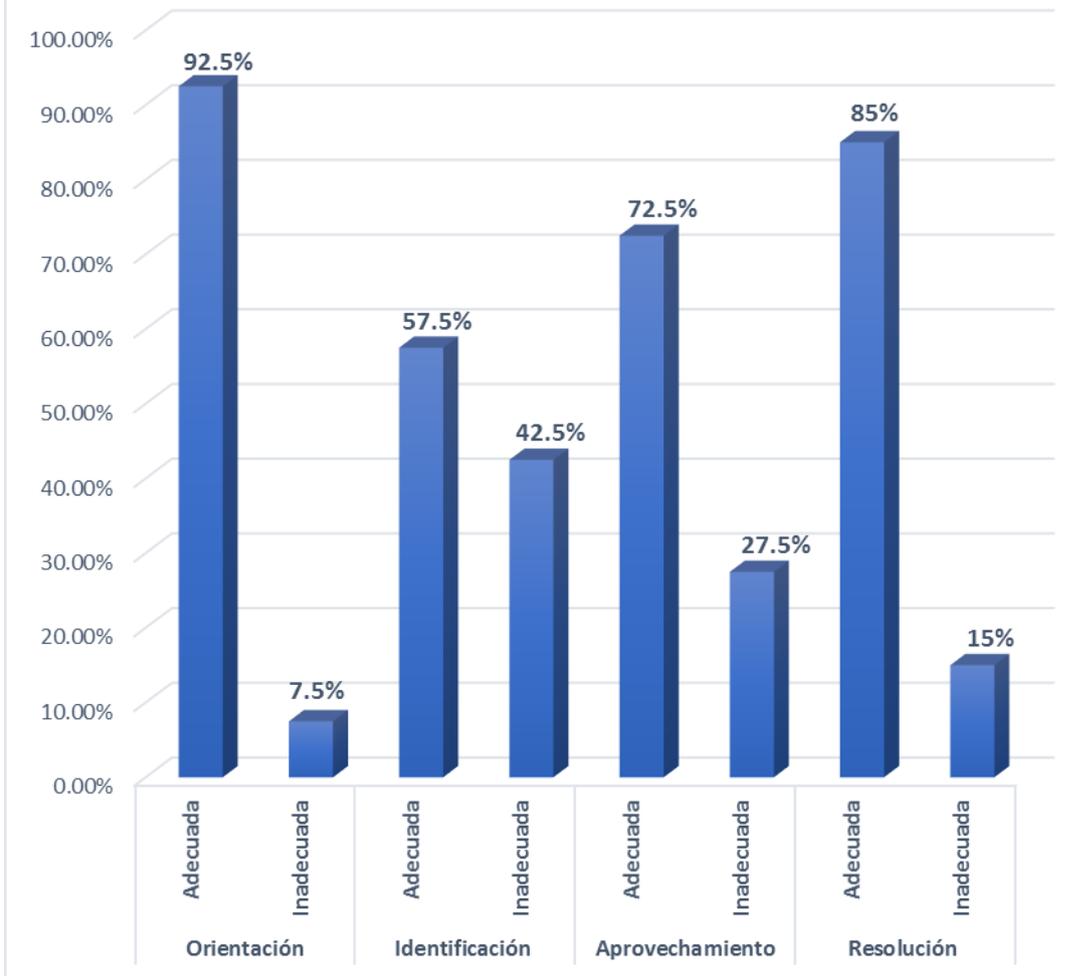
Tabla 02

Relaciones Interpersonales entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019.

