

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de
Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad

Profesional de Enfermería: Emergencia y Desastres

Por:

Ricardina Laida Leon Espinoza

Asesor(a):

Mg. Janet Mercedes Arévalo Ipanaqué

Lima, marzo de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

ACADÉMICO

Yo, Mg. Janet Mercedes Arévalo Ipanaqué, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“RELACIONES INTERPERSONALES ENFERMERA – PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023”** de la autora licenciada: Ricardina Laida León Espinoza, tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 01 días del mes de marzo del año 2023.

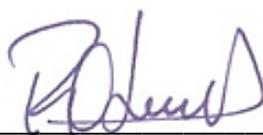


Janet Mercedes Arévalo Ipanaqué

**Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el
Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima,
2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Emergencia y Desastres



Dra. Roxana Obando Zegarra
Dictaminadora

Lima, 01 de marzo de 2023

Índice

Resumen	viii
Capítulo I	9
Planteamiento del problema	9
Identificación del problema.....	9
Formulación del problema.....	11
Problema general	11
Problema específicos	11
Objetivos de la investigación	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Justificación	12
Justificación teórica	12
Justificación metodológica.....	12
Justificación práctica y social	12
Presuposición filosófica.....	13
Capítulo II	14
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	14
Antecedentes de la investigación	14
Antecedentes internacionales.....	14
Antecedentes nacionales	15
Marco conceptual.....	17
Relación	17
Relaciones humanas.....	17
Relaciones interpersonales.....	20
Relación Enfermera – Paciente	23
Bases teóricas	25
Definición conceptual	27
Capítulo III	28
Metodología	28
Descripción del lugar de investigación	28
Población y muestra.....	28
Población	28

La muestra	28
Tipo y diseño de investigación.....	28
Identificación de variables	29
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
Técnica de recolección de datos	31
Instrumento de recolección de datos	31
Proceso de recolección de datos	32
Procesamiento y análisis de datos	32
Consideraciones éticas	32
Capítulo IV	34
Administración del proyecto de investigación	34
Cronograma de ejecución	34
Presupuesto.....	35
Referencias bibliográficas	36

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Cronograma de Ejecución.....	35
Tabla 3. Presupuesto del proyecto de investigación.....	36
Tabla A 1. Ficha Técnica del Instrumento.....	45
Tabla D 1. Alpha de Cronbach.....	63
Tabla F 1. Matroz de consistencia.....	65

Índice de apéndice

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos.....	42
Apéndice B: Validez del instrumento.....	45
Apéndice C: Confiabilidad del instrumento (Incluir matriz de datos).....	62
Apéndice D: Consentimiento Informado.....	63
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	64

Resumen

Las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y el paciente deben demostrar una familiaridad y confianza, debido a que en la diversidad de tratamientos que se pueden administrar a las personas que se internan en un servicio de urgencias; dependen mucho de la información que el paciente reciba del profesional que lo atiende y de las respuestas que reciban a las dudas presentadas. El objetivo es “Determinar las relaciones interpersonales enfermera paciente en el servicio de emergencia en un hospital Nacional – Lima, 2021”. Es una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población se constituirá por todos los pacientes en las áreas de observaciones. Se utilizará una población censal ya que se trabajará específicamente con un total de 80 pacientes del servicio de emergencia adulto de ambos sexos de 18 años a más los meses de diciembre, enero, febrero y marzo. La validez se realizó por 5 expertos, resultando con un valor de Vde Aiken = 1. El valor obtenido de la confiabilidad por Alpha de Cronbach fue $\infty = 0.95$.

Palabras clave. Relaciones interpersonales, enfermera, paciente.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) se plantearon el objetivo de mantener la calidad en la atención y seguridad del paciente en todas las dependencias. En América latina la corporación de enfermeras se planteó brindar una atención de enfermería de calidad, imparcial y completa. Al respecto, la Organización Internacional del tiempo de trabajo (OIT) menciona que trabajar demasiadas horas sin descanso, puede tener efectos que disminuyen la productividad, efectos similares a los de un salario incompleto o bajo. Si los empleados cuentan con el tiempo suficiente para reposar y recobrase después sus labores gozarán de salud mental y física, estarán más alertas durante las horas de trabajo y mejorarán su producción y provecho. Con respecto a los profesionales de enfermería, brindarán una atención de calidad y calidez al usuario.

Es por ese motivo que ordenar el tiempo de trabajo (OTT) haciéndolo flexible beneficiará a empleadores y trabajadores, que, apreciando la flexibilidad manejando sus horas de trabajo diario y semanal, y como un aspecto importante, se debe considerar, para optimar la armonía entre el trabajo y la vida familiar. Para quienes dan empleo, las horas de trabajo flexible son una medida para que las variaciones de carga de trabajo se adapten, mejorando la estimulación y la utilidad, reduciendo el ausentismo y el cambio de personal. En países como Australia, Alemania, los Países Bajos y el Reino Unido se adoptó un "derecho a solicitar" una modalidad de trabajo flexible que establece el derecho para que los empleados soliciten cambios en las horas de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Actualmente, es de mucha necesidad que las instituciones se preocupen por indagar sobre las relaciones interpersonales, ayudando a conocer sobre el tema; porque el comportamiento de las personas en una organización mayormente crea un entorno que perturba a los objetivos de la misma. Las relaciones interpersonales son las que ejecutan una

influencia directa en la conducta y el comportamiento de los distintos agentes que laboran en ella; por consiguiente, determina la forma en la que el trabajador percibe y realiza su trabajo, así como, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña (Montes Padilla, 2017).

Esta realidad se ve en las organizaciones a nivel mundial. En el Perú, la situación es similar, ya que en muchas instituciones del estado existen trabajadores que solo imparten las horas de trabajo normal y no brindan tiempo extra para cumplir otros roles que beneficien a la institución (Gamero Pérez, 2020).

Por lo cual, las relaciones interpersonales son muy importantes puesto que, a nivel de empresa u organizaciones, de estas, depende el nivel de productividad que se puede alcanzar. Por ejemplo, si como consecuencia de las buenas relaciones, se da un trato justo y equitativo al personal, este se esforzará por coadyuvar al cumplimiento de las metas individuales y corporativas (Aguirre Ramírez, 2018).

De esta manera, está claro que las buenas relaciones en el trabajo, ayudan a satisfacer las necesidades básicas de las personas y de quienes le rodean, es por eso que necesita definir y describir exactamente las variables estudiadas. En esta investigación, intentaremos construir un concepto fácil de entender al respecto de las relaciones interpersonales con la finalidad de crear un clima saludable en el centro de labores. Para contribuir a un mejor desarrollo institucional, demodo que la organización cumpla con sus objetivos y metas institucionales, atendiendo a las demandas de la comunidad para brindar un servicio de calidad, el cual es necesario para el desarrollo del país (Eden Springs, 2019).

Armas Otiniano y Mori Ruesta (2019), en su investigación, encontró que entre ellos no hay buena comunicación tanto interna como externa. Por ello, es necesario la mejora de las relaciones interpersonales, por la importancia que tienen por el porvenir de su compañía, ya que no vendría a ser un ambiente laboral favorable y no beneficiaría el que se brinden una atención de excelencia a los usuarios, en miras de lograr los propósitos y las metas logradas.

Obtuvieron la información a través de la entrevista y la observación para detallar la efectividad de la justificación laboral en el personal, así como la observación de campo para tramitar las actividades con mayor energía. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo son las Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?

Problema específicos

¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar las Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Objetivos específicos

Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de orientación en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de identificación en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de aprovechamiento en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de resolución en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Justificación

Justificación teórica

En esta investigación para desarrollar las variables en estudio se realizará una búsqueda de información exhaustiva y especializada para construir un marco teórico. Para ampliar los conocimientos de los profesionales de enfermería. Esto será un aporte teórico, que ayudará a tener una mejor comprensión de la temática.

Justificación metodológica

Para medir la variable en estudio se utilizará un instrumento validado y confiable y que para efectos de la presente investigación la autora realizará la validez y confiabilidad. Asimismo, el instrumento podrá ser usado en investigaciones que consideren las variables estudiadas.

Justificación práctica y social

Este trabajo se basará en la necesidad de emprender estrategias para una buena relación enfermera- paciente y lograr el bienestar del paciente. Los resultados de la investigación van a contribuir a que el profesional de enfermería tenga una adecuada relación interpersonal con el usuario, logrando su independencia, confianza en sí mismo para luego incorporarse al núcleo familiar y a la sociedad. También, generará informaciones que podría utilizarse para tomar medidas para mejorar las relaciones interpersonales, aportará a los licenciados de enfermería para desarrollar el entendimiento científico sobre la relación interpersonal de la enfermera – paciente y a la institución, mejorando y generando cambios en el enfoque del cuidado que brindan los profesionales de enfermería para el bienestar del usuario.

