

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO  
EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL,  
TACNA - 2024**

**TESIS**

Presentada por:

**Lic. Kety Yudy Quispe Berrocal**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:  
**CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS**

**ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

**DE UN HOSPITAL, TACNA - 2024**

**TESIS**

Presentada por:

**Lic. KETY YUDY QUISPE BERROCAL**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

**CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Aprobada por UNANIMIDAD, ante el siguiente jurado:



Dra. Ingrid María Manrique Tejada  
Presidenta



Dra. Elva Alejandrina Maldonado de Zegarra  
Miembro



Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Miembro



Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Asesora

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°069-2024-SEP-FACS/UNJBG, de la tesis titulada: **RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS(AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, TACNA - 2024**, presentado por la Lic. Kety Yudy Quispe Berrocal, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA**: PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar

DNI: 09098305

Asesora



Lic. Kety Yudy Quispe Berrocal

DNI: 44448036

Tesista



## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza que se necesita cada día para seguir avanzando y poder culminar la tesis. A mi familia, por brindarme en todo momento su apoyo, su comprensión para la culminación de la tesis.*

*Kety .*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios Todopoderoso por ayudarme a vencer los obstáculos que se nos presenta a lo largo de la elaboración de la Tesis.*

*A la asesora de Tesis, por su valiosa colaboración y orientación profesional.*

*A las licenciadas en enfermería, al servicio de emergencia, al hospital Hipólito Unanue quienes brindaron su apoyo y facilidades e hicieron posible realizar el presente trabajo.*

*Kety.*

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	01
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción del problema.....	03
1.2 Objetivos.....	11
1.3 Justificación.....	12
1.4 Formulación de la Hipótesis.....	13
1.5 Operacionalización de variables.....	15
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.2 Bases teóricas – científicas .....	26
2.3 Definición conceptual de términos.....	67
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	69
3.2 Población y muestra.....	69
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
3.4 Procedimientos de recolección de datos.....	73

3.5	Procesamiento y análisis de datos.....	73
3.6	Consideraciones éticas.....	74
 <b>CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS</b>		
4.1	Resultados.....	76
4.2	Discusión.....	106
 <b>CONCLUSIONES</b>		
		117
 <b>RECOMENDACIONES</b>		
		118
 <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
		119
 <b>ANEXOS</b>		
		140

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
<b>Tabla 1</b>	Características de los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024.	77
<b>Tabla 2</b>	Relaciones interpersonales en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024.	82
<b>Tabla 3</b>	Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024.	84
<b>Tabla 4</b>	Interacción en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024.	87
<b>Tabla 5</b>	Liderazgo en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT - 2024.	88
<b>Tabla 6</b>	Supervisión en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT - 2024	90
<b>Tabla 7</b>	Feedback en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024	92
<b>Tabla 8</b>	Relaciones interpersonales y el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna – 2024.	94
<b>Tabla 9</b>	Relación de las Relaciones Interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024	96

<b>Tabla 10</b>	Relación de las Relaciones Interpersonales y el trabajo en equipo (Interacción en el equipo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024	98
<b>Tabla 11</b>	Relación de las Relaciones Interpersonales y el trabajo en equipo (Liderazgo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024	100
<b>Tabla 12</b>	Relación de las Relaciones Interpersonales y el trabajo en equipo (Supervisión) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024	102
<b>Tabla 13</b>	Relación de las Relaciones Interpersonales y el trabajo en equipo (Feedback) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024	104

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1</b>	79
Características de los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna – 2024.	
<b>Gráfico 2</b>	83
Relaciones interpersonales en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024	
<b>Gráfico 3</b>	85
Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna -2024.	
<b>Gráfico 4</b>	87
Interacción en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024.	
<b>Gráfico 5</b>	89
Liderazgo en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT - 2024.	
<b>Gráfico 6</b>	91
Supervisión en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT - 2024	
<b>Gráfico 7</b>	93
Feedback en el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024	
<b>Gráfico 8</b>	95
Relaciones interpersonales y el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, Tacna - 2024.	

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo:** Determinar la relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna - 2024. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, de nivel relacional; de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 enfermeros (as) Se utilizó la técnica: de la encuesta y como instrumento: el cuestionario para cada variable. **Resultados:** El reporte de los enfermeros(as) sobre las relaciones interpersonales fue medianamente Favorable (54%); y el trabajo en equipo fue exitoso (64%). En las dimensiones del trabajo en equipo: en interacción en el trabajo en equipo fue exitoso (74%), en liderazgo en el trabajo en equipo fue exitoso (62%), y en la supervisión en el trabajo en equipo fue medianamente exitoso (56%), el Feedback en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) en el servicio fue exitoso (84%). **Conclusión:** Existe relación de las Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo con  $p (0,000)$  y una correlación de Pearson de 0,525. Así mismo existe relación con las dimensiones del trabajo en equipo: en interacción, liderazgo, supervisión y feedback (0,009; 0,000; 0,003 y 0,039).

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, enfermeros (as).

## ABSTRACT

The objective of the research work was: To determine the relationship between interpersonal relationships and teamwork in nurses in the emergency service of a hospital in Tacna - 2024. Methodology: Quantitative, correlational study of a descriptive cross-sectional method. The population consisted of 50 nurses. The technique was used: the survey and as an instrument: the questionnaire for each variable. Results: The report of the nurses on interpersonal relationships was moderately Favorable (54%); and teamwork was successful (64%). In the dimensions of teamwork: in interaction in teamwork, it was successful (74%), in leadership in teamwork it was successful (62%), and in supervision in teamwork it was moderately successful (56%), Feedback in teamwork in nurses in the service was successful (84%). Conclusion: There is a relationship between interpersonal relationships and teamwork with  $p$  (0,000) and a Pearson correlation of 0,525. There is also a relationship with the dimensions of teamwork: interaction, leadership, supervision and feedback (0,009; 0,000; 0,003 and 0,039).

**Keywords:** Interpersonal relationships, teamwork, nurses.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo es un imperativo para el logro de objetivos y metas; en el campo de la salud los profesionales en especial de enfermería del área de emergencia, requieren trabajar en equipo para atender la demanda de los pacientes, de responder a sus necesidades y/o proponer alternativas de solución a sus problemas de salud.

Las entidades sanitarias han identificado la necesidad de coordinar las distintas tareas de sus usuarios internos de manera sincronizada. Cada talento aporta su energía, interactúa y facilita el flujo con una dinámica colectiva, que conduzca al establecimiento a alcanzar sus objetivos/metas con el máximo nivel de calidad probable. Es lo que denominamos trabajo colaborativo, y cuyos frutos vienen a ser la labor conjunta de todos sus miembros (1) (2).

Las relaciones interpersonales favorables propician buen clima laboral, basada en una comunicación clara, precisa y abierta, que no siempre está presente en el trabajo en equipo (2).

Los conflictos interpersonales en los ambientes de trabajo representan un peligro significativo tanto para la salud de los empleados como para la organización. Su identificación precoz es crucial para actuar de manera correcta, siendo una

exigencia de las organizaciones contemporáneas atrapadas en ambientes constantes de variación donde la regla es la disminución de personas, recursos o ambos (3).

Con el propósito de que los resultados de esta investigación contribuyan a generar mejoras en las relaciones interpersonales y por ende la labor en equipo y en consecuencia incremente la productividad y la satisfacción laboral en los enfermeros y redunde en la calidad del cuidado hacia los pacientes, este estudio se traza el objetivo de la relación entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

Para ello, la presente Investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos: el primer capítulo se refiere al problema de estudio, los objetivos de la investigación, la justificación del estudio, la comprobación de hipótesis y la operacionalización de variables, el segundo capítulo: antecedentes y bases teóricas, el tercer capítulo método y diseño de la investigación, el cuarto capítulo los hallazgos del estudio con su respectiva discusión, conclusiones y recomendaciones, terminando con las referencias y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las relaciones interpersonales son inherentes a los seres humanos, la dependencia entre las personas es recíproca para satisfacer sus necesidades humanas, tanto en el ámbito personal, familiar, social como laboral, se establecen relaciones, enlaces, conexiones genuinas y significativas que conducen a obtener metas u objetivos, como producto del esfuerzo mutuo, la suma de las habilidades, capacidades, aptitudes de cada uno.

La comunicación interpersonal se refiere al intercambio verbal o no verbal, presencial, de información o emociones entre dos o más individuos, y se presenta en todos los campos de las entidades sanitarias (4).

Las relaciones interpersonales en el trabajo son importantes ya que pueden influir de manera notable en la dinámica del entorno laboral y, finalmente, en el desempeño y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores (5).

A nivel internacional el estudio de Cordero E., Gracia J., Romero G., et-al., hallaron que, las relaciones interpersonales en el profesional enfermero fueron

regulares en el 54,7%. Al correlacionar comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos obtuvieron como resultado  $p < 0,005$  (6).

A nivel internacional en el estudio de Sebastián, M; Chanquet, A; Almanzor, F, señala que Los conflictos interpersonales en los contextos de trabajo representan un peligro significativo tanto para la salud de los empleados como para la organización (3).

Ayoví – Caicedo en Ecuador, menciona que, una empresa si desea ser exitosa tiene que trabajar en equipo; como reportan varios científicos (7).

A nivel nacional, el estudio de Villalta, M, en Perú, menciona que, un bajo nivel en las relaciones interpersonales en el personal de enfermería afectaría en la productividad laboral (8).

Galdos, A; Huamaní, L. en Arequipa, encontraron en su estudio que, las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería el 63,2% son desfavorables medianamente y el 36,8% como favorables medianamente el 36,8% (9).

Sin embargo, en la actualidad, se percibe fragilidades de las relaciones interpersonales; trabajos de dos, tres, o trabajos en equipo carentes de vigor que pueden empobrecer la comprensión y el soporte del uno con el otro, dificultar o disminuir el logro de resultados positivos, en desmedro del engrandecimiento y desarrollo de las personas, familias u organizaciones, y probablemente también, de manera particular, en las organizaciones de salud que buscan proveer bien estar a las personas. De acuerdo a ello es probable que las relaciones interpersonales no efectivas puedan limitar u obstaculizar el logro de las metas u objetivos del equipo.

Cuando los líderes no manejan adecuadamente las relaciones interpersonales en sus equipos, pueden surgir circunstancias como: falta de logro de objetivos, disminución del ánimo e incumplimiento de proyecto (5).

Las relaciones interpersonales son un elemento esencial en el entorno laboral y en la confianza mutua. En este contexto, la confianza fomenta relaciones y comportamientos eficaces en el entorno laboral (10).

Por lo tanto, se ha informado que "las disciplinas profesionales se capacitan y laboran de manera individual, y requieren de las capacidades para colaborar en equipo" (11).

Las relaciones interpersonales, son relaciones sociales que implican esas habilidades de cómo comunicarse, de capacidad de escucha, y dar solución a los conflictos.

En este ambiente, es ampliamente aceptado que los conflictos deterioran el entorno social y pueden provocar perjuicios a los empleados. Se ha demostrado en múltiples estudios que unas relaciones saludables entre los integrantes de los grupos y equipos laborales son esenciales para la salud personal y organizacional (12).

Si se evidencia relaciones interpersonales no favorables para trabajar en equipo, puede generar daños en el personal de salud por la sobrecarga de trabajo, mayor tiempo para terminar el trabajo, agotamiento etc. Y en relación al paciente pueden evidenciarse daños ocasionados por eventos adversos o negligencia u omisión en la atención.

Las relaciones personales deficitarias y la existencia de conflictos entre las personas en circunstancias laborales se presentan como factores causales que pueden provocar estrés (12).

Así mismo, el estudio de Aguilar y Huamaní, señala que, el trabajo potencia la productividad con eficacia y eficiencia, no obstante, puede surgir consecuencias no deseadas si las relaciones laborales son desfavorables (13).

Sin embargo, la falta de comunicación en los equipos laborales, se considera como una de las fallas más significativas que pone en riesgo la seguridad y la vida de un paciente, además de las consecuencias negativas derivadas de la propia enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que para lograr que la atención en salud sea de calidad, debe existir efectividad en los objetivos propuestos centrados en el paciente y aminorar el riesgo de daño asociado a la atención salud (14). Para ello, las entidades sanitarias han identificado la necesidad de organizar las distintas tareas de sus usuarios internos de manera sincronizada. Cada talento aporta su vitalidad, interactúa y facilita el flujo de una dinámica grupal, que conduzca a la entidad a alcanzar sus objetivos/metas con el máximo nivel de calidad posible, colaborando en equipo (15).

Actualmente, para alcanzar y sostener el éxito en las organizaciones se necesitan de habilidades o talentos de muchos profesionales, no sólo de un trabajador específico, si no en colaboración conjunta, donde todos aportan conocimiento, se trazan objetivos y sean responsables de sus resultados.

Trabajo en equipo donde se unen aptitudes y se refuerzan esfuerzos, reduce el tiempo empleado en las labores y potencia la eficacia de los resultados (16).

Según el autor y experto en liderazgo, John Adair, el trabajo en equipo se define como la capacidad de un equipo para trabajar juntos, compartir información y responsabilidades para lograr objetivos comunes (17). De igual manera, el autor y experto en gestión, Peter Drucker, considera que el trabajo en equipo es esencial para la toma de decisiones y la resolución de conflictos en el ámbito laboral (18).

El trabajar en equipo es importante ya que, ofrece una atención de calidad en forma integral al paciente hospitalizado. El personal de salud de distintas áreas necesita cooperar eficientemente, intercambiando información y saberes para asegurar que el paciente obtenga una atención coordinada y segura (19).

El trabajar en equipo es comprometerse con objetivos que guían sus acciones. Estas personas establecen vínculos de unidad, reglas internas y funciones o roles que les permiten complementarse y lograr los objetivos establecidos y si existe sinergia entre los miembros del equipo estas impactan positivamente en los resultados que viene a ser la suma del trabajo de todos.

El estudio de Bayisa, N y Gebisa, O.; hallaron que, el 45,5% del personal de enfermería se encontraban desmotivadas y estaban relacionadas a la gestión y supervisión de la entidad laboral (20).

Mamani, Y., en su estudio menciona que, el 66,7% de las enfermeras mostraron un alto grado de motivación y el 53,7% presentó un nivel moderado para el trabajo en equipo (21).