Relaciones interpersonales	N° profesionales	Porcentaje
Orientación	Adecuada	37 92.5%
	Inadecuada	3 7.5%
Identificación	Adecuada	23 57.5%
	Inadecuada	17 42.5%
Aprovechamiento	Adecuada	29 72.5%
	Inadecuada	11 27.5%
Resolución	Adecuada	34 85%
	Inadecuada	26 15%

Fuente: Elaboración propia

Figura 02: Relaciones Interpersonales entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019



Fuente: Tabla N° 02

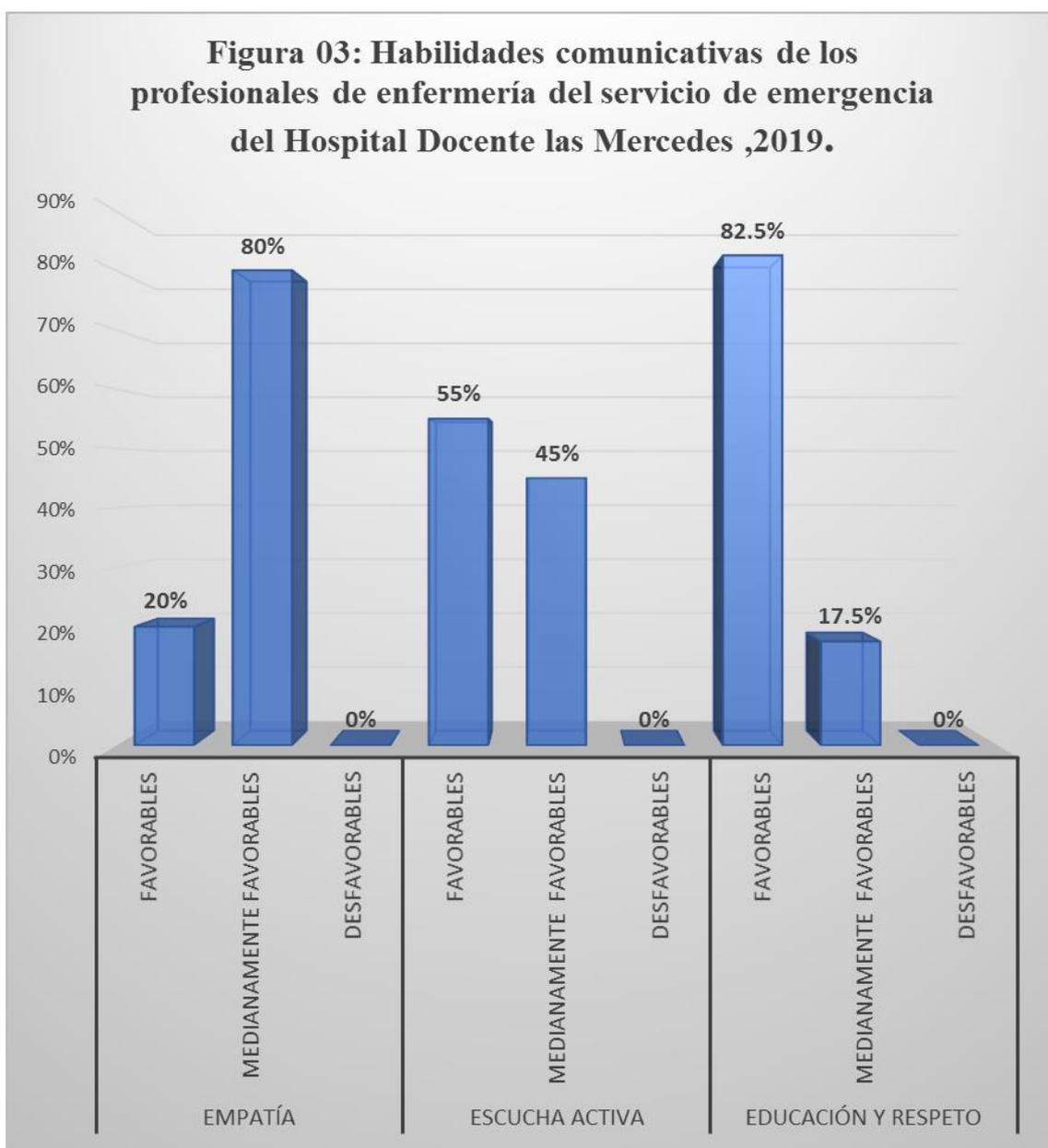
En la tabla 02, se observó que, el 92.5% del personal de enfermería del servicio de emergencia en su mayoría tienen orientación adecuada con las relaciones interpersonales, el 57.5% se identifican adecuadamente con el apoyo entre ellos, el 72.5% aprovechan adecuadamente esta relación para el trabajo en equipo y el 85% tienden a resolver adecuadamente los conflictos dados por el trabajo entre los miembros del personal.