Presuposición filosófica

Las relaciones interpersonales enfermera paciente tiene un papel esencial en el restablecimiento completo e incorporación a la sociedad de la persona.

Como también de vital importancia porque somos sociales por naturaleza, el usuario tiene refuerzos sociales importantes del ambiente considerado también un comportamiento innato, todos los profesionales de enfermería estamos preparadas para brindar cuidado, biopsicosocial.

Es parte de un don divino. Las relaciones interpersonales y la asistencia requieren emociones, pretensiones y servicios, brindando fe y esperanza en los usuarios.

Los profesionales de enfermería se deben a la atención y cuidado de la salud de los otros por tal motivo requiere de capacitación, conocimiento, habilidades y pericia que se deben practicar y así ofrecer buena calidad de atención, y una buena relación enfermera-paciente ayudar a recuperar su integridad física y espiritual del cliente.

La acción de cuidar se fundamenta también en la biblia, mencionando que es aquella en que, a pesar de las discrepancias lógicas entre los hombres, se esfuerzan por conseguir un ambiente de comprensión sincera con interés en el bien común.

En resumen, la relación humana es de la manera que frecuentamos a otros y la forma en la que ellos nos tratan. Aplicamos el texto de Mateo 7:12 "Así que todas las cosas que queráis que los hombres hagan con vosotros, así también haced vosotros con ellos, pues esto es la Ley y los Profetas". Nos deja esta recomendación con la responsabilidad de amar a Dios y a todos, haciendo el bien y manteniendo una buena relación interpersonal cuidándonos y cuidando a los demás.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Allande Cussó et al. (2019), en España, realizaron una investigación con el propósito de reflexionar sobre la identidad e importancia de la relación enfermera paciente en los cuidados de enfermería. Fue un análisis teórico reflexivo sobre la identidad de la relación enfermera-paciente desde la perspectiva fundamentada, metodológica y clínica en los cuidados de enfermería. Dentro de sus resultados encontraron que la discusión cuestiona el beneficio de la relación enfermero-paciente como objeto de estudio desde los inicios de la disciplina, así como la importancia en todos los procesos metodológicos que subyacen a los cuidados enfermeros, y los resultados terapéuticos sobre la situación de salud del paciente. Concluyeron que la relación enfermero-paciente contribuyó al desarrollo de la enfermería y que su importancia y presencia en el cuidado de enfermería la identificaron como la base para el desarrollo de todos los aspectos de la enfermería.

Fernández Fraga (2017), en La Coruña España, su investigación “Relación enfermera paciente-familia en cuidados paliativos”, con el objetivo de conocer la relación vivenciada por los profesionales enfermeros/as en el cuidado a los pacientes en estado paliativo. Fue una investigación cualitativa descriptiva utilizando etnografía focalizada. Las muestras fueron enfermeras de dos unidades de cuidados paliativos de un hospital y de otro hospital en 2004 y 2016, respectivamente. Los métodos de recolección de datos fueron la observación participante y la entrevista en profundidad. Sus conclusiones fueron que el estudio de 2004 identificó 5 categorías principales: las percepciones de las enfermeras sobre la muerte, las diferentes relaciones con las familias de los pacientes, las enfermeras en el equipo, el impacto de la vida laboral en las personas y la competencia. En la encuesta de 2016

las enfermeras profesionales de cuidados paliativos determinaron 3 categorías principales: acompañamiento a la familia del paciente, consecuencias personales de la vida laboral y competencia profesional de las enfermeras en cuidados paliativos. En conclusión, la conciencia de la muerte y el autocontrol emocional son atributos esenciales para la atención integral a pacientes y familiares. Dos enfoques diferentes de los cuidados paliativos: un enfoque tecno-paternalista y un enfoque holístico basado en la igualdad y la compasión. La atención con enfoque paliativo se traduce en satisfacción del paciente, la familia y el profesional.

Antecedentes nacionales

Chumpitaz Vásquez (2017) realizó un trabajo con el objetivo de comparar los niveles de relación enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima, 2017. El método utilizado es el método hipotético deductivo. El diseño de este estudio es descriptivo, comparativo, transversal y no experimental. Su población 160 personas, su muestra probabilística 112 usuarios. Los resultados determinados por la estadística inferencial U de Mann Whitney utilizando datos sobre variables que podrían indicar una diferencia significativa en la orientación enfermera-paciente en las instituciones estudiadas, con un valor de $p < 0,05$ para la prueba de hipótesis y 124.500 U de Mann Whitney prueba.

Monge Di Natale (2017) realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de los servicios de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Estudio cuantitativo, transversal, correlacional, de método descriptivo. Tomado de 45 enfermeras, su técnica fue la entrevista y el Instrumento un cuestionario. Respecto a sus resultados, en cuanto a la calidad de las relaciones interpersonales, el 55,6% fueron efectivas y el 44,4% inadecuadas. Sobre el desempeño laboral, el 40% tiene buenos resultados laborales. El 35,6% son normales, el 24,4% tienen mal desempeño laboral, el coeficiente de correlación Rho es

de Spearman ($Rho=0,313$). Existe una relación positiva entre la variable interpersonal y el desempeño laboral.

Salazar Zumaeta (2018) desarrolló una investigación donde tiene como objetivo, a partir de la información recabada de los colaboradores que laboran en el Registro Reniec de la Provincia Constitucional de Callao, determinar la relación que existe entre las relaciones personales y el desempeño laboral; el objetivo es analizar e identificar información relevante y proponer acciones que puedan mejorar la gestión de este registro. Es un método cuantitativo correlacional, diseño descriptivo transversal no experimental. Todos los datos se recopilan mediante un instrumento de encuesta. Se concluyó que las interrelaciones y el desempeño laboral del Departamento de Registro de la Reniec fueron adecuados y relacionados con factores de cooperación, interpersonales y motivacionales tendieron a asegurar un clima organizacional elevado.

Bravo Casas (2022), en su investigación, con el objetivo de identificar la relación interpersonal enfermera-paciente. La investigación tiene un método cuantitativo, nivel aplicativo, tipo descriptivo y corte transversal. La población total fue de 25 enfermeras, la técnica utilizada fue la observación, y el instrumento la guía de observación. Los resultados fueron que el 100% (25) de las relaciones profesionales de enfermería mostró una buena relación según la teoría de Peplau, el 100% mostró una buena relación según la dimensión orientación y el 100% mostró una buena relación según la dimensión identidad, el 100% reportó buenas relaciones interpersonales en la dimensión utilización; el 88% reportó buenas relaciones interpersonales en la dimensión resolución, seguido por el 12% de enfermeras generales. En conclusión, en cuanto a la relación enfermera-paciente en el Servicio de Observación de Emergencia, todas las enfermeras mostraron una buena relación.

Vilcapoma Ramos (2022) realizó un trabajo enfermera-paciente y adherencia al tratamiento en una institución de salud de Huancayo, 2022. Tuvo el objetivo de determinar las relaciones interpersonales enfermero- paciente y adherencia al tratamiento en una institución

de salud de Huancayo, 2022. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, no experimental, transversal, de diseño relacional. En una muestra censal de 80 pacientes, utilizó dos cuestionarios. En conclusión, cuando la relación enfermera-paciente es buena, es más probable que se cumpla con el tratamiento y, por lo tanto, con la satisfacción del paciente.

Marco conceptual

Relación

De acuerdo a la Real Academia Española, una relación es una conexión, correspondencia de algo con otra cosa. También menciona que es una unión, comunicación, trato con otra persona (Diccionario de la lengua española [RAE], 2020).

Rodríguez Dangeolo (2021) define como relación a una conexión o vínculo establecido entre dos entes, lográndose así una interacción entre los mismos, esta terminología debido a su amplio concepto puede ser aplicado en distintas áreas y su concepto se modificará un poco según el ámbito que se describa.

Una relación se refiere a la alianza o vínculo entre dos o más sujetos refiriéndose a los afectos, en un contexto más político y empresarial, se refiere a relaciones públicas y relaciones culturales e internacionales. Etimológicamente, la palabra proviene de la raíz «relatio», hace referencia a la labor de regresar algo, aplica en principio de la sabiduría y el conocimiento. Un sinónimo de relación muy usado es el vínculo, no obstante, hay otros como unión, semejanza e incluso algunos que entran en el contexto literario de la palabra como relato o narración (Galaz Valderrama, 2018).