A pesar de las demostradas pruebas del trabajo en equipo, todavía hay numerosas personas que no perciben el aspecto beneficioso de este método de actuar. Creen que no en todos los contextos se puede realizar el trabajo colaborativo, ya sea debido al tipo de actividad a realizar, a las circunstancias en las que se debe realizar o simplemente por la carencia de habilidades, competencias y complementariedad de los individuos que deberían integrarse como equipo.

En el servicio de emergencias los equipos de salud (médico, enfermero(a) técnico de enfermería) se hallan distribuidos en 05 áreas. Ante situaciones adversas como desastres y/o accidentes masivos, los equipos se unen y trabajan en conjunto para afrontar y dar respuesta al evento; ese trabajo en equipo global, no se evidencia cuando una o dos áreas del servicio se hallan congestionadas por el número de pacientes, salvo en una u otra ocasión se percibe el apoyo de uno u otro personal de los otros equipos, pese a no tener

pacientes para atender, hecho que es notado por los pacientes que se hallan en observación o en triaje, que ven prolongada su tiempo de espera para la atención.

Esta realidad motiva el estudio generando una interrogante sobre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna, 2024?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general:**

Determinar la relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna - 2024.

### **1.2.2 Objetivos específicos:**

- Describir las características de los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Identificar las relaciones interpersonales en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Evaluar el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Evaluar la interacción en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Evaluar el liderazgo en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

- Evaluar la supervisión en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Evaluar el Feedback en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### **Justificación teórica**

Mediante este estudio se pretende contribuir a la actualización del conocimiento sobre las variables: Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Además, los resultados ayudarían a explicar o entenderlos en otros estudios.

#### **Justificación práctica**

Los resultados de la aplicación de los instrumentos serán de utilidad por que ayudarán a identificar la dimensión menos desarrollada de la variable para generar estrategias que permitan fortalecer las relaciones interpersonales e intervenir y mejorar el trabajo en equipo, que en adelante redundarán en el logro de los objetivos de la atención y la satisfacción mutua enfermera - paciente.

## **Justificación metodológica**

El estudio tiene justificación metodológica dado que los instrumentos, elaborados y/ o adaptados, para obtener los datos serán sometidos a procesos de validación y confiabilidad, de tal forma que puedan ser aplicados en otras realidades similares. Considerando que el trabajo de equipo en enfermería es vital para brindar a los pacientes y su familia una atención de calidad. Con repercusión en la disminución de costos de atención.

Lumenta, DB; Sendlhofer, G; Pregartner, G; Hart, M; Tiefenbacher. P; Kamolz, LP y Brunner G.; menciona que el trabajo en equipo es relevante, ya que, a través de ello, se pueden desarrollar estrategias más eficaces de gestión y asignación de tareas; lo que resulta un rendimiento mucho más productivo y la eficacia de sus tratamientos suelen ser más eficaces (22).

## **1.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS:**

### **1.4.1 Hipótesis general:**

- Existe relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna - 2024.

#### **1.4.2 Hipótesis específicas:**

- Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (interacción en el equipo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (liderazgo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (supervisión) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.
- Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (feedback) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia

#### **1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**Variable independiente:** Relaciones interpersonales

**Variable dependiente:** Trabajo en equipo.

**Operacionalizando las variables.** - Se considera cuatro aspectos básicos: definición operacional, dimensiones, indicadores, ítems, escala de valoración y de medición.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Es la correspondencia dada entre las personas basadas en la comunicación que es el elemento fundamental de la relación, que requiere de habilidades propias de: comunicación, escucha activa, y solución de conflictos (38).	Comunicación	Pasiva	1,2,3,4,5.	RELACIONES INTERPERSONALES:  <b>Favorables:</b>  89 – 130.  <b>Medianamente favorables:</b>  45 - 88  <b>Desfavorable</b>  1 - 44	ORDINAL
			Agresiva			
			Asertiva			
		Escucha activa	Percepción	6,7,8,9,10,11.		
			Atención			
			Interpretación			
			Recordar			
			Responder			
		Solución de conflictos	Afrontamiento del problema	12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26.		
			Trato con respeto y educación			
			Explica sus opiniones y establece puntos de unión.			
			Empático			

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Es el esfuerzo mancomunado de cada miembro de la institución para el logro de objetivos comunes; deben de contar con habilidades personales y sociales como: la interacción en el equipo, liderazgo, supervisión y feedback (83).	Interacción en el equipo	Responsabilidad con el trabajo.	1,7,10,11,13, 15,19,20,22, 23,24,28,29, 30,31, 32,33.	<b>Trabajo en equipo exitoso:</b>  113 -168  <b>Medianamente exitoso:</b> 57 -112  <b>No exitoso:</b> 1 -56	Ordinal
			Trabajo de calidad.			
			Reporte completo sobre el cuidado			
			Respeto mutuo.			
			Conocen las fortalezas y debilidades del equipo			
			Ayuda en la sobrecarga de trabajo			
			Incorpora nuevos métodos para el trabajo			
			Intercambio de ideas e información.			

			Retroalimentación de los mensajes que emiten y reciben.		
			Confianza		
		Liderazgo	Da instrucciones claras y adecuadas.	3,4,5,6,9,22 -28, 31 .27	
			Implementa e incorpora nuevos métodos, planes de mejora		
			Se dan críticas constructivas		
			Organiza el trabajo		
			Planifica el trabajo		
			Proporciona ayuda		
		Supervisión	Control del personal	2,8, 21-17, 26	
			Organiza la carga de trabajo		
			Dispuesto a ayudar		
			Da Instrucciones claras y adecuadas		

		Feedback	Descanso excedente.	13-12,14,16, 25 - 21, 29	
			Respeto mutuo		
			Respuesta a la defensiva		
			Queja sobre el turno anterior		
			Crítica negativa		
			Realización		

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **A nivel Internacional**

**Costello M., Coventry T., Russell K. (23)**, en el estudio sobre “Percepción de las enfermeras sobre trabajo en equipo en una entidad médica privada en Australia, 2021”, cuyo objetivo fue entender el grado de trabajo en equipo desde la percepción del personal de enfermería y poder justificar la labor desarrollada en el trabajo y del cuidado del paciente en un futuro. Su estudio fue de diseño cuantitativo descriptivo. Resultados: la respuesta a la encuesta fue un 90% con resultado promedio general ( $m = 2,97$ ), donde **concluye** que, se debe implementar estrategias para mejorar el trabajo en equipo y conseguir un diálogo eficaz que influiría en el cuidado de enfermería, su satisfacción y consecuentemente en los resultados de los pacientes.

**Junco S. (24)**, realiza el estudio sobre “Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los enfermeros del Hospital General de Babahoyo

en Ecuador, 2020“, cuyo propósito fue determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en los enfermeros. Método: cuantitativo - descriptivo de nivel relacional. Resultados: Las relaciones interpersonales en los enfermeros fue de nivel medio debido a una mala comunicación, las actitudes y el mal trato entre ellos. Y en el desempeño general fue bueno encontrándose niveles altos de eficiencia, productividad y creatividad. Concluyendo que hay relación entre las variables, con un p-valor = 0,001 en los profesionales de enfermería.

**Nieves I. (25)**, realiza el estudio sobre “Relaciones interpersonales claves en el liderazgo de los mandos intermedios de enfermería en España 2020”, EL objeto fue establecer la relación entre las relaciones interpersonales y los beneficios para la organización. Método: cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Resultados: La calidad de la relación entre la supervisora y las enfermeras es crucial, pues impulsa el compromiso de la organización y aumenta la satisfacción en el trabajo. Concluyendo que, la teoría LMX es un modelo útil para evaluar las consecuencias de las relaciones entre el personal enfermero y sus jefes directos.

## **Antecedentes Nacionales**

**Palacios V. (26)**, realiza el estudio “Clima organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de salud de un hospital” en Lima, 2021, su objeto de estudio es determinar la correlación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en el personal de salud de un Hospital en Lima. Los hallazgos encontrados fueron: que hay relación y correlación moderada (p valor 0,00; 0,218) entre las variables de estudio. Concluyendo la existencia de relación entre el Clima organizacional y el Trabajo en equipo en el personal de salud de un Hospital Nacional en Lima.

**Quispe M. (27)**, realiza el estudio sobre “Clima organizacional y el trabajo en equipo en los trabajadores de salud de una Microred en Arequipa 2021”, cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre el clima organizacional y trabajo en equipo. Método: tipo descriptivo con diseño correlacional de corte transversal. Resultados: el 56,1% refiere que el trabajo en equipo es alto, y en las dimensiones: en identidad es de nivel alto 57,9%, en comunicación es de nivel medio el 54,4%, en ejecución el 84,2% es de nivel medio y en regulación el 64,9% el nivel es alto. Conclusiones: Existe una correlación moderada entre el Clima Organizacional y el Trabajo en equipo en el Personal de Salud.

**Salazar A. (28)**, realiza el estudio sobre “Relaciones interpersonales y clima organizacional en el área de Relaciones institucionales del Seguro Social de Salud” en Lima 2021, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Metodología: estudio de tipo básica, de diseño no experimental, cuyos hallazgos encontrados fueron: El 60,4% las relaciones interpersonales son manejada de manera adecuada en los trabajadores y referente al Clima organizacional el 49,1% refieren tener un nivel alto, seguido de un nivel regular con 43,1%, concluyendo que hay relación entre las relaciones interpersonales con el clima organizacional, con un p valor de 0,00 y una correlación moderada positiva de 0,481.

**Quispe H. (29)**, realiza el estudio sobre “Liderazgo transformacional y trabajo en equipo del personal de la IPRESS en Sicuani en Cusco”, 2020, cuyo objetivo de estudio fue establecer si hay relación el liderazgo transformacional con el trabajo en equipo del personal de salud. Método: tipo básica, cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de nivel relacional. Hallazgos: el 90% perciben en el Liderazgo transformacional en un nivel favorable y el 80% percibe el Trabajo en equipo en un nivel medio, concluyendo, la existencia de relación y correlación positiva entre las variables de estudio: Liderazgo transformacional y el trabajo en equipo ( $p=0,00$  y  $0,5719$ ).

**Pérez N. (30)**, realiza el estudio sobre “Relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas en el personal de enfermería del área de emergencia de un Hospital docente las Mercedes, año 2019”. El objetivo del estudio fue establecer si hay asociación entre las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas en el personal de enfermería del área de emergencia. Método: estudio de tipo cuantitativo descriptivo, de nivel relacional, de diseño no experimental Resultados: el 60% refiere que casi siempre se relacionan entre ellos, pero algunas veces hacen uso de las habilidades comunicativas. Conclusiones: Para trabajar en equipo es necesario las relaciones interpersonales y las habilidades comunicativas. La experiencia laboral en los profesionales de enfermería genera las competencias necesarias; demostrando habilidades y confianza en lo que hacen. Las habilidades de la comunicación son de mucha importancia en el cuidado y la satisfacción de las necesidades.

**Ocrospoma J., Paucar J. (31)**, realizan el estudio sobre “Trabajo en equipo del personal de salud del distrito de Santa María en Huacho, 2019”. El objetivo fue la descripción del trabajo en equipo en el personal de salud de las entidades de salud del distrito de Santa María. Método: de tipo básica, descriptivo - cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Los hallazgos fueron: el 88% refiere un nivel alto en el trabajo en equipo, en la dimensión de complementariedad con un 89% nivel alto, en la

dimensión de coordinación con un 47% el nivel es medio, en la dimensión de comunicación con un 92% el nivel es alto; en la dimensión confianza el 70% fue de nivel alto y en la dimensión compromiso el 86% fue de nivel alto. Concluyendo que, el personal de salud refiere que el trabajo en equipo fue de un nivel alto. Así, mismo en la dimensión de complementariedad, comunicación, confianza y compromiso fue in nivel alto y en coordinación un nivel medio.

**Ccente E. (32)**, realiza el estudio sobre “Relaciones interpersonales y trabajo en equipo en el personal administrativos de un hospital en Andahuaylas”, en Apurímac 2019, cuyo objeto de estudio fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales con el trabajo en equipo en el personal administrativo del Hospital. Método cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, transversal, correlacional. Los hallazgos fueron, la existencia relación significativa y correlación entre las variables de estudio ( $p < 0,01$ ) (0,709). Concluyendo que, hay relación entre las variables de estudio: relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los trabajadores.

## **Antecedentes locales**

**Ferreya, G. (33)**, realiza el estudio sobre “La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en el personal que labora en Gerencia de servicios sociales y locales de la Municipalidad distrital de Pocollay, año 2019”, cuyo objeto fue establecer la influencia de la comunicación organizacional con el trabajo en equipo. Método: de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal. Resultados: se encontraron significancia estadística de  $0,000 < 0,05$  y un coeficiente de correlación de 0,415; que indica la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo en un 41, 5%, concluyendo que, hay influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo en la municipalidad de Pocollay.

## **2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS**

### **2.2.1 Teoría de Principiante a experto de Patricia Benner**

En este estudio se tuvo en cuenta la teoría de Patricia Benner: del principiante al experto, sobre la base de las habilidades y destrezas del profesional de enfermería del área asistencial.

Benner “desarrolla un método a partir del estudio de la actuación de pilotos en situación de emergencia y de jugadores de ajedrez, para identificar el

grado de destreza de los mismos. Observó los niveles en la adquisición de habilidades y cómo las personas aprenden, con base en ello ha ofrecido un modelo de experiencia sobre cómo un individuo adquiere experticia progresivamente y lo describe en:

- Principiante, se denomina así cuando la persona con conocimiento, pero sin experiencia previa se enfrenta a situaciones clínicas de diversas patologías. El profesional enfermero cuenta con conocimiento, pero carece de habilidades y destrezas para identificar la gravedad de un paciente que acude a emergencia.
- Principiante avanzado, cuando utiliza el pensamiento analítico después de haber experimentado situaciones reales o después de una simulación práctica donde el docente le ha demostrado los elementos importantes que deberá tener en cuenta.
- Competente, se caracteriza por la realización de una planificación considerando los aspectos de situaciones actuales y futuras, pero discerniendo lo que son importantes., gestionando el tiempo u organizando las tareas.