Tabla 03

Uso de habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería del servicio de

Habilidades Comunicativas	N° profesionales	%	emergencia del Hospital Docente las Mercedes, 2019.
Empatía	Favorables	8	20%
	Medianamente Favorables	32	80%
	Desfavorables	0	0%
Escucha Activa	Favorables	22	55%
	Medianamente Favorables	18	45%
	Desfavorables	0	0%
Educación y respeto	Favorables	33	82.5%
	Medianamente Favorables	7	17.5%
	Desfavorables	0	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 03

En la tabla 03, se observó que, el el 80% del personal de enfermería del servicio de emergencia sus habilidades comunicativas respecto a la empatía son medianamente

favorables, el 55% de su habilidad de escucha activa es favorables mientras que en la habilidad de educación y respeto el 82.5% es favorable.

Tabla 04

Relación entre Habilidades comunicativas y Relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019.

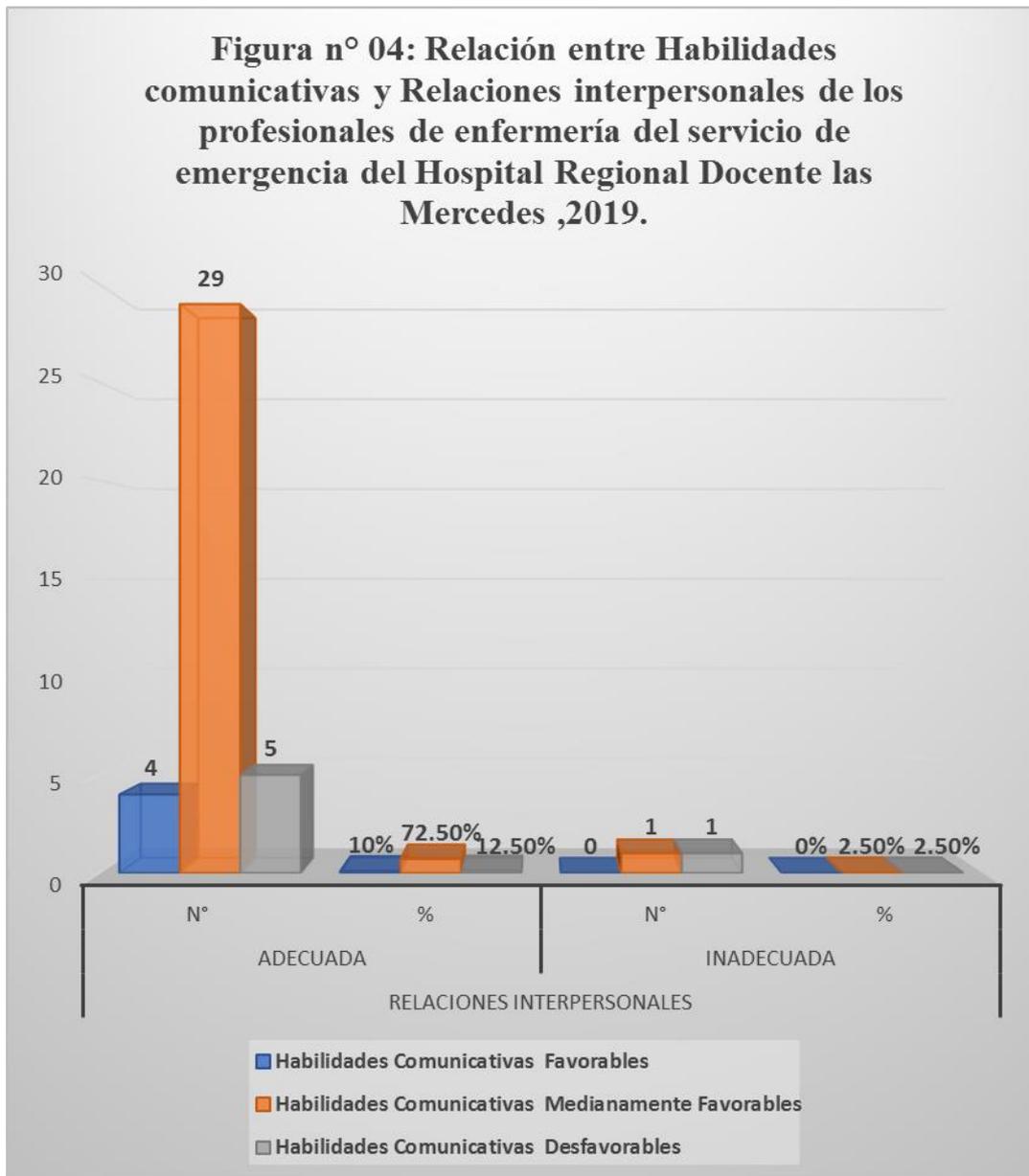
Habilidades Comunicativas	Relaciones Interpersonales				Total	
	Adecuada		Inadecuada		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%
Favorables	4	10%	0	0%	4	10%
Medianamente Favorables	29	72.5%	1	2.5%	30	75%
Desfavorables	5	12.5%	1	2.5%	6	15%
Total	38	95%	2	5%	40	100