Relaciones humanas

Las relaciones humanas son familiaridades que se crean entre los seres vivos, son interacciones abiertas o vínculos indestructibles. La comunicación verbal y no verbal, la empatía y la capacidad de escuchar a otros establecen las conductas necesarias para avalar esas relaciones humanas. Resulta inevitable interactuar con otras personas (Sánchez Vilcayauri, 2019).

Las personas en general son sociables y precisan vivir en colectividad. Un sujeto puede estar solo; sin embargo, estar rodeado de personas. Contrario a eso, un sujeto puede vivir solo y sentirse acompañado. Lo que establece esa impresión es como un sujeto se relaciona con las demás personas. La naturaleza del “ser social” está vinculada con las relaciones que es capaz de generar, no basta con vivir agrupados a mayor o menor proximidad física (Rodríguez Mendoza & Quintanilla Martínez, 2019).

Para poder sobrevivir las personas necesitan de otras personas, por lo que es improbable vivir sin relaciones humanas y, si el individuo no desarrolla de manera adecuada las diferentes habilidades para relacionarse, tendrá dificultades para desenvolverse en su entorno (Álvarez Valentín, 2020).

Tipos de relaciones humanas.

Aguirre Ramírez (2018) divide los tipos de relaciones humanas en dos grupos:

Las relaciones primarias.

Son los vínculos íntimos o cercanos del individuo, en los que no hay un interés o una insuficiencia anterior que dé lugar a relacionarse, el afecto o el aprecio por sus cualidades humanas. como las relaciones amorosas, familiares o de amistades.

Las relaciones secundarias.

No hay conmovión amorosa en estos lazos, sino una relación de interés o de provecho. Por ejemplo, las relaciones entre gerentes y empleados, profesores y estudiantes, médicos y pacientes.

Ambas relaciones se necesitan porque se complementan para el perfeccionamiento social en la vida de una persona. Es posible que ambos tipos de relación existan simultáneamente, como, cuando una relación inicia siendo de tipo secundaria y se convierte en primaria (sin dejar de intervenir el ambiente donde se desenvuelve el vínculo primario).

Importancia de las relaciones humanas.

Las relaciones humanas son significativas para el progreso de la vida que condicionan la coexistencia de un sujeto. Resulta trascendental la disposición de los vínculos que se instituyen, y no solo la cantidad. Una persona que se rodea de un ambiente de respeto, tolerancia, honestidad y paz podrá desarrollar mejores cualidades de su personalidad que una persona que se rodea de un ambiente de agresión, violencia, mentira y escándalo (Aguilar Idáñez, 2020).

Tanto las habilidades como los valores que un sujeto desarrolle lo ayudará a desenvolverse dependiendo del entorno en el que se localice. En el ambiente laboral, se desarrollan destrezas específicas como la resolución de conflictos y el manejo del estrés, los cuales ayudan a superar los momentos de nerviosismo o dificultades. Es trascendental vislumbrar que las relaciones humanas son vínculos que involucran la presencia o no de valores. Ante cualquier tipo de relación y a pesar de las diferencias, el individuo siempre podrá desarrollar habilidades que le permitirán interactuar (Huenchuan, 2018).

Objetivos de las relaciones humanas.

El objetivo de las relaciones interpersonales es el desarrollo de la personalidad para lograr una mejor calidad de vida social. Un buen ambiente social no es necesariamente un lugar sin problemas, sino un lugar donde los sujetos pueden funcionar a pesar de las objeciones. Es posible superar los conflictos con el desarrollo de las habilidades interpersonales que permiten alcanzar un mayor nivel de comprensión y un sincero interés por resto de las personas (Montse Rovira, 2017).

Características de las relaciones humanas.

Las relaciones humanas dependen de su nivel de complejidad, por lo que son necesarios análisis desde distintos campos de estudio. Las relaciones interpersonales se basan en el hecho de que una persona tiene una necesidad de socializar, lo que corresponde a un grupo adecuado para él.

Dependiendo del ambiente (laboral, religioso, familiar, etc.) la misma persona desarrolla habilidades interpersonales diferentes. La psicología social estudia la interrelación entre lo individual y lo social, y cómo esa interrelación es atravesada por la historia, la cultura, la política, la lengua y otros aspectos (Taboada, 2018).

Las relaciones humanas estudian los diversos tipos de comportamiento individual y social, formación de grupos, fenómenos de acopio y otros problemas actuales y cómo esas relaciones impactan ampliamente en las relaciones sociales. La sociología también se ocupa del estudio de las relaciones humanas sociales, solo que analiza diferentes tipos de entornos como condicionantes del accionar humano (Álvarez Valentín, 2020).

Estudia las estructuras sociales y culturales en las que los individuos son educados y formados (como la religión, la familia, la división de clases sociales, las creencias culturales) para entender los diferentes comportamientos del ser humano (Díaz Domínguez, 2018).

Según la UNESCO, “no hay individuo alguno que no aguante un mecanismo social”. Los derechos del ser humano se establecen basadas en las relaciones políticas y sociales. Las normas que regularizan los derechos de un individuo instituyen un tipo de relación (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2019).

Laboralmente la interacción es profesional, personal, política, entre otras. Las organizaciones se consagran mayormente a perfeccionar el clima laboral internamente. Este tipo de relaciones no deben confundirse con las “relaciones públicas”, término que corresponde a la comunicación que realiza una organización frente a la sociedad o el público (Cifuentes Rodríguez & Manrique Abril, 2019).

Relaciones interpersonales.

La base de la vida son las relaciones y se dan de modo distinto en contextos cotidianos numerosos y cuando existe la eventualidad de que dos o más personas se prevengan de modo sostenido. Al hablar de relaciones interpersonales, hablamos de la manera de vincularse entre dos o más individuos, basado en impresiones, emociones, beneficios, actividades sociales, etc.

Además, constituyen parte de la vida humana a horizontes tan insondables que pueden incluso estar reguladas por la ley, por acuerdo o por hábito. De hecho, el manejo de las relaciones interpersonales es un hito fundamental en el crecimiento del individuo (Gámez Guizado, 2022).

Tipos de relaciones interpersonales.

Las relaciones pueden ser fugaces y coquetas a veces. Las relaciones pueden ser muy desequilibradas y complicadas, y algunas ni siquiera tienen palabras. Pero en general, solemos reconocer más o menos lo siguiente:

Relaciones íntimas o afectivas.

Son las que buscan una profunda conexión con las demás personas y que fundamentalmente perciben los diferentes niveles del afecto. Se habla de relaciones de mucha intimidad y que buscan permanecer en el tiempo, incorporados a emociones satisfactorias y de resguardo, apoyo y pertenencia. Tal es el caso del amor y la amistad, por ejemplo (Sanchís Fernández, 2018).

Relaciones superficiales.

Son las que se manipulan en una capa inicial del discernimiento de las personas, dicho de otra manera, en las etapas formales y no muy profundas, ya sean o no satisfactorias. Se trata de vínculos efímeros, no muy significativos en la vida emocional de una persona. Es el tipo de relaciones que forjamos con desconocidos, con personas que sabemos efímeras o con el compañero de asiento de un avión, a quien nunca volveremos a ver (Arias Flores, 2017).

Relaciones circunstanciales.

Son las que profundizan en el espectro intermedio entre lo interno y lo frívolo, involucra a todos con los que nos relacionamos a diario, pero por quienes no sentimos demasiado apego. Estos de parentescos puede trascender siempre y hacerse cada vez más profundo o disminuir hasta hacerse superficial. Es lo que ocurre con nuestros compañeros de trabajo, por ejemplo (Salazar Zumaeta, 2018).

Relaciones de rivalidad.

Estos son los que comienzan con sentimientos como la hostilidad, la rivalidad o el odio. Generalmente son emociones negativas, recogen nuestro sobresalto, pero no las valoramos tanto como la intimidad, aunque siempre cambian de categoría según la situación. Esta categoría son nuestros competidores y enemigos (Borges & Bruno, 2017).

Relaciones familiares.

Aquí se encuentran las personas que nos rodean desde nuestro nacimiento y que pertenecen a nuestro árbol familiar o genealógico, dicho de otro modo, son las relaciones con quienes compartimos un vínculo sanguíneo. También hay un principio de autoridad, y se puede sentir amor o antipatía. En general, a diferencia de las demás, persisten grandemente a través del tiempo. En este tipo de relación el ejemplo ideal son nuestros padres (García Ortega et al., 2019).

Importancia de las relaciones interpersonales.