- Eficiente, cuando la enfermera reconoce los aspectos importantes y posee un dominio intuitivo de la situación a partir de la información previa que conoce.
- Experto, se caracteriza cuando la enfermera valora los resultados de la situación. La enfermera tiene la capacidad de identificar el origen del problema, identifica el diagnóstico. y dar soluciones sin perder tiempo. (34).

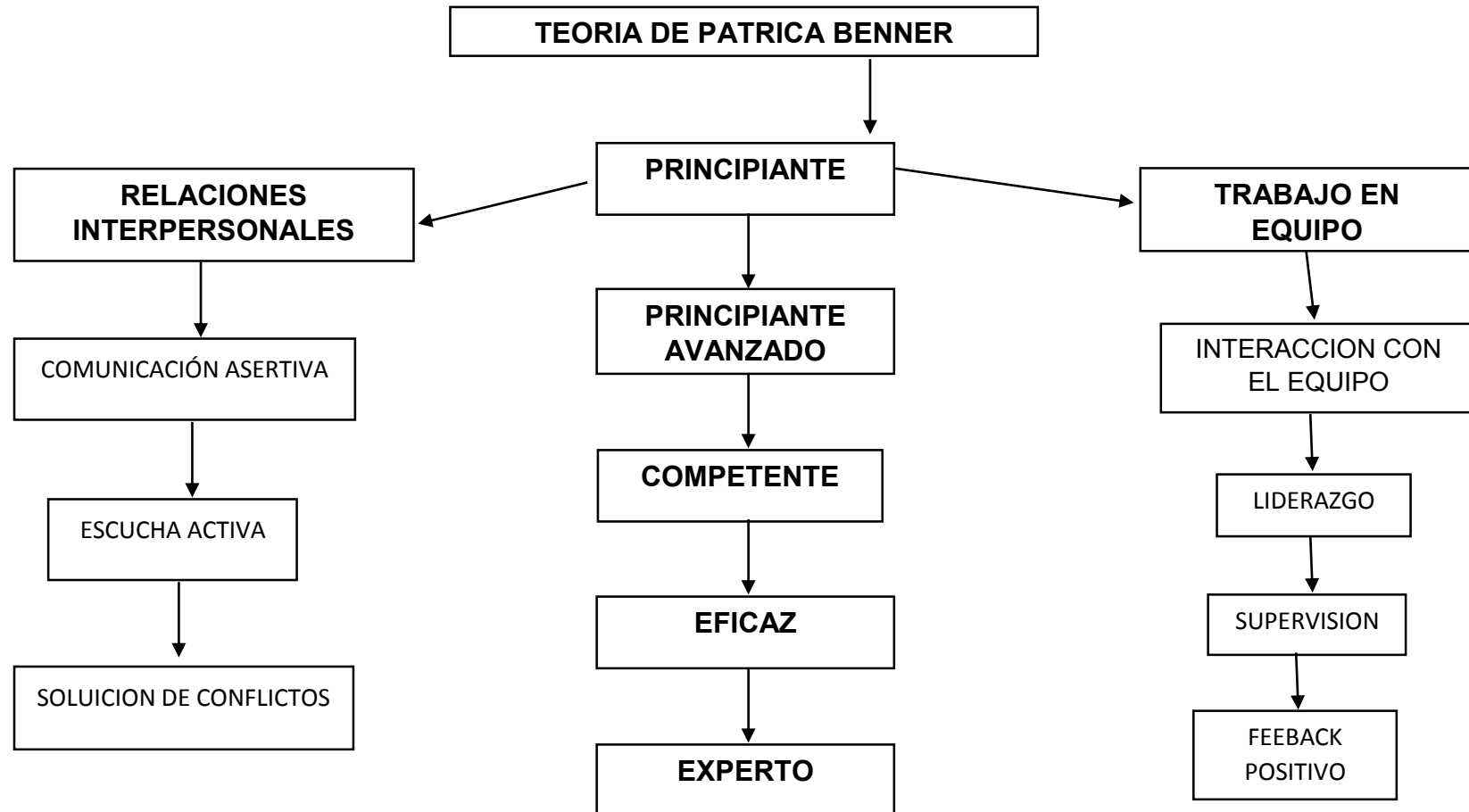
La filosofía de Patricia Benner establece una serie de cambios de conductas y habilidades desde que el enfermero se gradúa hasta que se especializa en un área específica, lo que determina que el desempeño sea cada vez de mejor calidad (34).

Para Treviso y Furukawa, mencionan que, en la gestión del cuidado, las actividades de enfermería, la administración/gestión se han vuelto cada vez más importante en la práctica del trabajo del enfermero y se expresa en un conjunto de acciones directas o indirectas que resultan en mejores cuidados y condiciones de trabajo para su equipo (35,36).

Según Roble, en sus reflexiones sobre el Cuidado y el Trabajo en equipo, menciona que los profesionales de enfermería necesitan desarrollar

habilidades esenciales para la práctica profesional que satisfagan las necesidades de su entorno laboral. Es decir, deben desarrollar habilidades que vayan más allá de la repetición o ejecución de una tarea, así como reflexionar críticamente sobre la gestión y las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos propuestos (37).

## TEORIA DE PATRICA BENNER Y LAS FRELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO



### **2.2.2. Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales se refieren a la comunicación mutua entre dos o más individuos. Estamos hablando de las elaciones entre personas que implican: las capacidades para comunicarse de manera eficaz en un contexto de amistad, la escucha, la resolución de conflictos y la manifestación genuina de uno mismo (38).

Según Martínez, en el entorno de trabajo, las "Relaciones interpersonales se refieren al intercambio mutuo de comunicación entre el empleado y sus compañeros de trabajo, del personal administrativo y directivo, o sea, con los demás empleados del entorno laboral (39)

Para Beserra y Macedo, menciona que, es necesario valorar a los empleados y las relaciones interpersonales sanas, con el fin de orientar el proceso de trabajo hacia un buen desempeño de los profesionales e instituciones, y cambiar el clima organizacional para optimizar los resultados. Esto hace que la organización sea más segura, más confiable y más productiva. En salud, este espacio de diálogo, escucha e intercambio de saberes es fundamental, ya que el trabajo en salud es esencialmente colectivo y realizado por diferentes profesionales (40).

Según Elers y Gilbert, las relaciones interpersonales ideales en el entorno de trabajo promueven la consecución de las metas compartidas de la organización, potencian la comunicación entre sus integrantes y fomentan la fiabilidad. Sostiene que ser profesional enfermero llevan a cabo un proceso terapéutico interpersonal, por ende, el mantenimiento de las relaciones inter - personales con los compañeros es crucial para conseguir un trabajo colaborativo y las tareas diarias (41).

## **DIMENSIONES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las dimensiones que permiten el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, que, permiten interactuar con otras personas incluyen la comunicación, la escucha activa y la solución de conflictos.

Estas habilidades interpersonales son fundamentales para comunicarse interactuar y colaborar con los demás. Estas dimensiones son:

1. **La comunicación:** Debe ser directa, efectiva y asertiva.
2. **La escucha activa:** Es la técnica de comunicación positiva, que significa escuchar y comprender la comunicación desde la perspectiva del individuo que se comunica.

3. **La solución de conflictos:** Es el afrontamiento del problema, el ser críticos sobre nuestros fallos, tratar la situación con respeto y educación, explicar nuestra opinión y ser empático.

### 1. **La comunicación**

La comunicación es la habilidad para la transmisión eficaz de información. Así pues, constituye el fundamento de cualquier tipo de relación interpersonal. En realidad, para que se establezca una relación entre dos o más individuos, estos deben tener la capacidad de comunicarse, incluso si se trata de manifestar desagrado (42).

La comunicación interpersonal se refiere al intercambio de información que ocurre entre individuos que comparten un lugar físico, es decir, que cohabitan y, por lo tanto, se encuentran en la necesidad de transmitir y recibir mensajes para regular u ordenar la convivencia. Esto puede aplicarse a diferentes contextos, tales como el hogar, el trabajo, la calle, entre otros (42).

La capacidad para percibir, almacenar y procesar información es esencial para una comunicación interpersonal. Y cuando se transmite información se realiza de diversas formas y lo más común es a través de

las palabras, como la comunicación oral o escrita. Pero también, se puede hacer uso de la comunicación a través de signos. Los gestos y la entonación que empleamos representan un componente importante del mensaje que se transmite (42).

La comunicación permite a los expertos en enfermería definir los objetivos de intervención y alcanzar las metas fundamentales de enfermería como la asistencia y la sensación de empatía. Esto se debe a que la prestación de atención que se brinda se diferencia de las metas sociales, de las metas personales e institucionales, ya que el personal enfermero es visto en función de su comunicación verbal o no verbal como entidades de cuidado y protección (43).

Se considera que la comunicación interpersonal es la creadora de estrategias orientadas a formar equipos operativos. Se caracteriza por ser una relación que pone énfasis en las relaciones con el otro. Esta relación no puede concebirse sin personalización, intimidad, empatía y confianza; además, no se debe establecer necesariamente a través de la proximidad física, sino que se recrea desde un punto de vista ético (44).

Esta estará estructurada y organizada, conforme a los objetivos definidos, la misión, visión y la estrategia, así como los planes definidos para su realización. Ese grupo de recursos humanos/personal llevará a cabo sus tareas de manera coordinada, de acuerdo con las obligaciones que se le asignen. Si no existiera una comunicación apropiada entre ambos, su comportamiento podría resultar desordenado (45).

Se distinguen tres formas de comunicación en la comunicación: pasiva, agresiva y asertiva (42).

**a) Comunicación pasiva:** Resumida como un patrón de comunicación que se distingue por su constante evitación de enfrentarse directamente con otros mediante lo que se expresa.

Cuando el estilo de comunicación del individuo es siempre pasivo, puede que exista una sensación de vulnerabilidad en él.

Los atributos de la comunicación pasiva incluyen:

- ✓ El lenguaje no verbal se conserva en un perfil bajo, generalmente adoptando una actitud defensiva
- ✓ Previene el enfrentamiento directo.
- ✓ Previene manifestar emociones.

Desventajas de la comunicación pasiva:

- ✓ No se divulga una parte de la información, lo que provoca malentendidos
- ✓ No se expone ni se atienden las verdaderas necesidades del individuo, ni se consideran sus intereses.
- ✓ Fomenta la acumulación de frustraciones, causas del rencor y el descontento general.

**b) Comunicación agresiva:** Es un método de comunicación que se fundamenta en considerar que nuestros pensamientos y anhelos prevalecen sobre los de los demás. Los individuos que emplean un lenguaje agresivo respaldan sus actitudes de manera impositiva, incluso si esto implica transgredir las normas éticas y los derechos ajenos.

El autor indica que: "Es crucial comprender que conversar con otros implica no solo respaldar los intereses individuales, sino también apoyar los intereses y requerimientos de los demás". Generalmente, el estilo de comunicación agresivo emplea las reclamaciones, las críticas personales, el control emocional o la manipulación.

### **Características y desventajas:**

- ✓ No presta atención a sus conversadores: Significa la falta de atención y entendimiento de lo que manifiesta el interlocutor.
- ✓ Metas individuales: La postura de no prestar atención al otro implica que se busca únicamente lograr las metas personales.
- ✓ La falta de empatía: Estilo de comunicación que no manifiesta ninguna inquietud por los impactos que puede generar su mensaje y su postura respecto a un asunto específico.
- ✓ Actitud exigente y agresiva: se expresa a través de todos los medios de expresión: gestos, postura, etc. No se restringe únicamente al uso de la palabra. Esa postura agresiva bloquea la comunicación.

### **c) Comunicación asertiva**

Se fundamenta en una postura personal optimista al interactuar con los demás. Se trata de manifestar puntos de vista y evaluaciones, previniendo descalificaciones, reproches y conflictos. La comunicación asertiva es el método más apropiado para relacionarse con los individuos.

Se percibe la comunicación asertiva como una destreza social.

Ser asertivo implica ser afirmativo. Significa la capacidad de expresar las propias ideas, creencias y emociones en forma positiva, con claridad, honestidad y directa, respetando los derechos personales y respetando los derechos ajenos (46).

Consiste en una forma de expresión, de sentimientos y de derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada sin intención de herir o perjudicar a otros.

La comunicación asertiva parte de la premisa de incluir los derechos asertivos, como son:

- ✓ Cometer errores y equivocarnos
- ✓ Aceptar las emociones tanto propias como la de los demás.
- ✓ Poseer nuestras propias perspectivas.
- ✓ Solicitar que se nos trate de manera equitativa.
- ✓ Reprochar conductas incorrectas de otras personas.
- ✓ Solicitar que se nos aclaren asuntos.
- ✓ Intentar una transformación
- ✓ Solicitar apoyo
- ✓ Responder no
- ✓ Evitar asumir la responsabilidad por los problemas ajenos (47).

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva al interactuar con los demás. Es necesario la expresión de opiniones y valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y disputas (47).

Este modo de comunicación es el método correcto para relacionarse con las personas, promoviendo el intercambio de ideas y pensamientos entre los compañeros de trabajo. Esta competencia también asegura un incremento en la productividad, una disminución de las equivocaciones y un funcionamiento más eficiente.

Según Fernández menciona que, una comunicación eficaz, tanto el emisor como el receptor codifican la información de manera exitosa.

La calidad de la comunicación influirá en la calidad de las relaciones dentro de la entidad. Además, el conocimiento y uso de los fundamentos de la comunicación eficaz contribuye a generar un ambiente favorable en las instituciones (48).

La comunicación eficaz se produce cuando tanto el emisor como el receptor codifican un mensaje de manera similar.

Cuando sucede esto, se podría afirmar que la comunicación se realizó de forma "exitosa", es decir, el receptor entiende el sentido y el propósito del mensaje transmitido (47).

Indudablemente, la comunicación en las organizaciones juega un papel crucial, es la fuente de energía que impulsa la organización. A través de estas, los colaboradores comparten: saberes, conceptos, metas, tácticas y vivencias de cada individuo, las cuales orientan a los trabajadores en la organización. Por ende, la comunicación debe ser directa, eficaz y asertiva con el objetivo de prevenir ambigüedades en la interpretación del mensaje, siendo de suma importancia (49).