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Correlación de Pearson	0,225	0,163
N de casos válidos	40	

Fuente: Elaboración propia

Figura n° 04: Relación entre Habilidades comunicativas y Relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes ,2019.



Fuente: Tabla N° 04

En la tabla 04 se observó que el valor de la correlación de Pearson no es significativa ($p > 0.05$), esto indica, que no existen evidencias significativas para concluir que las habilidades comunicativas dependa de las relaciones interpersonales.

Por otro lado 72.5% del personal de enfermería del servicio de emergencia se relacionan adecuadamente ya que sus habilidades comunicativas son medianamente favorables, el 12.5% se relacionan adecuadamente a pesar de que sus habilidades son desfavorables y el 2.5% se relacionan inadecuadamente porque sus habilidades son desfavorables.

3.2. Discusión de resultados

se investigó la relación entre las relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes, Chiclayo 2019. Las relaciones interpersonales en un nosocomio es un ambiente fundamental para cada profesional, donde también las habilidades comunicativas son prioridad para una convivencia satisfactoria.

En la cuanto a la caracterización se demuestra que el 92.5% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente las Mercedes ,2019 en su mayoría son profesionales del género femenino, así mismo surgió un empate del 37.5% en sus edades de 26 a 39 años, el 90% son casadas(os) y el 62,5% de los profesionales son nombrados. Similares resultados se encontraron en los estudios realizados por Espinoza S donde el 94% son de sexo femenino y 6% son de sexo masculino, se puede apreciar que el porcentaje mayoritario está conformado por profesionales de sexo femenino (9). Llegó a la conclusión que esto ha sido resaltado desde inicios de la carrera profesional que el sexo femenino prevalece desde inicios de la historia de la profesión de enfermería, también se encontró que tienen establecida una familia y un número mayor al promedio tiene condición de nombramiento en el establecimiento de salud, donde la estabilidad laboral genera tranquilidad económica.