La administración de las relaciones interpersonales es la base de la personalidad humana e ineludiblemente un factor en la manera como vive. Significa que las relaciones interpersonales son el centro de nuestra existencia y son la fuente de grandes satisfacciones, o de mucho sufrimiento, dependiendo de las elecciones que hagamos y del tipo de vínculos que establezcamos con los demás. Las relaciones más armónicas con los otros suelen generar individuos socialmente más saludables, más flexibles y tolerantes, o al menos con más herramientas para integrarse al colectivo y manejarse más exitosamente ante los demás (Carazo Fernández, 2018).

Características de las relaciones interpersonales

Algunas relaciones interpersonales son conflictivas, presentando rivalidad o hasta odio. Las relaciones interpersonales: (a) Pueden ser profundas o superficiales. (b) Pueden ser amenas o conflictivas. (c) Pueden darse mejor con un individuo por separado o con un grupo entero (Leon Espinoza, 2019).

Las relaciones se caracterizan por las personas involucradas y sus habilidades sociales, muchas de las cuales se desarrollan durante los años críticos de la niñez y la adolescencia. En este sentido, pueden verse afectados por lesiones o condiciones críticas. Suelen ser síntomas claros de nuestra vida interior o emocional (Ruiz-Cerino et al., 2020).

Ejemplos de relaciones interpersonales.

Dar ejemplos no es difícil: el amor, en toda su variedad, desde el amor filial hasta el amorerótico, la amistad y la camaradería, o las relaciones profesionales y sus leyes ordenadas. Allí donde haya dos personas interactuando, habrá algún margen de vínculo interpersonal (Sánchez Vilcayauri, 2019).

Comunicación y relaciones interpersonales.

La capacidad de intercambiar información de forma segura se denomina comunicación y está en el centro de todas las relaciones humanas. Para crear una relación entre múltiples sujetos, deben poder comunicarse, incluso expresar enojo. De esta manera, la comunicación es una habilidad central y crucial para nuestra estabilidad en la sociedad. Incluso puede convertir una relación superficial o conflictiva en una amistad profunda, o romper una relación que se creía permanente (Montes Padilla, 2017).

Relación Enfermera – Paciente

La enfermería trabaja a través de las relaciones humanas que se relacionan con las enfermeras y los pacientes porque considera estas relaciones como una experiencia completa o una serie de experiencias entre las enfermeras y los destinatarios de sus cuidados (pacientes). Según Travelbee, todo se reduce a la persona que lo necesita. Una característica clave de estas experiencias es que abordan las necesidades de atención expresadas por los pacientes y sus familias (Raile Alligood & Marriner Tomey, 2018).

La relación enfermera – paciente establece la manera de conseguir el objetivo de la enfermería. La relación se establece cuando la enfermera y el paciente alcanzan una fase máxima de relación después de haber pasado primero por la fase de encuentro original, que

progresa a través de fases de identidades emergentes, sentimientos progresivos de empatía y posteriormente simpatía, compasión, hasta que la enfermera y el paciente consiguen la compenetración en la última fase (Elers Mastrapa & Gibert Lamadrid, 2017).

Encuentro original.

Son las primeras impresiones que la enfermera percibe del paciente, y es recíproco. Tanto enfermera como paciente perciben mutuamente cada uno según sus roles estereotipados.

Revelación de identidades.

El profesional de enfermería y el paciente se empiezan a ver recíprocamente como sujetos únicos. A partir de ello, se constituye una relación que dará lugar a la dependencia.

Empatía.

Es la capacidad de compartir las experiencias, los sentimientos y la forma de pensar de la otra persona. La empatía resulta en la capacidad que tiene una persona para anticiparse a la conducta de otra persona con la cual tiene una relación fraternal o de otro tipo.

Simpatía.

La simpatía sobrepasa a la empatía y se ocasiona en el momento en el que la enfermera desea aplacar el motivo del sufrimiento o la dolencia del paciente. Se logra una implicación particular que consiente tomar disposiciones eficaces, lo que lleva a usar la personalidad propia de forma consecuente, para intentar instituir relaciones y estructurar la intervención de enfermería.

Compenetración.

Aquí es donde se determina por medio de las acciones del profesional enfermero el alivio del dolor de la persona que asiste. Tanto la enfermera como el paciente dependen entre sí, como seres humanos y este último pone su seguridad en quien le brinda cuidado. Por lo que, el profesional enfermero debe contar con la preparación y la práctica suficiente para poder auxiliar a sus pacientes, al mismo tiempo contar con la capacidad de distinguir, reconocer y

estimar la individualidad del paciente.

El modelo de relaciones entre seres humanos amplió las teorías de relación interpersonal de Peplau y Orlando, fundamentalmente, la diferencia se revela en cuanto a la relación humana terapéutica entre la enfermera y el paciente. El énfasis de Travelbee en el cuidado puso de relieve la empatía, la compenetración y los aspectos emocionales de la enfermería (Madrona Elena, 2017).

Bases teóricas

La investigación se fundamenta en el Modelo de Hidelgard Peplau. Las relaciones interpersonales son cuando se produce un recíproca relación entre varios individuos, son las relaciones sociales en sí, están reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social, implica los siguientes aspectos: habilidad para comunicarse de manera efectiva, saber escuchar, solucionar conflictos y la expresión auténtica de uno.

En estas relaciones actúa la comunicación, que es la capacidad de un individuo para adquirir información correspondiente a su ambiente y colaborar con otros sujetos. Las relaciones interpersonales, fuera y dentro del trabajo, son importantes porque muchas veces, conservar un puesto de trabajo, obedece en forma directa del conocimiento y lleva a la especialización de las habilidades sociales ineludibles para instituir y conservar relaciones apropiadas, que permitan desenvolvernos con eficacia profesionalmente.

Peplau define a la “enfermería psicodinámica”, como la que habla de las relaciones humanas que hay entre una persona enferma que necesita ser cuidado y un profesional de salud con la capacidad de conocer y dar respuesta a la necesidad de cuidado, aplicando principios de relaciones humanas, que son un proceso terapéutico que actúa como proceso humano. Esta teoría humanista es el prototipo que muestra a los profesionales de enfermería como identificar en las personas el mecanismo biológico, psicológico, cultural, social y espiritual.

Chumpitas (2017), en su investigación, “Relaciones Interpersonales en dos hospitales,

describe el encuentro terapéutico de la enfermera y paciente” con la finalidad de conocer las costumbres de salud que transmiten los pacientes para poder ayudarlos. Identificando un vínculo que se instituye entre la persona que muestra su problema de salud en busca de soluciones a su malestar y que espera que le presten atención.

Ballón (2016) en el trabajo realizado sobre “Relaciones Interpersonales” describe cuatro fases para conceptualizar la interrelación personal y su proceso, orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Los profesionales de enfermería ampliarán su campo de intervención, los sentimientos y los comportamientos pudieran ser explotados e incorporados a las intervenciones de la enfermería. Esta teoría, estudia la relación interpersonal que se da entre el enfermo y enfermera, y cómo influye en la apreciación que va tener el paciente sobre la atención que le brinda la enfermera durante su estadía en el servicio hospitalario. La relación óptima es la que crea un clima o atmósfera que consiente la obtención de una meta. Es necesariamente esa relación, la que logra que el enfermo y la enfermera conciban el bienestar como la consecuencia de su relación.

Peplau define la enfermería como un proceso terapéutico e interpersonal que trabaja en sinergia con otras habilidades humanas para lograr la salud individual, familiar y comunitaria, y especifica la eficacia del cuidado interpersonal como una relación respetuosa y comunicativa que se desarrolla entre la enfermera y el paciente. su satisfacción.

En cuanto a la relación enfermera-paciente, el punto de partida de la teoría de Hildegard Peplau es la práctica enfermera-paciente, como establecer y mantener la relación enfermera-paciente. La teoría sirve como guía para las enfermeras, permitiéndoles brindar atención individualizada y comprensión humanitaria a los pacientes.

Los pacientes representan a la enfermera ideal, como una persona respetuosa, empática, honesta, amable y disponible. Ellos priorizan el enfoque de cuidados humanista a cualquier otro modelo, porque quieren un trato igualitario, esperando ser priorizados por las

enfermeras debido a lo que padecen y a sus atenciones. Evidentemente para que la relación sea buena debe necesariamente haber respeto mutuo aceptando las diferencias existentes entre las personas.

Peplau insistió en la importancia del trato de la enfermera y el paciente desarrollando la comunicación. Ganando la confianza de los familiares y pacientes ayudando a identificar los problemas que presentan y esta teoría fue la que abrió el camino a las demás teorías de enfermería.