## **2. Escucha activa**

La escucha activa es considerada como una técnica y estrategia específica de comunicación entre las personas. La escucha activa es un método de comunicación que demuestra al hablante que el oyente ha comprendido su discurso. Hace referencia a la capacidad de escuchar no solo lo que el individuo está comunicando de manera directa, sino también las emociones, conceptos o ideas que respaldan lo que se está expresando (50)

La escucha atenta modifica las relaciones personales y el desempeño personal. Diversas maneras de evidenciar una excelente habilidad para escuchar incluyen mirar directamente al interlocutor, no interrumpir y repetir las palabras del hablante para aclararlas (46).

Viera et al. indican que es necesario mostrar interés al escuchar a la otra persona, sin interrumpir lo que menciona. Además, deben intercambiar puntos de vista, respetar y aceptar las ideas mientras se está comunicando el mensaje, lo que conduce a la formación de una relación interpersonal positiva (51).

Torres, sostiene que cada individuo debe mantenerse alerta con los demás, esto fortalece las relaciones interpersonales de cada individuo y puede potenciar su rendimiento en el lugar de trabajo (52).

Es una habilidad muy importante para el éxito de la comunicación interpersonal (53). Esta habilidad evita malentendidos, reduce conflictos y ofrece un ambiente de respeto mutuo. La escucha activa promueve una mayor proximidad con el individuo a quien estamos escuchando, facilita que comparta con más facilidad, generando una mayor seguridad en el ambiente y confiando en quien le está escuchando. En la escucha activa

juegan un papel fundamental el respeto, saber dejar de lado los prejuicios, no juzgar, la empatía y la inteligencia emocional (54).

La escucha activa, está conformada por cinco componentes: percepción, atención, interpretación, recordar y responder (55).

#### **a) La percepción**

La percepción, también conocida como recepción, es el elemento inicial y más fundamental del proceso de escucha. Como oyente, en primer lugar, tienes que tomar conciencia de los sonidos que estás oyendo en un entorno. En otros esquemas de procesos de escucha, se denomina "audición". Como oyente, eliges qué sonidos auditivos prestarás atención. Por ejemplo, al ingresar a una celebración, observas a un conjunto de amigos. Es posible que escuches otros sonidos en la habitación; no obstante, lo más probable es que te enfoques instintivamente en el diálogo con tus amigos. Como espectador en esta fase inicial, realmente estás asimilando la información que se te está transmitiendo de manera verbal y no verbal (55).

#### **b) Atención**

El segundo elemento en el proceso de escucha es la atención, donde diriges tu atención como oyente hacia el hablante. Esta sección del

procedimiento de escucha es selectiva. Los sonidos que percibimos carecen de significado hasta que les atribuimos su sentido en un contexto. Responder a un mensaje demanda un compromiso constante. Por ejemplo, guardas tu teléfono móvil y le comentas a tu compañero: "Vamos, continúa hablando." "Estoy escuchando", ahora su compañero realmente disfruta de su atención única. Estás evitando de manera activa las distracciones, no perturbando al conferenciante y no anticipando una reacción. En este elemento, tu principal prioridad es simplemente escuchar.

### c) **Interpretación**

El tercer elemento del proceso de escucha es la interpretación, en la que el oyente otorga significado a un mensaje. La interpretación se realiza tras obtener la información del hablante y empezar a descifrar su sentido. Puedes expresar tu interpretación formulando interrogantes o reinterpretando secciones del mensaje del conferenciante. La interpretación te brinda la oportunidad de evidenciar tu involucramiento activo con sus palabras, y te facilita comprender mejor sus aspectos fundamentales o incluso mensajes enigmáticos (55).

#### d) **Recordando**

Retener es la habilidad para recordar datos. ¿Qué aporta en un diálogo si no logras recordar aspectos fundamentales del mensaje del hablante? Es crucial recordar en el proceso de escucha ya que implica que una persona no solo ha recibido y comprendido un mensaje, sino que además lo ha incorporado al banco de memoria mental. Sin embargo, al igual que nuestra atención es selectiva, nuestra memoria también lo es. Lo que se evoca puede variar considerablemente de lo que inicialmente se observó o se oyó (55).

Existen dos clases de memoria: la memoria activa o a corto plazo, y la memoria pasiva o a largo plazo. Como su denominación sugiere, la memoria a corto plazo o activa consta de los datos que estamos procesando en un instante específico.

La memoria a corto plazo consiste en retener información actual (como la escucha en clase) y también de datos recuperados de nuestra memoria pasiva para llevar a cabo tareas mentales complejas (como el pensamiento crítico y la extracción de conclusiones).

Sin embargo, la memoria a corto plazo es restringida y sufre debido al transcurso del tiempo y la ausencia de aplicación. Iniciamos a deshacernos de los datos al cabo de 30 segundos de su uso, y las interrupciones (como llamadas telefónicas o distracciones) necesitan que reconstruyamos la estructura de memoria en el corto plazo, para "reanudar la actividad"(55).

La memoria a largo plazo se refiere al almacenamiento y recuperación de datos por un extenso lapso de tiempo (como días, semanas o años. Las memorias a largo plazo no poseen toda la misma intensidad. Los recuerdos más profundos le facilitan la memoria de un suceso, proceso o acto solicitado; por ejemplo, puede recordar con vivacidad exactamente dónde se encontraba, con quién se encontraba; y qué estaba haciendo en el instante en que se enteró del "11-S", los ataques terroristas más letales en territorio estadounidense en la historia de Estados Unidos. En teoría, la capacidad de la memoria a largo plazo podría ser infinita, siendo la accesibilidad la mayor limitación en la memoria en vez de la disponibilidad. Los recuerdos duraderos pueden perdurar únicamente unos días, o incluso varios años. Es cierto que a todos nos falla la memoria de vez en cuando (55).

### e) **Respondiendo**

Si has completado los elementos de percepción, atención, interpretación y memoria del proceso de escucha, reaccionar verbalmente ante un hablante no solo es adecuado, sino que posiblemente se anticipa. Responder significa transmitir mensajes tanto verbales como no verbales que muestren atención y entendimiento, o su ausencia. Nos comunicamos tanto verbalmente como no verbalmente mientras otra persona está hablando y tras concluir su conversación. Por ejemplo, emplear expresiones como "sí", "uh-eh", "hmm" y "derecha") y/o indicativos no verbales como contacto visual directo, asiente con la cabeza y avance hacia adelante (55).

Después de haber analizado los cinco elementos (percepción, atención, interpretación, recordar y responder) del proceso de escucha, es menos probable que te equivocarás al considerar la escucha como una actividad sencilla y pasiva.

Escuchar es un proceso activo, que no se implementa de forma lineal, de forma gradual. Aunque cada elemento parece un proceso prolongado, todo esto ocurre en un corto periodo y debería parecer natural durante un diálogo (55).

### **3. Solución de conflictos**

Los conflictos interpersonales deterioran el entorno social y pueden provocar perjuicios a los empleados. Se ha demostrado en múltiples estudios que unas relaciones saludables entre los integrantes de los grupos y equipos laborales son esenciales para la salud personal y organizacional (12).

La existencia de conflictos interpersonales y relaciones personales inadecuadas en las circunstancias laborales se consideran como caracteres de riesgo psicosocial que se deben detectar, evaluar e intervenir en los lugares donde realiza el trabajo, debido a su capacidad para funcionar como precedentes, estresores o agentes causales capaces de provocar estrés (12).

De igual manera, las disputas y enfrentamientos incrementan las complicaciones de los grupos para entenderse entre sí, intensificando los problemas de interrelación, lo que puede impactar seriamente en la seguridad de los empleados (56).

La solución de conflictos se percibe como la expresión de un problema que requiere ser solucionado. Se enfoca en la disminución, supresión o finalización de los conflictos desde una perspectiva mecanicista y

reduccionista de las organizaciones, por lo que las estrategias sugeridas desde este punto de vista no suelen requerir modificaciones en los procesos y estructuras de las organizaciones (57).

Para solucionar un conflicto en las relaciones interpersonales, se pueden seguir los siguientes principios (47).

1. No pienses que el problema no está presente. Fíjate en él, e intenta resolverlo.
2. Sé crítico y examina tus errores.
3. Con respeto y educación trata a la otra parte.
4. Describe los puntos de vista y establece los puntos de acuerdo.
5. Ser empático con la otra persona y comprender su punto de vista.

La empatía es una competencia esencial para una comunicación efectiva y, en términos generales, para la habilidad para interactuar con las personas. Además, es importante tener autocontrol de nuestras propias emociones y no dejarnos llevar por ellas (58).

Si las relaciones interpersonales son positivas entre los profesionales de enfermería, generan un entorno de trabajo saludable que posibilita que los departamentos de trabajo tomen decisiones como grupos de trabajo, se comuniquen de manera asertiva y se alcancen acuerdos ventajosos para

todos los involucrados en pro del cuidado de calidad y la mejora de sus pacientes. Además, las relaciones interpersonales sanas disminuyen la ansiedad y la depresión como consecuencia del trabajo cotidiano y potencian la autoconfianza de los profesionales de la salud y, en consecuencia, de los pacientes que son atendidos.

### **2.2.3 Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo, en el ámbito de la enfermería es una perspectiva enfocada en el paciente y enfocada en metas compartidas entre el personal de enfermería. El concepto emplea las capacidades y destrezas singulares de cada integrante del equipo de enfermería para fomentar una atención de enfermería eficiente y de excelente calidad, y fomentar resultados positivos en la atención médica para todos los pacientes (59).

Quispe, J. y Mayta, J., nos indica que el trabajo en equipo es un grupo de individuos organizado y ordenado para llevar a cabo tareas y metas compartidas, en las que cada miembro tiene una participación activa (60).

Según Morales et al., indican que, cuando un grupo de individuos se unen para trabajar en equipo es necesario la socialización entre sí para adquirir un mayor entendimiento y ser conscientes de sus debilidades y de sus fortalezas. Esto implica que deben equilibrar para poder generar y potenciar sus capacidades y esfuerzo con los demás integrantes del equipo. Es

crucial para mantener la continuidad del grupo que exista un respaldo, dedicación y coordinación recíproca entre los integrantes del equipo (61).

Así mismo, Rodríguez, manifiesta que, el trabajar en equipo es una destreza meticulosa y variada con distintas clasificaciones de dificultad, que incluye la disposición individual y colectiva en la realización de tareas para alcanzar metas compartidas, llevar a cabo actividades de comunicación, asignar responsabilidades, solucionar conflictos y fomentar la cooperación y las tareas en equipo (62).

Huamani, W., indica que, los atributos del trabajo en equipo son la comunicación constante y fluida entre los miembros del equipo, la motivación mutua para alcanzar las metas y saber solucionar los problemas que surjan a lo largo del trayecto (63).

López, D., señala que el objetivo de trabajar en equipo es mantener la unión y el fortalecimiento del equipo de trabajo mediante una comunicación clara y exacta (64).

Coronado, E. y Pozo, M.; define el “Trabajo en equipo”, como el esfuerzo y habilidades que se manifiestan entre los integrantes del equipo con el único propósito de alcanzar las metas que la organización establezca (65).

Un equipo solo opera de manera óptima si sus integrantes se comunican entre sí, de esta manera se les denomina equipo. En este escenario, resaltamos las relaciones interpersonales que, en el ambiente laboral, se deben comprender para mejorar la conexión personal entre los integrantes del equipo, forjando vínculos éticos y respetuosos (66).

Entonces, un equipo consiste en la interacción entre dos o más personas, que interactúan socialmente (presencial o de manera virtual); y que tienen uno o más objetivos compartidos; congregándose para llevar a cabo una tarea importante para la organización: evidenciándose la interdependencia en relación a la sobrecarga laboral, los objetivos y los resultados, desempeñando distintos roles con responsabilidad; e inmersas en un sistema organizativo (67).

Para que el trabajo tenga éxito, el equipo debe percibir que las tareas que lleva a cabo se alinean con las tareas que realizan los integrantes de la institución, que todos poseen obligaciones equivalentes y que tienen la habilidad de priorizar los objetivos institucionales sobre los objetivos individuales. Si el equipo laboral está compuesto por el director y el líder del departamento, se encuentran apoyados y respaldados en las tareas que llevan a cabo. El trabajar en equipo, es una ocasión para aprender a intercambiar información, fomentar la tolerancia, la solidaridad, la asertividad, la empatía y el respeto a las diferencias individuales (68).

Igualmente, al intercambiar los integrantes del equipo saberes y competencias, se genera una sinergia que impacte de manera positiva en la atención al paciente (69).

Hay cinco motivos por los cuales el trabajo colaborativo es tan crucial en la enfermería: (59).

1. El trabajar en equipo en enfermería, conduce a que se establezca un mejor cuidado al paciente, lo que optimiza en los resultados del mismo.

El propósito principal de cualquier equipo médico debe ser proporcionar un cuidado al paciente de primera calidad y asistirles en su proceso de recuperación. Las enfermeras que incorporan de manera deliberada el trabajar en equipo, es un método de cuidado donde se observan respuestas más favorables en los pacientes y de mejores resultados.

2. El trabajar en equipo y con la cooperación en enfermería contribuyen a establecer vínculos profesionales más fuertes.

Las enfermeras que colaboran pueden adquirir conocimientos mutuos y expandir sus redes profesionales.

Mediante una comunicación y cooperación efectiva, las enfermeras se motivan entre sí para lograr metas profesionales y compartir saberes, lo que contribuye a fomentar vínculos interdisciplinarios y de enfermería sólidas.

3. Al trabajar equipo, se disminuye el peligro para la seguridad del paciente.

Las investigaciones señalan que anualmente se producen más de 250,000 fallecimientos prevenibles en el sistema sanitario a nivel nacional. Las iniciativas para potenciar la comunicación en el trabajo colaborativo disminuyen la probabilidad de fallos en la medicación, terapias incorrectas y demoras en el tratamiento, lo cual repercute positivamente en la seguridad del paciente.

4. El incremento en la eficacia en la atención al paciente a causa de un trabajo en equipo eficiente en enfermería resulta en una reducción de los costos de atención sanitaria.

El costo de los servicios de salud es de responsabilidad y de preocupación para el personal. El personal de enfermería que emplean la comunicación y la cooperación para proporcionar atención al paciente optimizan el uso de los recursos, lo que disminuye los gastos.