En las relaciones interpersonales se demuestra, el 92.5% del personal de enfermería del Servicio de Emergencia en su mayoría tienen orientación adecuada con las relaciones interpersonales, el 42.5% se identifican inadecuadamente con el apoyo entre ellos, el 72.5% aprovechan adecuadamente esta relación para el trabajo en equipo y el 85% tienden a resolver adecuadamente los conflictos dados por el trabajo entre los miembros

del personal. Espinoza S realizó un estudio titulado relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de Peplau de acuerdo a las dimensiones se encontró que fueron inadecuadas las relaciones interpersonales en resolución un 62%, aprovechamiento 60%, identificación 56% y por último en la dimensión de orientación 58% adecuada .se concluye que las relaciones interpersonales es importante para que el clima laboral sea favorable tanto para el profesional y los pacientes ,para peplau las dimensiones generan nuevos objetivos en relaciones interpersonales ,motivados por la identificación favorable entre las personas que interactúan (9).Las deficientes relaciones generan sentimientos de desmotivación que demanda enfrentar las situaciones de estrés, Los servicios de hospitalización requieren una orientación de esfuerzos para mejorar las relaciones interpersonales entre sus miembros favoreciendo una adaptación entre ellos ,rescatando las fortalezas y disminuyendo las debilidades.

En el uso de las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería se demuestra el 80% del personal de enfermería del servicio de emergencia sus habilidades comunicativas respecto a la empatía son mediantemente favorables, el 55% de su habilidad de escucha activa es favorables mientras que en la habilidad de educación y respeto es mediantemente favorable. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Carhuas D donde realizó un estudio Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016 , el 45 % de encuestados registran que casi nunca ven una comunicación verbal adecuada, el 35 % siempre, el 15% con frecuencia y solo un 5% a veces el 50 % de encuestados registran que casi nunca ven una comunicación no verbal adecuada, el 31.7 % siempre, el 15% con frecuencia y solo un 3.3% a veces (10) . La comunicación en el rol del profesional de Enfermería es un eje primordial para el desarrollo del cuidado, la interacción entre las personas favorece la continuidad y fortalece el clima laboral, por lo tanto las inadecuadas relaciones interpersonales distorsionan el entorno y desfavorecen las relaciones terapéutica, es decir que para poder mejorar la relación Enfermeras se debe partir por favorecer las relaciones laborales.

Las dimensiones de Habilidades comunicativas y Relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería se demuestra que 72.5% del personal de enfermería del servicio de emergencia se relacionan adecuadamente ya que sus habilidades comunicativas son mediantemente favorables, el 12.5% se relacionan adecuadamente a

pesar de que sus habilidades son desfavorables y el 2.5% se relacionan inadecuadamente porque sus habilidades son desfavorables. Lapeña R, Cibanal J, Pedraza, Loreto M, Soler los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros (5).

Se concluye que no existe una relación entre las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales. Por lo tanto esto reafirmaría que debemos reconocer las debilidades y fortalezas del compañero, ya que estos son aspectos para el desarrollo de las habilidades para la comunicación tan imprescindible para el desarrollo de la profesión para que el trabajo sea en quipo y podamos brindar un cuidado más humano.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En relación a las relaciones interpersonales según dimensiones del Modelo de Peplau el 92.5% del personal de enfermería del servicio de emergencia en su mayoría tienen orientación adecuada con las relaciones es decir, que el servicio de emergencia cuenta con profesional de enfermería con conocimientos, habilidades y actitudes que ponen en práctica en su puesto laboral de manera eficiente y eficaz.
- Existe un porcentaje significativo de enfermeras con un habilidad de educación y respeto el 82.5% es favorable lo cual se ven reflejadas en las habilidades de la comunicación.
- No existe una relación significativa entre las habilidades comunicativas y relaciones interpersonales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2019 teniendo en cuenta el grado de significación encontrado según Pearson aceptando con los resultados de hipótesis de que no existe relación entre variables .

Recomendaciones

- El departamento de Enfermería enfatice el área de comunicación y trabajo en equipo, todo lo que ello implica, en otras áreas de servicios de Enfermería en las cuatro dimensiones de Peplau: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.
- Las universidades que forman profesionales de Enfermería desarrollen mayores habilidades sociales a través de talleres de escucha activa, comunicación asertiva, respeto y empatía
- La oficina de calidad y apoyo a la gestión, otorgar reconocimiento a los enfermeros del servicio de Emergencia, que se observe buen trato con sus compañeros de trabajo y los pacientes, para motivarlos en su centro de trabajo.
- El colegio de enfermeros del Perú debe realizar capacitaciones relacionadas al desarrollo de actitudes, para que los profesionales desarrollen respeto, comprensión, empatía, solidaridad, responsabilidad, cooperación y compañerismo y de este modo garantizar adecuadas relaciones interpersonales.