Definición conceptual

Relación: Es una conexión o relación que se establece entre dos o más personas que son conscientes de la existencia de interacción entre ellas.

Relaciones interpersonales: Se define así a uno de los fenómenos más significativos en la vida de cualquier persona, la socialización con sus semejantes en otros contextos, situaciones y particularidades.

Calidad: Es un conjunto de características propias de un objeto que nos permite evaluarlo como similar, mejor o peor que otros objetos similares o de la misma especie.

Cuidado: Es el que imparte un profesional de salud y demanda de cualidades empáticas respaldadas en el sentimiento de comprensión entre dos o más personas, los que les admite interactuar por medio de acciones características de cada uno con un objetivo común.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de investigación

El presente trabajo de investigación se realizará en un hospital nacional de Lima. Es un hospital nivel III. Cuenta con un área de emergencia adulto, UCI, UCI Pediátrica y Neonatal, y consultorios de diferentes especialidades atiende a un promedio de 350 pacientes por día entre sus diferentes especialidades. El estudio está proyectado a realizarse en el servicio de emergencia adultos que cuenta con 30 Camillas y tiene un flujo de pacientes 30 en observación la investigación se realizará entre los meses de enero a junio con una duración de 6 meses.

Población y muestra

Población

Está constituida por todos los pacientes que se encuentran a las áreas de observación se trabajará concretamente con todos los pacientes del servicio de emergencia adulto de ambos sexos con al menos 2 semanas de antigüedad. Que hacen un total de 30 pacientes.

La muestra

La muestra estará conformada por la totalidad de la población total de pacientes que acuden al servicio de emergencia adulto. Escogidos por muestreo censal.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Los pacientes que acepten participar en el estudio, confirma del consentimiento informado.

Los pacientes que acudan al servicio de emergencia del hospital.

Criterios de exclusión.

Pacientes que no acepten participar del estudio.

Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio es descriptivo porque se describirán las características y los datos de

la población en estudio. El enfoque es cuantitativo porque se utilizará la estadística SPSS y presentación de resultados. El diseño es no experimental, porque no existe manipulación deliberada de la variable en estudio. De corte transversal, porque describe y analiza la variable en un momento dado (Hernández Sampieri et al., 2018).

Identificación de variables

Variable: Relación enfermera – paciente.

Tabla 1.*Operacionalización de variables*

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Relaciones Interpersonales	Los miembros de un grupo no se integran sino a partir del momento en que ciertas necesidades fundamentales son satisfechas por el grupo". Esas necesidades (Dois C. y Bravo V., 2019).	Las relaciones interpersonales se definirán operacionalmente a través de la aplicación de un instrumento que se aplicará la enfermera-paciente para medir la dimensión aspectos y sus indicadores cuenta con cuatro dimensiones, tres indicadores cada uno, uso de la escala de lickert. Escala de staninos: Buena REP: 43-63 Regular REP: 22-42 Deficiente REP: 0-21	Orientación Identificación Aprovechamiento Resolución	Comunica Orienta Explica Identifica Escucha Responde Participación Motivación Liberación Relación Apoyo	Nominal Likert: Nunca (1) A Veces (2) Siempre (3)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleará la técnica de la encuesta. En la presente investigación, se utilizará como instrumento el cuestionario para las variables de estudio.

Instrumento de recolección de datos

El Instrumento utilizado en la tesis “Relación terapéutica enfermera - paciente según la teoría Hildegard E. Peplau en los Servicios de Cirugía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2013”, fue elaborado teniendo como base una Guía aplicada en el estudio realizado en el Hospital C. Mongue Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2010. y el estudiorealizado en el Hospital de Apoyo llave por Ccosi en el año 2011. Su finalidad fue medir mediante la observación en tres tiempos diferentes las 4 dimensiones estudiadas (dimensión de orientación, dimensión de identificación, dimensión de aprovechamiento y dimensión de resolución) el cual constó de 18 ítems. La guía se aplicó a los profesionales de enfermería, quienes serían quienes observarían el desempeño de sus compañeros de labores, así como la relación paciente – enfermero que había al momento de la atención realizada (Marron Machaca,2014).

Posteriormente, Mamani Cabana (2019), en su tesis “Percepción del usuario en la relación enfermera - paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional Moquegua, Año 2018”, utilizará la guía, realizando algunas modificaciones para adaptarlo al cumplimiento de los objetivos planteados para una mejor adaptación, el instrumento consta de 4 dimensiones: dimensión de orientación, dimensión de identificación, dimensión de aprovechamiento y dimensión de resolución. Este cuestionario fue aplicado a los pacientes, a diferencia de la guía utilizada por Marron en su tesis, la cual se sometió a observación entre colegas.

El instrumento que se usará en el presente trabajo de investigación, es el mismo que Mamani Cabana (2019), utilizó en su tesis, no se realizara ninguna modificación ni cambio ya que se ajusta perfectamente a los fines deseados u objetivos planteados por la investigadora.

Validez.

La validez se realizó con la participación de 5 jueces expertos con grados, llegándose al resultado con un valor de V de Aiken = 1.

Confiabilidad.

El análisis de confiabilidad se realizó a 30 pacientes adultos entre hombres y mujeres del servicio de emergencia adulto y el análisis de fiabilidad se realizó con el estadístico Alpha de Cronbach, cuyo valor fue $\alpha = 0.95$, lo cual indica que el instrumento es confiable y es aplicable a la población elegida.

Proceso de recolección de datos

Mediante una solicitud, dirigida a la jefa del servicio de emergencia adultos, se gestionará con la autorización de la jefa del servicio de enfermería, mediante solicitud. Se consignará los beneficios de este trabajo para los pacientes, para la institución, así como material de consulta para nuevas investigaciones que se deseen ejecutar en bien de los colegas, así como mejorar las atenciones en los diferentes servicios del hospital nacional.

La recolección de información se realizará por medio de una encuesta con un instrumento ya utilizado anteriormente en una población similar a la que emplearemos en esta investigación. Todos quienes deseen participar firmarán un consentimiento informado en donde se les indicará y dará las aptas del estudio.

Procesamiento y análisis de datos

El análisis de la información se realizará con el software SPSS vs. 26. Los resultados se van a presentar en tablas cada una con su respectiva interpretación.

Consideraciones éticas

La siguiente investigación, encabezada por la investigadora, brindará información objetiva y verídica, se solicitará la firma de un consentimiento informado y principios éticos utilizados. Desde un punto de vista ético, se trabajó de acuerdo a las guías y procedimientos proporcionados por los diversos autores investigados en la especialidad de enfermería,

medicina, psicología, especialidades afines del campo médico, para de esta manera realizar los formatos de entrevista que ayudara llegar al consentimiento, garantía, veracidad, confianza, importancia de la investigación del paciente.

Autonomía: Cada paciente que participe en el estudio tendrá la oportunidad de responder a cada pregunta del estudio de forma individual después de obtener el consentimiento informado, y la participación será voluntaria.

No maleficencia: Cada paciente que participe en el estudio tendrá la oportunidad de responder a cada pregunta del estudio de forma individual después de obtener el consentimiento informado, y la participación será voluntaria.

Beneficencia: El propósito de este estudio es hacer una contribución científica para ayudar y mejorar la relación interpersonal entre pacientes y enfermeras, brindando así una mejor y más efectiva atención.

Justicia: El propósito de este estudio es ayudar a aquellos que realmente necesitan ayuda en sus relaciones y que saben manejarlas bien para que dar y recibir información no les afecte de ninguna manera.