5. El trabajo en equipo en el ámbito de la enfermería fomenta la eficacia en el cuidado del paciente, llevando a un estado de recuperación en los pacientes y de satisfacción en las enfermeras por el trabajo realizado.

En un enfoque de equipo para el cuidado del paciente, las enfermeras suelen involucrarse más en establecer los planes de tratamiento y la prestación de servicios suele ser más eficaz.

Los pacientes que se benefician de un cuidado eficaz y de alta calidad tienen mayores posibilidades de adherirse a los protocolos del tratamiento, lo que sugiere mejores resultados para estos. Las enfermeras que integran un trabajo equipo, fomentan la eficacia del cuidado y suelen sentirse más contentas con su labor.

El principal beneficio del trabajo en equipo es que facilita el desarrollo personal de todos los integrantes del equipo y el fomento de competencias que resultan muy complicadas de adquirir de forma individual (70).

El trabajar en equipo se ha convertido en uno de los elementos más importantes para alcanzar el éxito en cualquier trabajo que se desee iniciar. Es un método laboral en el que todos tienen la responsabilidad en los objetivos o metas de la organización, ya que los esfuerzos individuales se potencian, mejorando la eficiencia de sus resultados. Cada individuo aporta sus puntos de vista y capacidades, equilibrándolas para lograr las metas establecidas (71).

El trabajo en equipo fomenta el crecimiento de sus miembros, comparten el liderazgo y gozan de lo que están llevando a cabo; los logros son el trabajo conjunto de todos (72)". Es importante resaltar que la aplicación del trabajo en equipo, implica una disminución de los estratos jerárquicos, dado que la toma de decisiones se desplaza hacia los niveles más bajos de la jerarquía. Esta descentralización constituye el núcleo del proceso de autoadministración de los equipos. Además, se nota que sus miembros incrementan su dedicación, así como también el nivel de satisfacción y la calidad de los resultados de las actividades que llevan a cabo (73).

El trabajo en equipo, en enfermería no solo se traduce en una satisfacción personal del profesional de la salud, sino también en un alto nivel de calidad en la atención, ya que el paciente se sentirá protegido y apoyado (74).

La colaboración efectiva por enfermería se enfoca en el paciente e implica metas comunes enfocadas en resultados cuantificables. Las dimensiones siguientes contribuyen a fomentar un óptimo trabajo en equipo entre las enfermeras (59)

Las dimensiones del trabajo en equipo comprenden: (59).

a) **Interacción en el equipo:**

La colaboración grupal es un componente crucial para un cuidado efectivo en el paciente y debe ser ejercida por los integrantes del grupo interdisciplinario y el de enfermería. Para llevar a cabo un trabajo colaborativo eficaz, resulta imprescindible fomentar una comunicación asertiva entre los integrantes del equipo y lograr que el apoyo de los integrantes sea una prioridad. El trabajo colaborativo en enfermería no puede tener éxito a menos que los integrantes del equipo se sientan capaces de comunicarse de manera franca, manifestar sus puntos de vista y proponer recomendaciones. cuyos indicadores incluyen: la

responsabilidad laboral, el trabajo de alta calidad, el reporte en la entrega de turno, el respeto recíproco, el conocimiento de las fortalezas y debilidades, el apoyo en el exceso de trabajo, la implementación de nuevos métodos e intercambio de ideas, retroalimentación.

- **Responsabilidad**

Cuando el profesional enfermero asume la responsabilidad tanto personal como profesional, su conducta incrementa la satisfacción en el trabajo, promueve relaciones laborales más sólidas y asiste al equipo a colaborar de forma más eficaz. La responsabilidad de enfermería contribuye a asegurar que cada integrante del equipo desempeñe su labor, sin pasar por alto las obligaciones hacia los demás. Las enfermeras que muestran compromiso asumen la responsabilidad de sus actos y aceptan una instrucción para contribuir a su mejora, según se requiera.

- **Trabajo de calidad**

El trabajar en equipo es brindar atención al paciente de alta calidad, mejorando las respuestas de los pacientes y obteniendo mejores resultados. Los enfermeros y enfermeras desempeñan un papel crucial en el sistema de salud, proporcionando soluciones ante la

cantidad de pacientes, todas estas fundamentadas en buenas prácticas comprobadas a través de la evidencia científica disponible.

- **Reporte de entrega de turno**

Uno de los componentes más cruciales para un óptimo trabajo colaborativo es la comunicación. El modo en que las enfermeras interactúan entre ellas puede influir de manera positiva o negativa no solo en la calidad del cuidado del paciente durante la entrega de turno; sino también en las interrelaciones dentro del equipo de atención de salud.

- **Respeto mutuo**

Es esencial y relevante el respeto recíproco para conseguir un trabajo en equipo eficaz, además del intercambio de información y la coordinación entre ellos.

- **Conocimiento de las fortalezas y debilidades del equipo**

Se menciona que, cuando las enfermeras colaboran, se pueden emplear las capacidades y fortalezas de cada integrante del equipo para conseguir un cuidado de primera calidad y aumentar la satisfacción del paciente y del entorno laboral. Y una estrategia de potenciar el trabajo colaborativo en enfermería es facilitar que los

integrantes del equipo intercambien sus saberes y vivencias entre ellos.

- **Ayuda en la sobrecarga de trabajo (ser solidarios con los colegas)**

La enfermería es una carrera gratificadora, pero también suele ser estresante. El trabajo colaborativo en enfermería requiere de la coordinación colaborativa de los integrantes. Poseer un entorno, donde los integrantes del grupo son solidarios, ejerciendo el respaldo a los compañeros puede contribuir a establecer vínculos de confianza y fiabilidad. Manifestar respaldo a los colegas de trabajo es un método eficaz para fortalecer los equipos de enfermería.

- **Incorporación de nuevos métodos e intercambio de ideas**

Cuando las enfermeras colaboran de manera efectiva, se sienten a gusto aportando ideas y recomendaciones para optimizar el cuidado al paciente y las experiencias de trabajo.

Los profesionales de enfermería que, aportan conceptos en un ambiente de confianza y respeto motivan a sus compañeros a ser más inventivos y fomentan sesiones de planificación para ser más

eficientes, lo cual repercute positivamente en todos los elementos del cuidado al paciente y las vivencias de los trabajadores.

b) **Liderazgo:**

El liderazgo en enfermería se refiere a las competencias de los enfermeros que tienen la capacidad dirigir equipos de trabajo y asumir responsabilidades tanto del cuidado del paciente como del bienestar del equipo de enfermería (75).

El liderazgo en enfermería conlleva ser un referente para el equipo de enfermería, definir objetivos precisos y factibles, tomar decisiones de forma eficaz y colaborar de forma cooperativa con otros expertos en salud. Además, implica ser un comunicador eficaz, motivador y con la habilidad de solucionar conflictos de forma eficaz (75).

El liderazgo en enfermería implica no solo la capacidad de tomar decisiones y guiar a un equipo, sino también de promover cambios positivos en la atención de salud y abogar por la calidad y la seguridad del paciente. Al asumir un enfoque proactivo y participativo, los enfermeros pueden influir en las políticas de salud, mejorar la eficiencia de los servicios y brindar un cuidado de calidad (76)

El liderazgo en enfermería es esencial para garantizar la calidad de la atención sanitaria y el bienestar de los pacientes. Los líderes en enfermería desempeñan un papel clave en la coordinación y gestión de los equipos de trabajo, asegurando que se cumplan los protocolos y estándares de seguridad. Además, también promueven un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo que contribuye a mejorar la satisfacción y el compromiso de los profesionales de enfermería (76).

El liderazgo en enfermería es fundamental para asegurar un entorno de trabajo eficiente y seguro, así como para promover la excelencia en la atención sanitaria (76).

Un buen líder en enfermería es fundamental ya que, garantiza que el cuidado sea de calidad hacia los pacientes. Los líderes deben mantenerse al día con las tendencias más recientes y progresos en la práctica de enfermería, para poder orientar al equipo en el camino adecuado y asegurar que los pacientes obtengan el mejor cuidado posible (75).

El liderazgo en el campo de la enfermería puede promover una cultura de colaboración y de trabajo en equipo. Los líderes tienen la capacidad de motivar a los integrantes del equipo a colaborar eficazmente, lo que resulta

en mejorar la calidad de la atención al paciente y disminuir los fallos médicos (75).

Los líderes también desempeñan un rol crucial en la solución de conflictos. Los líderes en el campo de la enfermería necesitan poseer capacidades de comunicación eficaces y capacidad para gestionar situaciones complicadas para solucionar conflictos de forma rápida y pacífica, lo cual puede contribuir a salvaguardar el bienestar emocional de los pacientes y del equipo médico en su totalidad (75).

El liderazgo en el campo de la enfermería es crucial para proporcionar un cuidado de alta calidad al paciente y para generar un entorno laboral positivo y eficiente para los profesionales de enfermería. Los líderes de enfermería, con capacidades de liderazgo eficaces, pueden motivar a sus equipos y fomentar transformaciones positivas en la práctica de la enfermería (73).

c) **Supervisión:**

La supervisión en el campo de la enfermería ha resultado crucial para llevar a cabo procesos de gestión en las instituciones hospitalarias. La supervisión en el campo de la enfermería ha resultado crucial para llevar a cabo procesos de administración en las entidades hospitalarias. Los

profesionales enfermeros que desempeñan esta labor se topan constantemente con obstáculos, particularmente en la gestión del talento humano. En este contexto, la integración grupal en el trabajo ha demostrado ser una alternativa factible para lograrlo. Para que esto suceda, los directivos y líderes de la organización deben aprender a identificar cuándo y para qué formar equipos de trabajo; con la finalidad de generar y proporcionar condiciones que promuevan el éxito antes, durante y tras finalizar la labor (77).

La obligación del personal administrativo en servicios de enfermería es garantizar la calidad de la atención a los pacientes, además de garantizar las condiciones laborales de los profesionales de enfermería; que se han deteriorado tanto por la falta de números de los empleados como por la composición insuficiente del equipo de enfermería (78).

Las funciones de las supervisoras es controlar la permanencia del personal, la organización de la carga de trabajo, la disposición para ayudar y la realización de instrucciones claras y adecuadas.

d) **Feedback:**

El feedback es una manera de fomentar buenas prácticas en el equipo de trabajo (79).

Es una retroalimentación que puede ser positiva o negativa con respecto al desempeño, aptitudes o actitudes de un colaborador en su lugar de trabajo, esta práctica se emplea para fortalecer la relación entre trabajador y la empresa con el objetivo de alinearse y trabajar por las mismas metas.

### **Feedback positivo**

Una técnica adecuada para dar una retroalimentación positiva es destacar una cualidad de tus colaboradores y comunicársela, esta interacción no debe ser exagerada, tampoco debe tomar mucho tiempo, pero si se debe expresar que esta característica es notoria en su trabajo y como esto aporta en el día a día con el equipo (79).

También puedes hablar de su desempeño, de lo buena o bueno que es para una actividad, así como de todo el equipo y destacar los puntos en general del área y lo que esperas de ellos a corto, mediano y largo plazo. Recuerda que para dar esta retroalimentación no es necesario que el equipo haya cumplido alguna meta, es necesario para destacar que son los mejores elementos para el trabajo que realizan.

Aportar con un feedback positivo a tus colaboradores hace que se sientan motivados lo que aumenta su eficiencia y productividad aumenta, además su confianza y toma de decisión se acentúa y genera un ambiente laboral

mucho más sano, mejora el trabajo en equipo y refuerza la solidez de la empresa con el crecimiento y retención de talentos.

### **Feedback negativo**

Así como es importante dar una retroalimentación positiva a los colaboradores también se debe tomar en cuenta que no todos los talentos cumplen a cabalidad con lo requerido en su lugar de trabajo, por lo que, el feedback negativo se centra en identificar qué no se está haciendo de acuerdo con los lineamientos empresariales o de equipo y compartir de manera objetiva con el colaborador las posibles soluciones y mejoras para llegar a una sinergia adecuada (79).

Para este tipo de retroalimentación es importante ser empático, entender que es lo que está pasando, por qué el colaborador está presentado el cambio de actitud o una baja en su desempeño.

También puedes aplicar la técnica del sándwich que es muy efectiva cuando el colaborador con el que vas a hablar es muy sensible, puedes empezar diciendo una fortaleza de tu colaborador, o destacar alguna aptitud y después comentarle de las actividades que no están cumpliendo con las normas de la empresa, para luego en conjunto dar soluciones al

problema detectado, de esta forma tu talento se sentirá escuchado y apreciado (79).

Un feedback estratégico y humano ayuda a corregir actitudes y comportamientos para lograr que todas las personas del equipo comprendan los objetivos dentro de la organización. Además, al ser transparente y empático con tus talentos logras tener un ambiente laboral excelente que ayuda al equipo, a la empresa y a tu colaborador a alcanzar las metas establecidas.

El feedback es el método más eficaz para ejercer un liderazgo eficaz, mejorar comportamientos o superar circunstancias imprevistas (80).

Este enfoque se aplica en el entorno laboral para comunicar la percepción que se tiene sobre el rendimiento en un área laboral, reforzando a los trabajadores e incentivando su rendimiento (69).

### **Rol del profesional de enfermería en el servicio de emergencia**

El rol del profesional de enfermería en emergencia es brindar cuidados oportunos, seguros, con calidad y calidez, con eficiencia y eficacia mediante el trabajo en equipo, cuyas intervenciones logran la estabilización, recuperación y alivio del dolor en el paciente que acude al

servicio de emergencia. Roles que se desempeñan en las diferentes áreas del servicio de emergencia, desde el Tópico de enfermería 1 y 2, Trauma Shock, UCE, salas de observación: mujeres, varones, pediatría y la sala de aislados. Roles que desempeña en el área asistencial como en el área administrativa: como gestionar los trámites para sus exámenes de diagnóstico, alta u hospitalización o de gestionar la referencia a otro hospital de mayor complejidad entre otros. Rol que cumple como docente y educadora en la formación en los estudiantes de la segunda especialidad en emergencias. Así como también en brindar una respuesta en equipo ante un evento o desastre. Rol de investigadora, observando y percibiendo respuestas del paciente para mejorar los procesos de cuidados.