Referencias bibliográficas

1. Ramirez P, Muggemburg c. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. sciencedirect. 2015 Julio; 12.
2. Rocha Olivera Thalita , Simões F, Mara S. La comunicación Enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. Scielo. 2013 Abril; 12.
3. Ruiz SIM, Aranda Hernández B. Relación de ayuda de Enfermería a pacientes y familiares. Revista Española de Comunicación en Salud. 2017 Noviembre.
4. Ortega YG. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Scielo. 2007 Junio; 7.
5. Moñux YRL, cibanal juan L, Pedraz Marcos A, Macía Soler M. Relaciones interpersonales entre enfermeras hospitalarias y uso de habilidades comunicativas. Scielo. 2014.
6. Cordeiro Trajano Maria de Fátima , Tavares Gontijo D, Wanderley de la Silva M, Maria de Aquino J, Meirelles Monteiro EML. Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico bajo la óptica de la enfermería: estudio exploratorio. Online Brazilian Journal Nursing(OBJN). 2017 marzo.
7. Panduro Ruiz , Shun Tirado L, Yupanqui Avalos. Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en E nfermeros de centro Quirurgico del Hospital Cayetano Heredia 2018. Para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Enfermería; 2018.
8. Galdos Llamocca A, Huamani Cruz. Relaciones interpersonales en Enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado Arequipa 2017. Para obtener el Título Profesional de Enfermera. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Enfermería; 2017.
9. Espinoza Hidalgo SL. Relaciones interpersonales del profesional de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugia según la Teoría de Peplau Noviembre - 2016. Tesis para optar el título de Bachiller. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, Enfermería; 2016.

10. Carhuas Lara C. Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016. Maestría en gestión de los servicios de salud. Lima: Universidad Cesar Vallejos, Enfermería; 2016.
11. Ruiz Casado M. La comunicacion como herrrmienta basica de Enfermeria. Para obtener el grado de Enfermeria. Soria: Univerdidad de Valladolid, Enfermería; 2015.
12. Arias Flores CT. Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Tesis para optar el grado de Magister. Chiclayo: Universidad Catolica SantoToribiode Mogrovejo, Enfermería; 2013.
13. Peru CdEd. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. [Online].; 2002. Available from: HYPERLINK "http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf" http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf.
14. Alba Leonel , Fajardo Orti G, Tixtha Lopez , Papaqui Hernandez J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enfermería Neurológica. 2012; 11.
15. Garcia Garcia M. Comunicacion y las relaciones interpersonales. Electronicas UAM. 1996; 2.
16. Lavin Maruelo. Entrevista en Enfermeria una habilidad comunicativa. Curso de adaptacion al grado de Enfermeria. Universidad de Cantabria, Enfermería; 2013.
17. Hernandez sampieri , Fernandez Collasos , Baptista Lucio dP. Metodologuia de la investigacion. Quinta ed.
18. Monge Di Natale dC. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. Para optar el Título de Especialista en Enfermería Emergencias y Desastres. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, Enfermería; 2017.
19. Aguilar Villalba , Bolta Fisa , Gahete Santiago , Saz Roy M. La comunicacion en Enfermeria :el canal hacia la satisfacion profesional.Estudio comparativo entre dos Hospitales. Trabajo presentado al curso de Administración y Gestión en Cuidados de Enfermería para la obtención del Master. Escuela Universitaria de Eenfermeria Santa Mardona de la Fundación "la Caixa", Enfermería; 2009.
20. Belmont. Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en. [Online].; 1979. Available from: HYPERLINK "<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>" <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>.