Presupuesto

Tabla 3. *Presupuesto del proyecto de investigación*

Detalle	Cant.	Unidad medida	Prec. Unit.(s/.)	Sub total(s/.)	Total (s/.)
Bienes					762.5
Textos de Consulta	3	Und.	150	450	
Papel Bond 80 g	1	Mill	25	25	
Lapiceros	5	Und.	4	20	
Lápices	5	Und.	2	10	
Memoria USB	2	Und.	40	80	
Fólder	5	Und.	1.5	7.5	
Tinta para impresora	1	Und.	70	70	
Otros				100	
SERVICIOS					2350
Alquiler de Internet	7	meses	40	280	
Copias fotostáticas eimpresiones	1	-	50	50	
Viáticos, pasajes y llamadas Telefónicas	1	-	200	200	
Encuadernado y empastado	1	-	20	20	
Costo de oportunidad(Honorarios)	1		1500	1500	
Otros				300	
Presupuesto Total					3112.5

Referencias bibliográficas

- Aguilar Idáñez, M. J. (2020, March 17). *Promoviendo la importancia de las relaciones humanas*. El Digital CLM. https://www.elespanol.com/eldigitalcastillalamancha/opinion/el-comentario/20200317/promoviendo-importancia-relaciones-humanas/475204727_0.html
- Aguirre Ramírez, I. S. (2018, September 2). *Teoría de relaciones humanas, aportes, origen, referentes, limitaciones*. Gestiópolis. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Álvarez Valentín, T. (2020, April 30). *Las Relaciones Humanas: Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos*. Universidad de Puerto Rico Mayagüez. <https://www.uprm.edu/dcsp/las-relaciones-humanas/>
- Arias Flores, C. T. (2017). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. [Tesis de Maestría]* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf
- Armas Otiniano, B. S., & Mori Ruesta, S. del M. (2019). *Nivel de comunicación del enfermero(a) con el paciente de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo, 2019. [Tesis de licenciatura]* [Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5945/1/RE_ENFE_BETTY.ARMAS_STEFANY.MORI_COMUNICACIÓN.DEL.ENFERMERO_DATOS.PDF
- Borges, R. S., & Bruno, M. J. (2017). *Comportamiento Organizacional: conflictos en la interrelación de personas y departamentos en las organizaciones y su estudio en el ámbito de las empresas PYMES* [Universidad Nacional de San Martín]. https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP_EEYN_2017_BRS-BMJ.pdf
- Bravo Casas, S. R. (2022). *Relación Interpersonal Enfermera - Paciente según la teoría de Hildegarde Peplau en el servicio observación de emergencia Hospital Emergencia Grau Marzo - Abril 2021*. [[Tesis de Segunda Especialidad] Universidad San Martín de Porres].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10676/Bravo_CSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carazo Fernández, E. (2018). *Evolución de los cuidados de enfermería desde Florence Nightingale Alumna: Esther Carazo Fernández Tutor: Manuel Frutos Martín* [Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30534/TFG-H1254.pdf;jsessionid=74135655EC0D48003EC27BA7E8AA3AC0?sequence=1>
- Cifuentes Rodríguez, J. E., & Manrique Abril, F. G. (2019). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances En Enfermería*, 32(2), 217–227. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Díaz Domínguez, T. (2018). La educación como factor de desarrollo Education as a Development Factor. *Católica Del Norte*, 23. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194220000391006.pdf>
- Dois C., A., & Bravo V., P. (2019). Barreras percibidas en el proceso de aprendizaje de habilidades de ayuda interpersonal en enfermería. *Investigación En Educación Médica*, 8(30), 68–75. <https://doi.org/10.22201/FACMED.20075057E.2019.30.1786>
- Eden Springs. (2019). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos*. Eden Springs. <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Elers Mastrapa, Y., & Gibert Lamadrid, M. del P. (2017). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
- Galaz Valderrama, C. (2018). *Las relaciones de cooperación y exclusión entre personas con referentes diversos, un estudio socioeducativo sobre la alteridad*. [Tesis Doctoral] Universidad Autónoma de Barcelona.
- Gamero Pérez, J. (2020). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Organización Internacional Del Trabajo*. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Gámez Guizado, L. (2022, August 30). *Relaciones Interpersonales: Concepto, tipos, ejemplos e importancia*. Equipo Editorial Etecé. <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

García Ortega, D., García Graus, N., & Martínez Martín, M. (2019). La relación terapéutica con la familia del paciente crítico. *Metas de Enfermería*, 19(2), 49–59.

<https://medes.com/publication/109477>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. (M. Rocha Martínez (ed.); 6th ed.). McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

https://www.academia.edu/38885436/Hernández_Fernández_y_Baptista_2014_Metodología_de_la_Investigación

Huenchuan, S. (2018). Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos. In *Libros de la CEPAL*.

Leon Espinoza, F. (2019, December). *Características E Importancia de las Relaciones Interpersonales*. Las Creencias Negativas. <https://consigueriqueza.com/relaciones-interpersonales/>

Monge Di Natale, J. del C. (2017). *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* [[Tesis de Especialidad] Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5895/Monge_nj.pdf?sequence=3

Montes Padilla, F. G. (2017, March 9). *Relaciones Interpersonales en el Trabajo*. Visión Industrial. <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Montse Rovira, S. (2017, May 21). *El objetivo de cualquier relación ha de ser el de construir, no*

- el de destruir*'. Diari de Tarragona. <https://www.diaridetarragona.com/cat-es-mon/el-objetivo-de-cualquier-relacion-ha-de-ser-el-de-construir-no-el-de-destruir-20170323-0016-DLDT201703230016>
- OIT. (2021, November). *23 Condiciones de trabajo (Plataforma de recursos de trabajo decente para el desarrollo sostenible)*. Organización Internacional Del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- OPS, & OMS. (2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. <https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>
- RAE, . (2020). *Diccionario de la lengua española*. RAE - ASALE. <https://dle.rae.es/>
- Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería* (9th ed.). Elsevier. <https://www.elsevier.com/books/modelos-y-teorias-en-enfermeria/alligood/978-84-9113-339-1>
- Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 134–143. <https://doi.org/10.1016/J.REU.2015.07.004>
- Rodríguez Dangeolo, R. (2021). *¿Qué es Relación? ConceptoDefinición*. <https://conceptodefinicion.de/relacion/>
- Rodríguez Mendoza, E., & Quintanilla Martínez, A. L. (2019). Relación ser humano-naturaleza: Desarrollo, adaptabilidad y posicionamiento hacia la búsqueda de bienestar subjetivo. *Universidad de Colima*, 23(3), 7–22. <https://www.redalyc.org/journal/837/83762317002/html/>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., Duran-Badillo, T., Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VI14.174>

Salazar Zumaeta, S. J. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao-2017* [[Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Vilcayauri, I. E. (2019). *Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019*. [Tesis de Maestría] [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39589/Sanchez_VIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchís Fernández, L. (2018). *Afrontamiento del miedo a la muerte*. [Tesis Doctoral]

[Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49449/1/T40309.pdf>

Taboada, N. (2018, April). *8 características de las relaciones personales saludables*.

Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/8-caracteristicas-de-las-relaciones-personales-saludables/>

United Nations Educational Scientific and Cultural Organization [UNESCO]. (2019). *Education transforms lives*. UNESCO. <https://en.unesco.org/themes/education/>

Apéndice

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Relaciones interpersonales enfermera – paciente

Estimado Sr. (a), solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar “las relaciones interpersonales enfermera - paciente” el cual se está realizando en un hospital Nacional de Lima para lo cual aplicare un cuestionario de carácter anónimo servirá paramejorar la comunicación estando inmersa la mejoría de la calidad y calidez en las relaciones interpersonales enfermera paciente por lo cual solicito a usted su colaboración en el desarrollo del presente cuestionario que tiene solo fines académicos.

Gracias.

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

3	2	1
Si lo hace	A veces	No lo hace

TEM	PREGUNTAS	3	2	1
	ORIENTACIÓN:			
1	Observa usted que la enfermera le orienta al momento de su ingreso a emergencia			
2	Observa usted que La enfermera, saluda al ingresar a su ambiente.			
3	Observa usted que La enfermera se identifica dando su nombre.			
4	Considera que la enfermera lo identifique por su nombre.			
5	Considera usted que le informe sobre el consentimiento informado de algún procedimiento a realizar			
6	Considera que la enfermera le comunique cuando le van a realizar algún examen o procedimiento.			
7	Observa que la enfermera le comunica a Ud. sobre la medicación que va a administrar			
	IDENTIFICACION:			
8	Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre.			
9	Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad.			

10	Observa usted que la enfermera interrumpe su descanso a veces paradarle sus, medicamentos.			
11	Observa que las enfermeras se muestran amables al momento de			
12	Opina que la enfermera lo escucha atentamente cuando usted habla, sustemores y preocupaciones			
13	Observa que la enfermera le responde a sus preguntas de forma clara y sencilla.			

14	Observa que la enfermera se preocupa que el ambiente donde esta tengabuena ventilación. e iluminación			
APROVECHAMIENTO:				
15	Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.			
16	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente			
17	La enfermera lo educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener después del alta			
18	Observa que la enfermera lo apoya a Ud. en su autocuidado.			
19	Percibe que La enfermera le incentiva a realizar la deambulaci3n			
20	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.			
RESOLUCION:				
21	Durante su estancia en emergencia usted se siente tranquilo por la atenci3n que le brinda la enfermera.			
22	Observa que la enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar			
23	Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando saldr3 de alta.			

Tabla A 1. Ficha Técnica del Instrumento.