### **2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS**

#### **Relaciones interpersonales**

Es la comunicación recíproca entre dos o más individuos. Estamos hablando de interacciones sociales que implican: las capacidades para comunicarse, la escucha activa, la resolución de conflictos y la manifestación genuina de uno mismo (38).

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es una destreza meticulosa y variada con distintas categorías de dificultad, que incluye la disposición individual y colectiva en la realización de tareas para alcanzar metas compartidas, llevar a cabo actividades de comunicación, asignar responsabilidades, solucionar conflictos y fomentar la cooperación y las tareas en equipo (62).

### **Enfermeros**

Los enfermeros y enfermeras tienen un papel fundamental en el cuidado de los pacientes, ya que brindan atención directa y personalizada en diferentes ámbitos, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, entre otros (81).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Estudio de investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental, de nivel relacional y de corte transversal (82).

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

- Población

Estuvo conformada por 50 profesionales enfermeras (os) del servicio de emergencia del HHUT.

- Muestra

La muestra estuvo constituida por la población total.

El muestreo fue no probabilístico, a criterio del investigador, (80) por lo que se trabajó con 50 profesionales de enfermería, ya que es una población pequeña de ser medida, considerándose los criterios de inclusión.

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Profesionales de enfermería que se encuentran laborando más de tres meses en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue.
- Profesional de enfermería que aceptan participar del estudio.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Profesionales enfermeros que se encuentran en licencia por enfermedad o maternidad.
- Profesionales enfermeros que laboran en otro servicio del hospital.
- Profesionales de enfermería que no completan el instrumento a realizar.
- Profesionales de enfermería que no desean participar del estudio.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la variable **“Relaciones interpersonales”**, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario, diseñado por el autor Monge, J. (38) y modificada por la presente autora cuya finalidad del estudio fue obtener información sobre las relaciones interpersonales y sus dimensiones

en comunicación (8 ítems), en escucha activa (10) y solución de conflictos (26 ítems) (Anexo 1).

**Escala de medición:**

Relaciones interpersonales favorables: 89 -130

Relaciones interpersonales medianamente favorables: 45 - 88

Relaciones interpersonales desfavorables: 1 - 44

**Para la variable “Trabajo en equipo”,** la técnica ha sido la encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por el autor Fernández et al (83) para valorar el trabajo en equipo con sus dimensiones: interacción en el equipo (17 ítems), liderazgo (7), Supervisión (4 ítems) y Feedback (5 ítems) (Anexo 2).

**Escala de medición:**

Trabajo en equipo exitoso: 113 -168

Trabajo en equipo medianamente exitoso: 57 -112

Trabajo en equipo no exitoso: 1 -56

## **Validez**

Para el instrumento de Relaciones interpersonales y Trabajo en equipo se realizó la validez de contenido a través de 4 jueces expertos.

El cuestionario sobre trabajo en equipo ha sido adaptado culturalmente al contexto español y comprobada su validez de contenido mediante un grupo de expertos españoles en el año 2014 (83).

Pero, a pesar de tener una validez externa en el año 2014, se procedió a realizar la validez externa en base a criterios de expertos sobre el tema de investigación, teniendo como resultado una aceptación adecuada

(Anexo 3).

## **Confiabilidad**

Para ver la confiabilidad en los instrumentos se realizó la prueba piloto, cuyos hallazgos fueron: (Anexo 4).

### ALFA DE CRONBACH

HERRAMIENTAS		Alfa de Cronbach	N ° de elementos
1	INSTRUMENTO N ° 1	0,877	26
2	INSTRUMENTO N ° 2	0,921	33

### 3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar la recolección de datos se solicitó a la dirección ejecutiva del hospital Hipólito Unanue el permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos; así como también se presentó una copia a la Unidad de docencia e investigación con una copia del proyecto para su evaluación y aprobación por el comité de investigación; posterior a su aprobación se brindó la credencial respectiva para la ejecución de los instrumentos, brindando las facilidades para la aplicación.

Antes de la recolección de los datos, se explicó brevemente a los participantes sobre la finalidad del estudio y posterior a ello, se brindó la hoja de consentimiento informado para su participación del estudio y se brindaron las instrucciones respectivas para el llenado respectivo de los instrumentos.

El llenado de cada uno de los instrumentos demandó un tiempo de 15 minutos en diferentes tiempos debido a la demanda de pacientes en los turnos programados de los enfermeros del área de emergencia.

El tiempo que demandó recolectar la muestra total fue de 3 meses.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procesamiento de los datos; se procede primero a realizar el vaciado de las respuestas de los instrumentos en una base de datos en Excel, posterior a ello se transfiere estos datos al SPSS v.22.

Posteriormente se procedió a realizar la prueba de normalidad para establecer el tipo de procesamiento estadístico a aplicar, y se obtuvo la Correlación de Spearman; y a través de ello se realizó la relación de las variables y la comprobación de la hipótesis, con un nivel de significancia de  $< 0,05$ .

Se presenta las tablas representativas que responden a cada objetivo específico.

### **3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Las consideraciones éticas se basaron en los siguientes principios éticos de la investigación:

- En el principio de autonomía, se respetó el derecho del participante de sus decisiones. Se aplicaron los instrumentos previo Consentimiento Informado. (Anexo 5).
- Principio de Beneficencia y no Maleficencia: Los hallazgos permitieron determinar la importancia de las buenas relaciones interpersonales para el trabajo en equipo, mejorando la calidad de atención hacia los pacientes.
- Principio de Justicia: se basó en la equidad, respetando los criterios de inclusión. Cada enfermero participó del llenado de los instrumentos dándosele el tiempo correspondiente para su llenado respectivo sin importar su raza, sexo, condición social o religión.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. RESULTADOS**

En el presente capítulo IV, se presentan los resultados del estudio con sus respectivas tablas y gráficos correspondiente a los objetivos e hipótesis planteadas.

**TABLA 1**  
**CARACTERÍSTICAS DE LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO**  
**DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA - 2024**

<b>EDAD</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
25 a 30 años	15	30,00
31 a 50 años	24	48,00
51 a más años	11	22,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>
<b>SEXO</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
Masculino	12	24,00
Femenino	38	76,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
Menos de 5 años	14	28,00
Más de 5 años	14	28,00
Más de 10 años	22	44,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>
<b>EXISTE BUENAS RELACIONES</b>		
<b>INTERPERSONALES</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
No	27	54,00
Si	23	46,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>
<b>CUENTA CON CAPACITACIÓN -</b>		
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
No	31	62,00
Si	19	38,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>
<b>TIENE PROBLEMAS DE TRABAJAR</b>		
<b>EN EQUIPO</b>	<b>n °</b>	<b>%</b>
Si	18	36,00
No	11	22,00
A veces	21	42,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

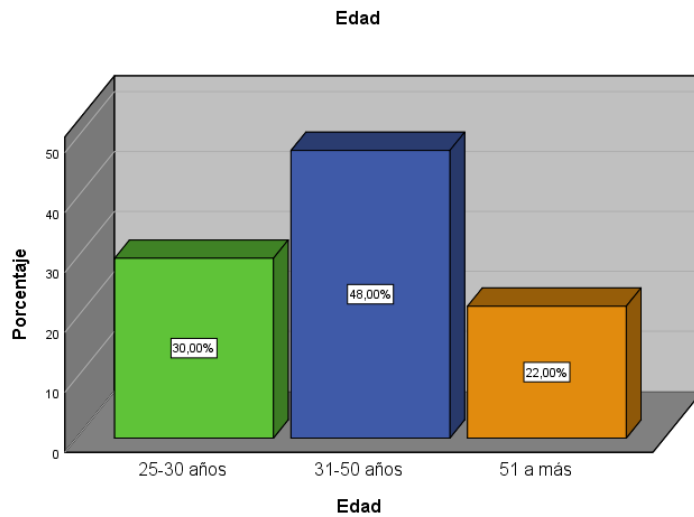
**Fuente:** Encuesta aplicada a las enfermeras (os) del servicio de emergencia del HHUT.

**Elaborado por:** Quispe K.

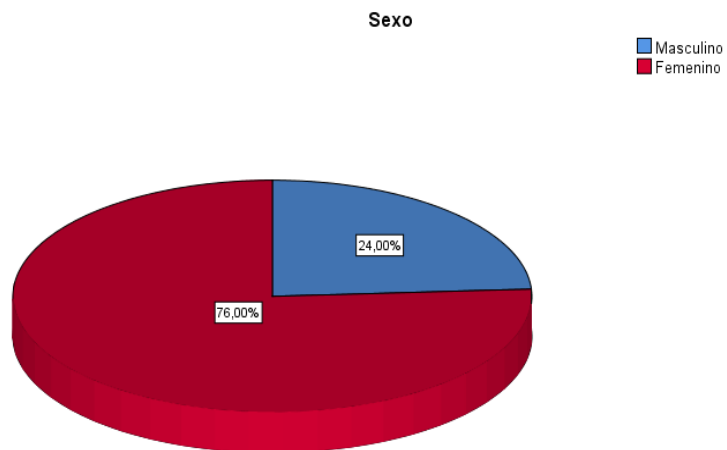
## **DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 1, se observa las características de los enfermeros (as) del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde según la edad, el 48% se encuentra entre las edades de 31 a 50 años y el 76% son de sexo femenino. En experiencia laboral, el 44% cuenta con más de 10 años de experiencia. Y el 54% de los enfermeros refieren que no existe buenas relaciones interpersonales, Y según la capacitación: Trabajo en equipo, el 62% refieren que no cuentan con dicha capacitación. Y en problemas para trabajar en equipo, el 42% refiere que a veces tiene problemas para trabajar en equipo; seguido del 36% que, menciona que si tiene problemas para trabajar en equipo.

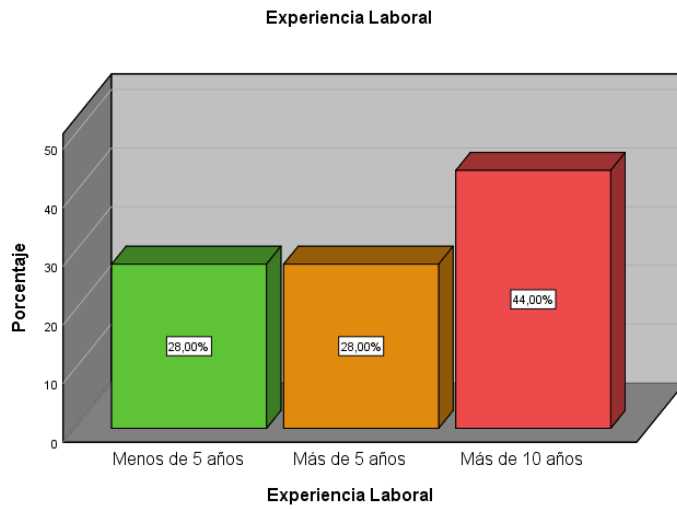
**GRÁFICO 1**  
**CARACTERÍSTICAS DE LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO**  
**DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA - 2024**



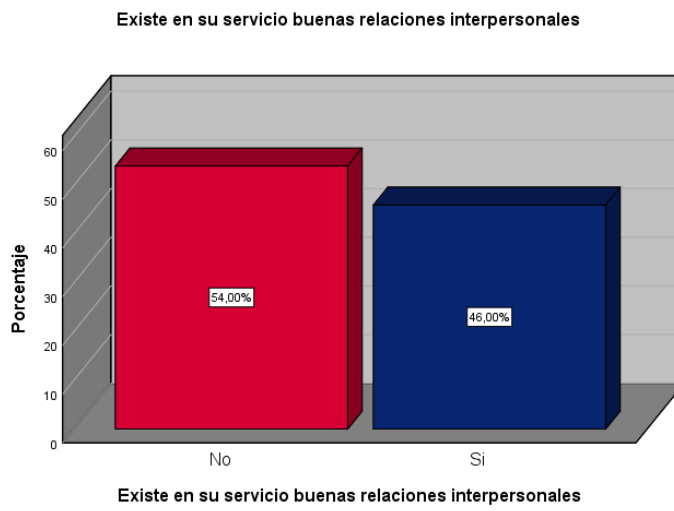
Fuente: Tabla 1.



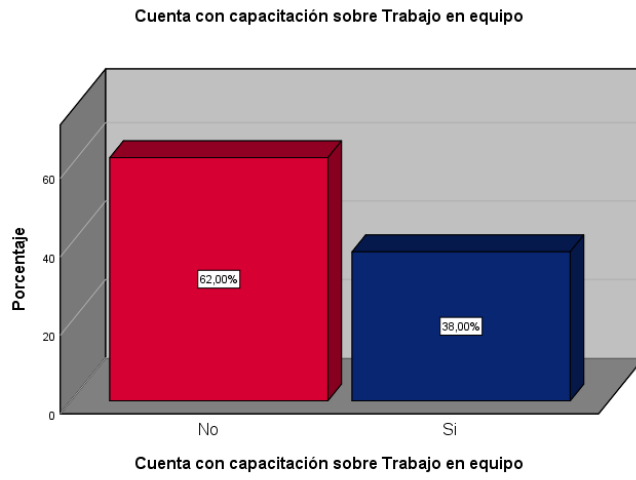
Fuente: Tabla 1.



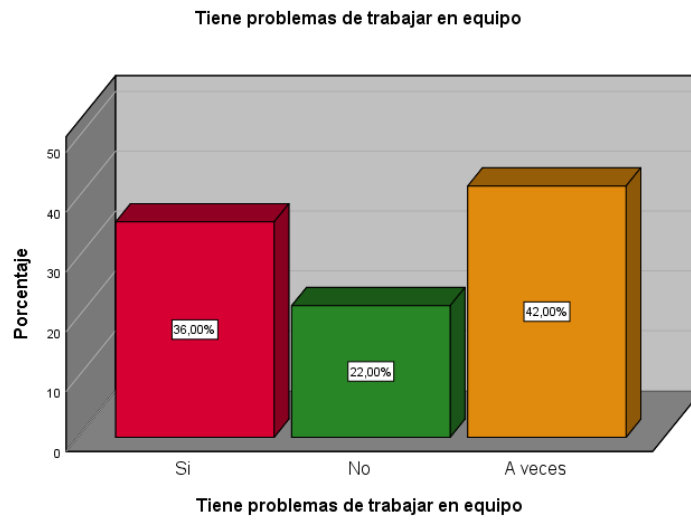
**Fuente:** Tabla 1.