ANEXOS:



N° 065/19

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes", autoriza a:

PEREZ SOTO NEYDI LISET

Estudiante de la Escuela de ENFERMERIA de la "Universidad SEÑOR DE SIPAN", para que realice la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado "RELACIONES INTERPERSONALES Y EL USO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS ENTRE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO 2019", en el Servicio de Emergencia.

Chiclayo, Abril del 2019.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES" - CHICLAYO
Dra. Tatiana Tórres López
Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Tradición que protege tu salud!!!

I. DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () Divorciada ()

Condición Laboral: Contratado () Nombrado()

II. INSTRUCCIONES: Marcar con un (x) correctamente los espacios en la respuesta que crea más conveniente.

1= Nunca 2 = Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

	1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN					
1. Busca apoyo entre sus compañeras cuando lo necesita					
2. Es capaz de identificar las necesidades de ayuda de sus compañeros de trabajo					
3. Cuando llega un personal nuevo le ofrecen la ayuda necesaria					
4. Es solidaria cuando un personal de salud tiene dificultades					
5. Comparten experiencias para apoyarse mutuamente frente a algún problema en el cuidado del paciente					
IDENTIFICACIÓN					
6. Identifica entre sus compañeras quienes las pueden apoyar					
7. Es posible expresar sentimientos entre sus compañeros sin temor					
8. Recibe muestras de afecto de sus compañeros de trabajo cuando tiene problemas					
9. Tienen buena disposición entre compañeros de trabajo para una adecuada comunicación					
10. Si se presentan conflictos tratan de resolverlos con el apoyo del equipo de enfermería.					
APROVECHAMIENTO					
11. Las relaciones interpersonales permiten un adecuado trabajo en equipo					
12. Cada miembro del personal de enfermería desempeña sus funciones según su nivel de desempeño					
13. Reconocen cuando un miembro del equipo de enfermería desempeña un buen trabajo y lo felicitan					
14. Proponen metas de manera conjunta para que participen cada uno de los miembros del personal de enfermería					
RESOLUCIÓN					
15. Resuelven los conflictos dados por el trabajo entre todos los miembros del personal de enfermería					
16. Forman equipos de trabajo para mejorar el cuidado al paciente					
17. Respetan la autonomía de cada miembro del personal de enfermería en su desempeño					
18. Las relaciones interpersonales fomentan un trabajo de enfermería sólido en la resolución de conflictos					
19. Resuelven de manera empática los conflictos dados por la comunicación durante el trabajo realizado					

I. DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Soltera () Casada () Conviviente () Divorciada ()

Vive actualmente en: casa propia () Casa alquilada () otros ()

Trabaja: Sí () No ()

II. INSTRUCCIONES

Lea cada uno de los ítems y responda teniendo en cuenta los siguientes ítems:

Siempre (S) A veces (AV) Nunca (N)

Empatía	N	AV	S
Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa el interés de las demás colegas por ayudarla.			
Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir			
Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.			
Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega o comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.			
Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales			
Escucha activa			
Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.			
Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.			
Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida			
Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita			
Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.			
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio			
Educación y respeto			
Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a las colegas al ingresar al servicio			
Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".			
Las colegas al interactuar lo hacen con sencillez.			
Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.			
Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados			

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	CONFIABILIDAD
Relaciones Interpersonales	0,920	Aceptable

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^N \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1 y es mayor que 0,5 por lo cual la confiabilidad del instrumento es ACEPTABLE, tomando en cuenta todos los ítems de cada dimensión.

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	CONFIABILIDAD
Habilidades comunicativas	0,820	Aceptable

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^N \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1 y es mayor que 0,5 por lo cual la confiabilidad del instrumento es ACEPTABLE, tomando en cuenta todos los ítems de cada dimensión.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Identificado con DNI..... Declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna por la estudiante Neydi Liset Pérez Soto de los fines que busca la presente investigación titulada

RELACIONES INTERPERSONALES Y EL USO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS ENTRE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES CHICLAYO,2019

Que tiene como objetivo general Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo,2019.

Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente copiados por la investigadora además procesara en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad. Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario.

Chiclayo.....de..... 2019

Firma de la informante

Firma del investigador