Ficha técnica del instrumento	
NOMBRE	“RELACIONES INTERPERSONALES ENFERMERA - PACIENTE”
AUTOR	Esp. Andely Yulisa, Mamani Cabana
CANTIDAD DE ITEMS	23 enunciados
ESCALA	Likert, se considera que: (3) Si lo hace = 46 a 138, (2) A veces = 139 a 184, (1) No lo hace = 185 a 211.
VALORES DE LA ESCALA	Relación enfermera – paciente: Buena = 43 a 63 Regular = 22 – 42 Inexistente = 00 - 21.
DIMENSIONES	Dimensión orientación de identificación Dimensión de aprovechamiento Dimensión resolución
VALIDEZ	Para la investigación se buscó la validación por 5 jueces expertos, que validaron el instrumento, el análisis se realizó por V de Aiken y el grado de concordancia fue perfecto con un valor igual a 1..
CONFIABILIDAD	Para establecer la confiabilidad, se aplicó el instrumento en una muestra piloto (30 pacientes). El resultado del Alpha Cronbach fue de 0.954 siendo altamente confiable el instrumento.
PAIS	Lima, Perú.
AÑO	2018.

Apéndice B: Validez del instrumento.

El instrumento fue validado por el juicio de expertos. Fueron dos jueces quienes validaron el instrumento, quienes fueron: (1) Bertha Beatriz, Boza Bustios, (2) Tamara Barra Tello, (3) Pilar Gladys Bernaola Peña, (4) Mariela Cornejo Almidón y (5) Cristolvina Rojas Córdoba. Los expertos son profesionales que trabajan en el Hospital Nacional 2 de Mayo.

La validación se realizó mediante la V de Aiken.

Tabla B 1. Validación por V de Aiken

Ítems	Calificación	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	C-1	V de Aiken
Pregunta 1	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 2	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 3	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 4	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 5	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 6	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 7	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 8	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 9	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 10	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1
	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Pregunta 10	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1

El análisis de validez que se realizó para ambas variables utilizando el coeficiente V de Aiken, para poder medir el grado de concordancia, de lo cual se encontró un grado de concordancia perfecto para ambos instrumentos con un valor de V de Aiken = 1.

Subsección Intenpcionales enfermeras – pacientes en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional - Lima, 2011.

N°	Dimensiones:	Claridad		Congruencia		Comente		Dominio del constructo		Magnitud
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ORIENTACIÓN										
1	Observa usted que la enfermera le orienta al momento de su ingreso a emergencia.	X		X		X		X		
2	cuando usted que la enfermera, valuda al ingresar a la emergencia.	X		X		X		X		
3	Observa usted que la enfermera le identifica desde su nombre.	X		X		X		X		
4	Considera que la enfermera lo identifica por su nombre.	X		X		X		X		
5	Considera usted que la enfermera solora el conocimiento informado de algún procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
6	Considera que la enfermera le comunica que cuando le va a realizar algún examen o procedimiento.	X		X		X		X		
7	Observa que la enfermera le comunica a Ud. sobre la manubación que va a administrer.	X		X		X		X		
IDENTIFICACION										
8	Considera Ud. identificar a la enfermera por su nombre.	X		X		X		X		
9	Observa usted que la enfermera se preocupa por poder su prioridad.	X		X		X		X		
10	Observa usted que la enfermera intercambie su espacio y tiempo para darle sus medicaciones.	X		X		X		X		
11	observa que las enfermeras se muestran atentas al momento de atenderlo.	X		X		X		X		
12	Opina que la enfermera le presta atención cuando usted habla, sus temores y preocupaciones.	X		X		X		X		
13	Opina que la enfermera le responde a sus preguntas de forma clara y sencilla.	X		X		X		X		

N°	Descripciones	Claridad		Coesistencia		Contexto		Dominio del contenido	Segurencias
		S	MO	S	MO	S	MO		
14	Observa que la enfermera se preocupa que el paciente cuando está tenga buenas ventilación e higiene.	X		X		X		X	
	APRENDIZAJAMIENTO								
15	Observa que la enfermera escucha a actitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	X		X		X		X	
16	Observa cuando escucha a su hermano la hace confundir.	X		X		X		X	
17	La enfermera lo abraza a Ud. entre los abrazos que debe tener después del alta.	X		X		X		X	
18	Observa que la enfermera lo abraza a Ud. en su necesidad.	X		X		X		X	
19	Parece que la enfermera le muestra a realizar la desambulación.	X		X		X		X	
20	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo abraza, ella lo hace de manera inmediata.	X		X		X		X	
	RESOLUCION								
21	Cuando la enfermera en emergencia usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X	
22	Observa que la enfermera abraza a su familia después el colado, y tiene que estar de su lado.	X		X		X		X	
23	Observa usted que la enfermera los abraza a sus familiares cuando saldrá de alta.	X		X		X		X	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de las relaciones interpersonales enfermera- paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N° 02

Fecha actual: 23 enero 2021

Nombres y Apellidos de Juez: Tomara Barra Telle

Institución donde labora: Hospital Nacional Dos de Mayo

Años de experiencia profesional o científica: 12 años



Firma y Sello

Relaciones Interpersonales enfermera – paciente en el servicio de emergencias en un hospital nacional - Lima, 2001.

N°	Dimensiones	Claridad		Congruencia		Coherente		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ORIENTACIÓN										
1	Observa actitud que la enfermera le orienta al momento de su ingreso a emergencia.	X		X		X		X		
2	Observa actitud que la enfermera, refrente al ingresar a su asistencia.	X		X		X		X		
3	Observa actitud que la enfermera se identifica dando su nombre.	X		X		X		X		
4	Considera que la enfermera lo identifica por su nombre.	X		X		X		X		
5	Considera actitud que la enfermera sobre el consentimiento informado, da algún procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
6	Considera que la enfermera le comunica que cuando le va a realizar algún examen o procedimiento.	X		X		X		X		
7	Observa que la enfermera le comunica a qué sobre la medicación que usó a administrarla.	X		X		X		X		
IDENTIFICACION										
8	Considera LUG. Identificar a la enfermera por su nombre.	X		X		X		X		
9	Observa actitud que la enfermera se preocupa por cuidar la privacidad.	X		X		X		X		
10	Observa actitud que la enfermera siempre lo disculpa o excusa para darle sus medicamentos.	X		X		X		X		
11	Observa que las enfermeras se muestran atentas al momento de atenderlo.	X		X		X		X		
12	Opina que la enfermera lo escuchó atentamente cuando usted habló, sus temores y preocupaciones.	X		X		X		X		
13	Observa que la enfermera le responde a sus preguntas de forma clara y sencilla.	X		X		X		X		

N°	Dimensiones	Claridad				Congruencia				Contexto				Domínio del constructo				Sugerencias
		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		
14	Observa que le enfermo se preocupa que el ambiente donde está tenga buena ventilación, e iluminación	<input checked="" type="checkbox"/>																
	APRENDIZAJAMIENTO																	
15	Observa que la enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	<input checked="" type="checkbox"/>																
16	Observa cuando enfero e su familiar le hace confidencia	<input checked="" type="checkbox"/>																
17	La enfermera lo induce a Ud. sobre los estudios que debe tener después del alta.	<input checked="" type="checkbox"/>																
18	Observa que la enfermera lo apoya a Ud. en su autonomía.	<input checked="" type="checkbox"/>																
19	Permite que la enfermera le incentive a realizar la distribución adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>																
20	Si usted tiene muchos dudas y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	<input checked="" type="checkbox"/>																
	RESOLUCION																	
21	Durante su estancia en emergencia usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	<input checked="" type="checkbox"/>																
22	Observa que la enfermera reduce a su familia referente al paciente, y trata de tener en su lugar.	<input checked="" type="checkbox"/>																
23	Observa usted que la enfermera les informa a sus familiares cuando caben de alta.	<input checked="" type="checkbox"/>																

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de las relaciones interpersonales enfermera-paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de compararlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

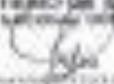
Juzg N° 03

Fecha actual: 23-enero-2024

Nombres y Apellidos de juez: Pilar Gladys Barrucola Peña

Institución donde labora: Hospital Nacional Dos de Mayo

Años de experiencia profesional o científica: 10 años

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

PILAR GLADYS BARRUCOLA PEÑA
EP 2014 001 0001 00 0000

Firma y Sello

N°	Dimensiones	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Observa que la enfermera se preocupa que el ambiente donde está tenga buena ventilación e iluminación.	X		X		X		X		
	APROVECHAMIENTO									
15	Observa que la enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	X		X		X		X		
16	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente.	X		X		X		X		
17	La enfermera lo educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener después del alta.	X		X		X		X		
18	Observa que la enfermera lo apoya a Ud. en su autocuidado.	X		X		X		X		
19	Percebe que la enfermera le incentiva a realizar la deambulación asistida.	X		X		X		X		
20	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	X		X		X		X		
	RESOLUCION									
21	Durante su estancia en emergencia usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X		
22	Observa que la enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar.	X		X		X		X		
23	Observa usted que la enfermera lo informa a sus familiares cuando saldrá de alta.	X		X		X		X		

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de las relaciones interpersonales enfermera - paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuesto a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 28 enero 2021

Nombre y apellidos de Juez: Gerardo Amador Morales

Institución donde labora: Hospital Nacional 2 de Mayo

Años de experiencia profesional o científica: 14 años

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
Luz Mercedes López Alvarado
C.I. 20.170.1000

Firma y Sello

Relaciones Interpersonales enfermera - paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional - Lima, 2021.