**Fuente:** Tabla 1.



**Fuente:** Tabla 1.



**Fuente:** Tabla 1.

**TABLA 2**

**RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024**

<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
Desfavorable	0	0,00
Medianamente desfavorable	27	54,00
Favorable	23	46,00
Total	50	100,00

**Fuente:** Instrumento sobre “Relaciones interpersonales”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

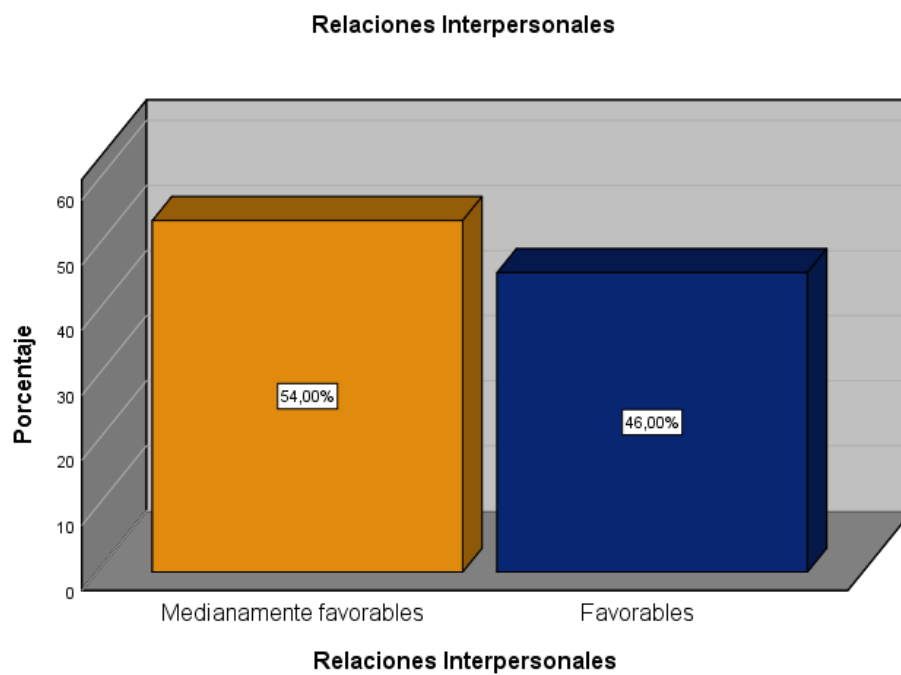
**Elaborado por** Quispe. K.

**Descripción:**

En la Tabla 2, se evidencia el reporte “Las relaciones interpersonales” de los enfermeros (as), del servicio de emergencia del HHUT; donde perciben como medianamente favorable el 54%, y favorables el 46% y desfavorable el 0%.

## GRÁFICO 2

### RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024



Fuente: Tabla 2.

**TABLA 3**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HHUT, TACNA -2024**

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
No exitoso	0	0,00
Medianamente exitoso	18	36,00
Trabajo en equipo exitoso	32	64,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

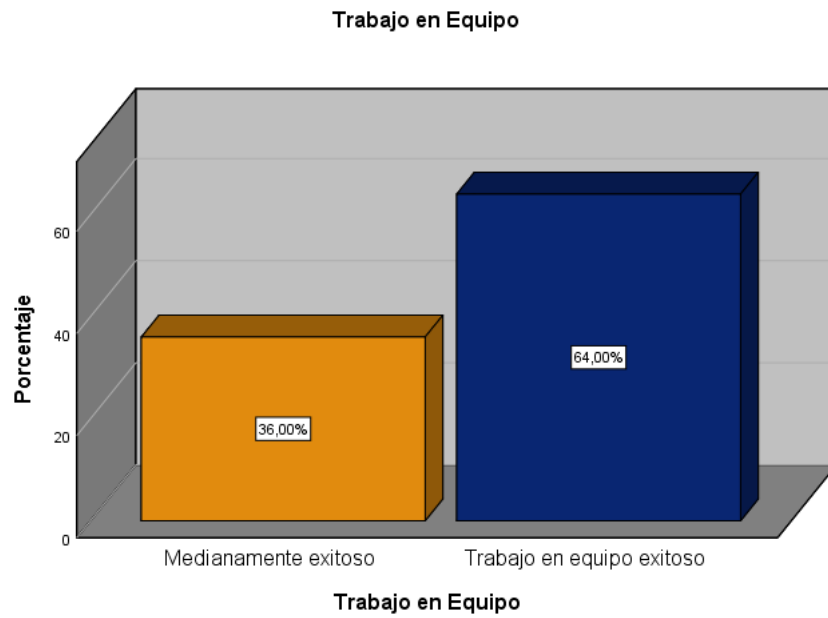
**Fuente:** Instrumento sobre “Trabajo en equipo”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

**Elaborado por** Quispe. K.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 3, observamos, el “Trabajo en equipo” en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, donde el trabajo en equipo es exitoso en un 64%, y medianamente exitoso en un 36% y no exitoso en un 0%.

**GRÁFICO 3**  
**TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HHUT, TACNA -2024.**



Fuente: Tabla 3.

**TABLA 4**

**INTERACCIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS)  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA - 2024**

<b>INTERACCIÓN EN EL EQUIPO</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
No exitoso	0	0,00
Medianamente exitoso	13	26,00
Trabajo en equipo exitoso	37	74,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Instrumento sobre "Trabajo en equipo", aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

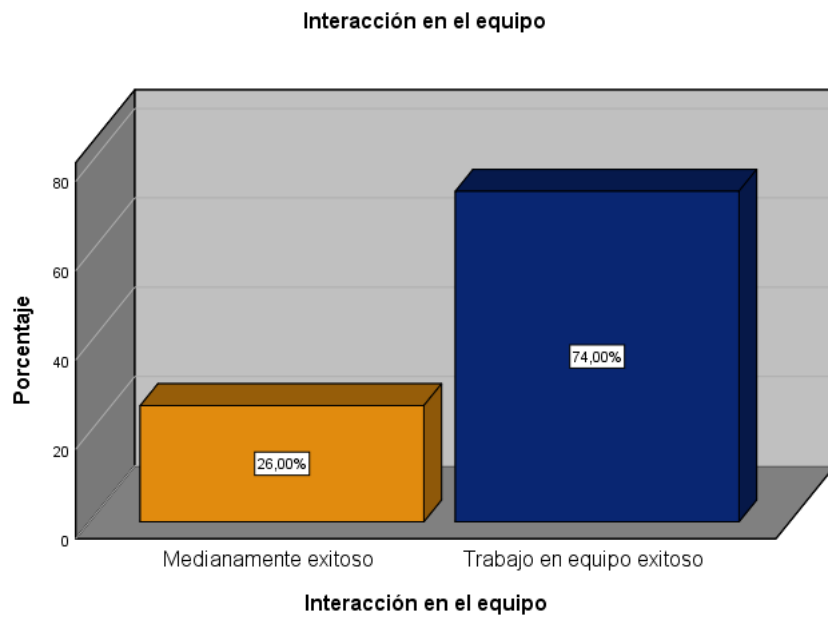
**Elaborado por** Quispe. K.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 4, observamos, el reporte de la "Interacción en el trabajo en equipo" en los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la interacción en el trabajo en equipo es exitosa en un 74,0 %; y es medianamente exitoso en un 26% y no exitoso en un 0%.

## GRÁFICO 4

### INTERACCIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024



Fuente. Tabla 4.

**TABLA 5**

**LIDERAZGO EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS)  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024**

<b>LIDERAZGO</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
No exitoso	0	0,0
Medianamente exitoso	19	38,0
Trabajo en equipo exitoso	31	62,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento “Trabajo en equipo”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

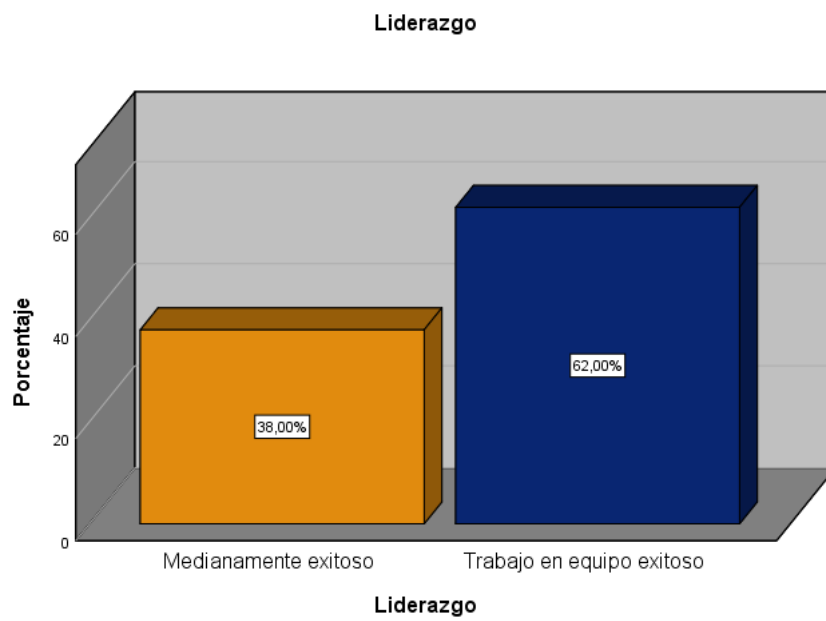
Elaborado por Quispe. K.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 5, observamos el reporte de “Liderazgo en el trabajo en equipo” en los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Liderazgo en el trabajo en equipo es exitoso en un 62 %; y es medianamente exitoso en un 38% y no exitoso en un 0%.

## GRÁFICO 5

### LIDERAZGO EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024



Fuente: Tabla 5.

**TABLA 6**

**SUPERVISIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS)  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024**

<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>N °</b>	<b>%</b>
No exitoso	3	6,0
Medianamente exitoso	28	56,0
Trabajo en equipo exitoso	19	38,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento: “Trabajo en equipo”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

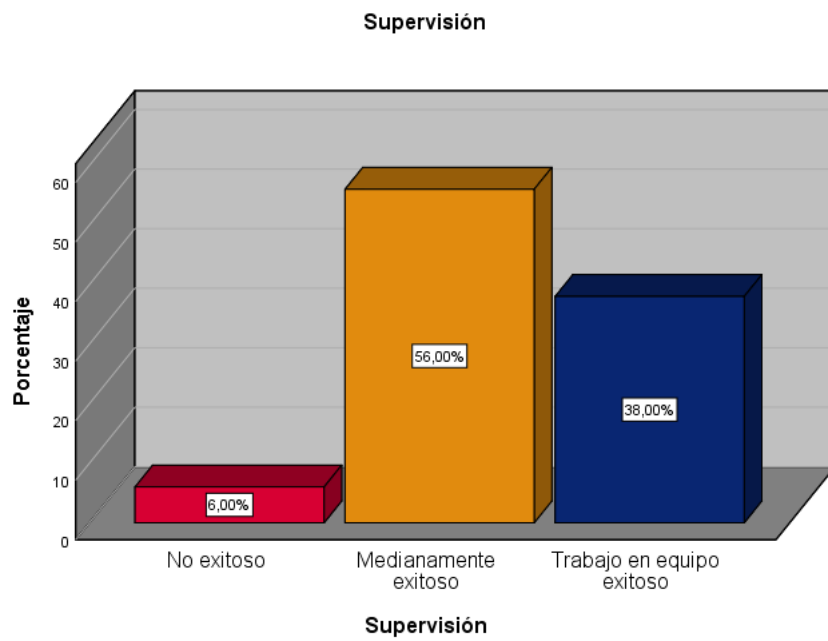
Elaborado por Quispe. K.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 6, observamos el reporte de la “Supervisión en el trabajo en equipo” en los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la supervisión en el trabajo en equipo es medianamente exitosa en un 62%; y es exitoso en un 38% y no exitoso en un 6%.

## GRÁFICO 6

### SUPERVISIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA - 2024



Fuente: Tabla 6.

**TABLA 7**

**FEEDBACK EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS)  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024**

<b>FEEDBACK</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No exitoso	0	0,0
Medianamente exitoso	8	16,0
Trabajo en equipo exitoso	42	84,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento: “Trabajo en equipo”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

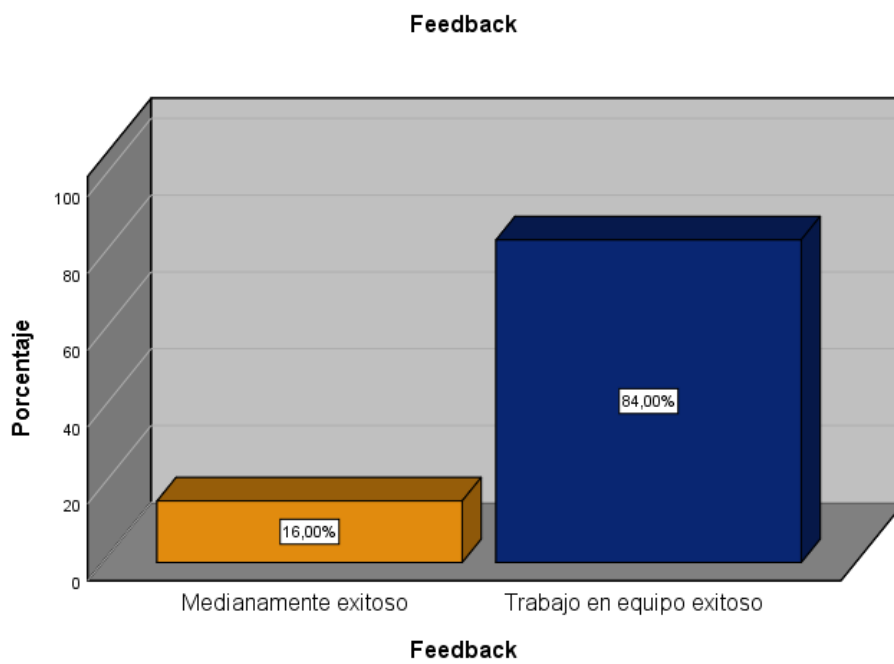
Elaborado por Quispe. K.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 7, observamos el reporte del “Feedback en el trabajo en equipo” en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Feedback en el trabajo en equipo es exitoso en 84% y medianamente exitosa en un 16 %; y no exitoso en un 0%.