N°	Dimensiones	Claridad		Coesistencia		Contexto		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	ORIENTACIÓN									
1	Observa usted que la enfermera le orienta al momento de su ingreso a emergencia.	X		X		X		X		
2	Observa usted que la enfermera, ayuda al ingresar a su ambiente.	X		X		X		X		
3	Observa usted que la enfermera se identifica dando su nombre.	X		X		X		X		
4	Considera que la enfermera lo identifica por su nombre.	X		X		X		X		
5	Considera usted que le informe sobre el consentimiento informado de algún procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
6	Considera que la enfermera le comunique cuando le van a realizar algún examen o procedimiento.	X		X		X		X		
7	Observa que la enfermera le consulta a Ud. sobre la medicación que va a administrar.	X		X		X		X		
	IDENTIFICACION									
8	Considera Ud. Identificar a la enfermera por su nombre.	X		X		X		X		
9	Observa usted que la enfermera se preocupa por cuidar su privacidad.	X		X		X		X		
10	Observa usted que la enfermera interrumpie su descanso a veces para darle sus medicamentos.	X		X		X		X		
11	Observa que las enfermeras se muestran amables al momento de atenderlo.	X		X		X		X		
12	Opina que la enfermera lo escucha atentamente cuando usted habla, sus temores y preocupaciones.	X		X		X		X		
13	Observa que la enfermera le responde a sus preguntas de forma clara y sencilla.	X		X		X		X		

N°	Dimensiones	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Observa que la enfermera se preocupa que el ambiente donde esta tenga buena ventilación, e iluminación.	X		X		X		X		
APROVECHAMIENTO										
15	Observa que La enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	X		X		X		X		
16	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordalmente.	X		X		X		X		
17	La enfermera lo educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener después del alta.	X		X		X		X		
18	Observa que la enfermera lo apoya a Ud. en su autocuidado.	X		X		X		X		
19	Perdise que La enfermera le incentiva a realizar la deambulación asistida.	X		X		X		X		
20	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	X		X		X		X		
RESOLUCION										
21	Durante su estancia en emergencia usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X		
22	Observa que la enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar.	X		X		X		X		
23	Observa usted que La enfermera les informa a sus familiares cuando sale de alta.	X		X		X		X		

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir el nivel de las relaciones interpersonales enfermera - paciente en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuesto a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

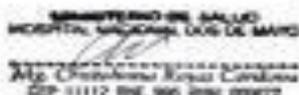
Fecha actual: 28 ENERO 2021

Nombre y apellidos de Juez: ROYAS CORDOVA CATALINA

Institución donde labora: HOSPITAL NACIONAL 2 DE MAYO

Años de experiencia profesional o científica: 28 AÑOS

Firma y Sello


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
 ALICIA CHAVEZ RIVERA CORDOVA
 CEP 11112 TEL. 960 1991 0000

Relaciones Interpersonales enfermera – paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional - Lima, 2021.

N°	Dimensiones	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ORIENTACIÓN										
1	Observa usted que la enfermera le orienta al momento de su ingreso a emergencia.	X		X		X		X		
2	Observa usted que la enfermera, ayuda al ingresar a su ambiente.	X		X		X		X		
3	Observa usted que la enfermera se identifica dándole su nombre.	X		X		X		X		
4	Considera que la enfermera lo identifique por su nombre.	X		X		X		X		
5	Considera usted que le informe sobre el consentimiento informado de algún procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
6	Considera que la enfermera le comunique cuando le van a realizar algún examen o procedimiento.	X		X		X		X		
7	Observa que la enfermera le comunica a Us. sobre la medicación que va a administrar.	X		X		X		X		
IDENTIFICACIÓN										
8	Considera Us. identificar a la enfermera por su nombre.	X		X		X		X		
9	Observa usted que la enfermera se preocupe por cuidar su privacidad.	X		X		X		X		
10	Observa usted que la enfermera interrumpa su descanso a veces para darle sus medicamentos.	X		X		X		X		
11	Observa que las enfermeras se muestran amables al momento de atenderlo.	X		X		X		X		
12	Opina que la enfermera lo escucha atentamente cuando usted habla, sus temores y preocupaciones.	X		X		X		X		
13	Observa que la enfermera le responde a sus preguntas de forma clara y sencilla.	X		X		X		X		

N°	Dimensiones	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Observa que la enfermera se preocupa que el ambiente donde esta tenga buena ventilación, e iluminación.	X		X		X		X		
APROVECHAMIENTO										
15	Observa que la enfermera acude a solicitud de Ud. cuando tiene alguna necesidad.	X		X		X		X		
16	Observa cuando acude a su llamado lo hace cordialmente.	X		X		X		X		
17	La enfermera lo educa a Ud. sobre los cuidados que debe tener después del alta.	X		X		X		X		
18	Observa que la enfermera lo apoya a Ud. en su autocuidado.	X		X		X		X		
19	Permite que la enfermera le incentive a realizar la deambulacion asistida.	X		X		X		X		
20	Si usted tiene mucho dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.	X		X		X		X		
RESOLUCION										
21	Durante su estancia en emergencia usted se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera.	X		X		X		X		
22	Observa que la enfermera educa a su familia referente al cuidado, y tratamiento a tener en su hogar.	X		X		X		X		
23	Observa usted que la enfermera les informa a sus familiares cuando salirá de alta.	X		X		X		X		

Apéndice C: Confiabilidad del instrumento (Incluir matriz de datos).

Para la estimación de la confiabilidad estadística se aplicó el Alpha de Cronbach.

Tabla D 1. *Alpha de Cronbach.*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Relaciones interpersonales	0.95	30

El estadístico Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.95. Estadísticamente, un instrumento con preguntas cerradas y estructuradas es confiable (fiable) si el valor de Alfa de Cronbach es superior a 0.60. Por tal motivo el instrumento puede ser aplicado en la muestra de estudio de los pacientes del servicio de emergencia adulto. Asimismo, se determinó que los ítemson importantes y relevantes dado que no alteran el nivel de confiabilidad.

Apéndice D: Consentimiento Informado.**Consentimiento informado**

Mediante el documento presentado, se solicita la autorización de su parte, para ser partícipe de la investigación titulada “Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional - Lima, 2023”. Dirigido por la tesista Ricardina León Espinoza, de la Universidad Nacional Unión.

Además, la investigación mencionada tiene como Determinar las relaciones interpersonales enfermera paciente en el servicio de emergencia en un hospital Nacional –Lima, 2021. A partir de lo mencionado, es pertinente su integración como participante en la investigación. De esta forma, se solicita su aprobación en relación a lo mencionado.

No obstante, es importante mencionar que la participación de su persona frente a esta investigación, permitirá el fácil acceso a información que se le sea solicitado. De esta forma, usted podrá aglomerarse de conocimiento que la investigación brinde para su persona o para un fin científico. Finalmente resaltar que, los gastos y costos que conlleve toda la investigación, serán financiados por la tesista.

Nombre: _____

DNI: _____

Apéndice E: Matriz de consistencia.

Tabla F 1. Relaciones interpersonales enfermera- paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima 2023.

Problema	Objetivo	Variables e indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General: Cómo son las Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cómo es la Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de orientación en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023. Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de identificación en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023. Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de aprovechamiento en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023. Identificar las relaciones interpersonales enfermera-paciente en su dimensión de resolución en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023.</p>	<p>Variable: Relaciones interpersonales enfermera.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Método General: Método Científico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p>	<p>Población: La muestra total estará conformada por lapoblación total de profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto.</p> <p>Muestra: La muestra total estará conformada por lapoblación total de profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto.</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Relación terapéutica enfermera - paciente según la teoría Hildegard E. Peplau.</p>