## GRÁFICO 7

### FEEDBACK EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA – 2024



Fuente: Tabla 7.

**TABLA 8**  
**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS**  
**ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT,**  
**TACNA – 2024**

		Trabajo en Equipo					
		Medianamente exitoso		Trabajo en equipo exitoso		Total	
		N °	%	N °	%	N °	%
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Desfavorables	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Medianamente favorables	16	<b>32,0</b>	11	22,0	27	54,0
	Favorables	2	4,0	21	<b>42,0</b>	23	46,0
	<b>Total</b>	18	36,0	32	64,0	50	100,0

**Fuente:** Instrumentos: “Relaciones interpersonales” y “Trabajo en equipo”, aplicada a los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT.

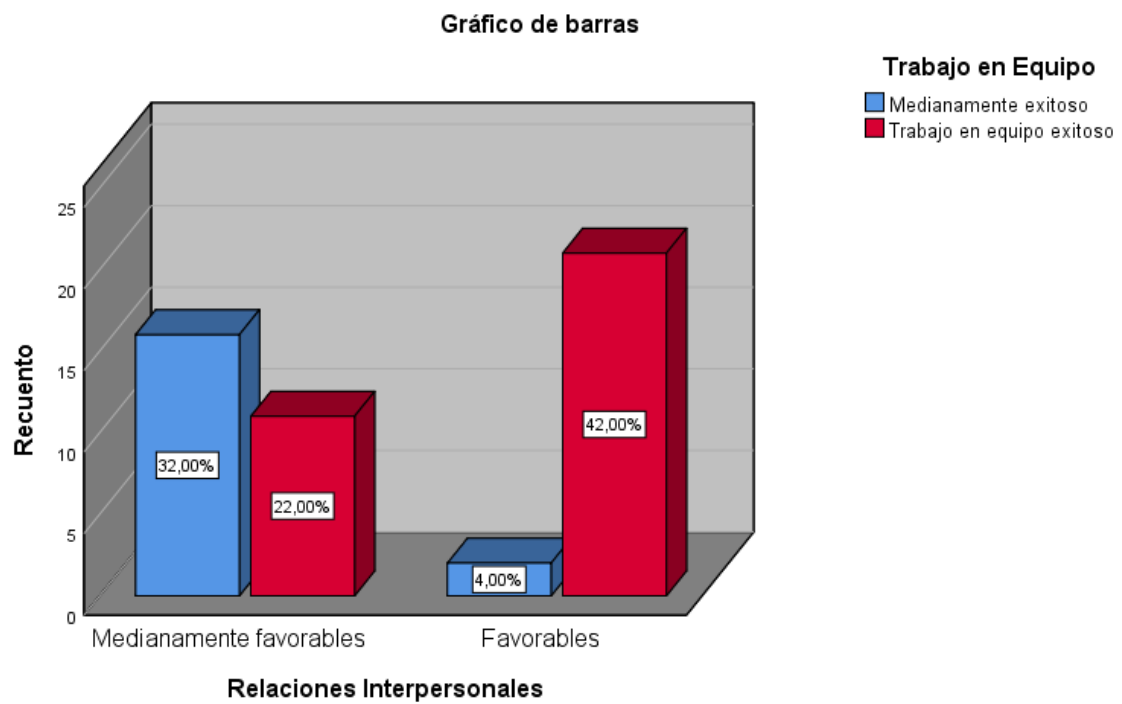
Elaborado por Quispe. K

## DESCRIPCIÓN

En la Tabla 8, observamos las “Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo” en los enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el 42% perciben que las relaciones interpersonales son favorables y el trabajo en equipo es exitoso, seguido del 32% donde las relaciones interpersonales son medianamente favorables y el trabajo en equipo es medianamente exitoso.

## GRÁFICO 8

### RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHUT, TACNA - 2024



Fuente: Tabla 8.

**TABLA 9**  
**RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN**  
**EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**  
**DEL HHUT, TACNA - 2024**

		<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Correlación de Pearson	1	<b>0,525**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>0,000</b>
	N	50	50
<b>Trabajo en Equipo</b>	Correlación de Pearson	0,525**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Regla de decisión:**

Sí p -valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Sí p-valor (Sig.) > 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 9, se observa el p valor = 0,000; por lo tanto, p - valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Donde:

Existe relación entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna - 2024. Para determinar la correcta interpretación de la correlación de Pearson. Del valor obtenido de la correlación de Pearson, se obtuvo un: ,525, que indica que la relación entre las variables relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, poseen una Correlación positiva media, esto también indicaría que a mayor sean las relaciones interpersonales, habrá un mejor trabajo en equipo en los enfermeros.

**TABLA 10**

**RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO (INTERACCIÓN EN EL EQUIPO) EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL EN TACNA – 2024**

			<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Interacción en el equipo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Coefficiente de correlación	1,000	<b>0,364**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,009</b>
		N	50	50
	<b>Interacción en el equipo</b>	Coefficiente de correlación	0,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,009	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**DESCRIPCIÓN**

En la tabla 10, se observa el p- valor de 0,009; por lo tanto, p - valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Donde:

Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (interacción en el equipo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

Del valor obtenido de la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un: 364 y que indica que la relación entre las variables relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (interacción en el equipo), poseen una Correlación positiva débil.

**TABLA 11**

**RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO (LIDERAZGO) EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL EN TACNA – 2024**

**Correlaciones**

		<b>Relaciones</b>		
			<b>Interpersonales</b>	<b>Liderazgo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,557**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	50	50
	<b>Liderazgo</b>	Coeficiente de correlación	0,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla 11, se observa p valor de 0,000; por lo tanto, p-valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Donde:

Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (liderazgo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

Del valor obtenido de la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un: ,557 y que, indica que la relación entre las variables relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (liderazgo), poseen una Correlación positiva media.

**TABLA 12**

**RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO (SUPERVISIÓN) EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL EN TACNA – 2024**

**Correlaciones**

		<b>Relaciones</b>		
			<b>Interpersonales</b>	<b>Supervisión</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,410**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,003</b>
		N	50	50
	<b>Supervisión</b>	Coeficiente de correlación	0,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**DESCRIPCIÓN**

En la tabla 12, se observa el p valor = 0,003; por lo tanto, p valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Donde:

Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (supervisión) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

Del valor obtenido de la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un: 0,410, que nos indica que la relación entre las variables relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (supervisión), poseen una Correlación positiva débil.

**TABLA 13**

**RELACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO (FEEDBACK) EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL EN TACNA – 2024**

**Correlaciones**

		<b>Relaciones Interpersonales</b>		
				<b>Feedback</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Coefficiente de correlación	1,000	<b>0,293*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,039</b>
		N	50	50
	<b>Feedback</b>	Coefficiente de correlación	0,293*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,039	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**DESCRIPCIÓN**

En la tabla 13, se observa el p valor = 0,039; por lo tanto, p valor (Sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Donde:

Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (feedback) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.

Del valor obtenido de la correlación de Rho Spearman, se obtuvo un: ,293, que indica que la relación entre las variables relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (feedback), poseen una Correlación positiva débil

## 4.2. DISCUSIÓN

**Tabla 1**, se observa la Relaciones interpersonales en los enfermeros del servicio de emergencia del HHUT; donde el 54% son medianamente favorable.

Concuerda con el estudio de **Junco, S. (13)**, donde se encontró que, las relaciones interpersonales fueron de nivel regular.

Difiere del estudio de Salazar, A **(17)**, donde el 60,4% de los trabajadores en las relaciones interpersonales es manejada de manera adecuada.

Según Martínez, en el entorno laboral, las relaciones interpersonales se refieren a la interacción mutua del empleado con sus compañeros de trabajo, del personal administrativo y directivo, o sea, con los demás empleados del entorno laboral (28).

Para Elers y Gilbert, afirman que las relaciones interpersonales ideales en el entorno de trabajo promueven la consecución de las metas compartidas de la organización, potencian la comunicación entre sus integrantes y fomentan la confianza. Sostiene que la profesión de enfermería lleva a cabo un proceso terapéutico interpersonal, por ende, el mantenimiento de las relaciones interpersonales con los compañeros es crucial para conseguir un trabajo colaborativo y las tareas diarias (30).

Pero a qué se debe, que las relaciones interpersonales sean medianamente favorables en el servicio de emergencia, quizás se deba a la falta de capacitación sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo en equipo,

sobre todo al personal nuevo de enfermería que aún carece de habilidades y destrezas en el campo de las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, como estrategias claves para el logro de los objetivos que persigue la institución de salud, el bienestar del paciente, siendo este sujeto del cuidado que es el quehacer esmerado de la enfermera en el restablecimiento de la salud del paciente en un servicio de emergencia..

**Tabla 2**, se observa el Trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencias del HHUT, donde el 64% manifiestan que el trabajo en equipo es exitoso.

Concuerta con el estudio de **Quispe, M. (16)**, donde el trabajo en equipo el 56,1% es alto. Así, como también en el estudio de **Ocrospoma, J; Paucar, J. (20)**, donde el nivel es alto en el trabajo en equipo en el personal de salud.

Así mismo difiere del estudio de **Costello, M; Coventry, T; Russell, k. (23)**, donde menciona que se debe de incorporar estrategias para progresar en el trabajo en equipo logrando una dialogo efectivo que permitirá una mejor atención por parte de enfermería, y satisfacción y mejores resultados en los pacientes.

El trabajar en equipo en el personal de enfermería es una perspectiva enfocada en el paciente y enfocada en metas compartidas entre las enfermeras. El concepto emplea las capacidades y destrezas singulares de cada integrante del equipo de enfermería para fomentar una atención de enfermería eficiente y de excelente calidad, y fomentar resultados positivos en la atención médica para todos los pacientes (48).

Trabajar en equipo, significa la responsabilidad de los integrantes en la realización de aquellas actividades que respondan a los objetivos de la institución, ejerciendo las funciones que le compete a cada integrante del equipo, dejando de lado los objetivos personales. Y si estas actividades son acompañados por el director y jefes de área, se sienten respaldos en las acciones que realizan. El trabajar en equipo es una ocasión para intercambiar información, desarrollar la tolerancia, ser solidario, ser asertivo, ser empático y respetar las diferencias de cada integrante del equipo (57).

Este resultado de trabajo exitoso, considerando a **Patricia Benner**, sea el resultado de la expertes que muestran las enfermeras producto de la combinación de la experiencia y el conocimiento , de tal forma que les permite responder con actuaciones rápidas y oportunas en un servicio de emergencias y urgencias para lograr la estabilidad en el paciente ante eventos inesperados respetando la prioridad en la que se encuentre catalogado como es atender al paciente en paro cardio respiratorio, con cetoacidosis, o epilepsia entre otros que hace que el trabajo en equipo se manifieste de una forma organizada y armónica en otras palabras se integre con un solo objetivo salvar la vida del paciente y/o estabilizarlo.

Esta misma expertas de las enfermeras se manifiesta en el cuidado de pacientes que se hallan en las salas de observación a quienes les brindan un monitoreo y vigilancia continua para prevenir y actuar con eficiencia y eficacia ante situaciones que puedan impedir la su estabilización, que una vez logrado

puedan ser trasladados a otra área donde continuaran, los pacientes, su recuperación. .

**Tabla 3**, se visualiza la interacción en el trabajo en equipo en el servicio de emergencia del HHUT, donde el 74% manifiesta que la interacción es exitosa en el trabajo en equipo.

**Ferreira, G. (72)**, indica que, la comunicación dentro de la organización tiene un impacto significativo en el trabajo en equipo.

La interacción entre las personas que trabajan en equipo se expresa a través de la comunicación (intercambio de información e ideas), cooperación (cuando cooperan), coordinación (dirigidas por un coordinador con el fin de lograr objetivos comunes), colaboración (creación e ideas sobre cómo lograr objetivos comunes).

Sin embargo, no siempre se da este hecho dado que existe un 26% de enfermeros que no están incluidos en la interacción exitosa del trabajo en equipo, no se da a plenitud el intercambio de ideas, cooperación, coordinación, quizá porque el equipo de trabajo no está integrado por enfermeras que posean los conocimientos y las habilidades en la misma magnitud, sino halla entre ellas diferencias abismales como las que se encuentra en una novata y una experta, en ese contexto se hace necesario formar a la enfermera novata e incorporarla con pequeñas tareas de coordinación y colaboración, de tal manera que vaya

adquiriendo experiencia gradual para el desempeño de su rol en un servicio de emergencia.

Entonces, en un equipo al dar valía a una enfermera novata integrarla en uno o más objetivos compartidos y llevar a cabo una tarea relevante para la recuperación del paciente evidencian compromiso, dedicación superación para la consecución de los objetivos y los resultados, al desempeñar distintos roles y responsabilidades en la recuperación de la salud del paciente.

La integración del equipo de trabajo en enfermería, es importante en el servicio de emergencia, logrando una mejor respuesta para evitar secuelas o más daños en el paciente que necesita de cuidados enfermeros oportunos y eficaces que se brindan durante la permanencia del paciente en el servicio de emergencia. Y los objetivos comunes en los enfermeros es lograr atender a sus necesidades del paciente en forma oportuna con eficacia y calidad.

**En la Tabla 4**, se visualiza el liderazgo en el trabajo en equipo en el servicio de emergencia del HHHUT, donde el 62% manifiesta que el Liderazgo es exitoso en el trabajo en equipo.

Se asemejan al estudio de **Quispe, H. (18)**, donde se evidencia la correlación entre el liderazgo transformacional y el trabajo en equipo de la IPRESS

El liderazgo en el campo de la enfermería puede promover una cultura de colaboración y trabajo en equipo. Los líderes pueden animar a los miembros del

equipo a trabajar juntos de manera efectiva, lo que puede mejorar la calidad de la atención al paciente y reducir los errores médicos (64).

El liderazgo en enfermería conlleva ser un referente para el equipo de enfermería, definir objetivos precisos y factibles, tomar decisiones de forma eficaz y colaborar de forma cooperativa con otros expertos en salud. Además, implica ser un comunicador eficaz, motivador y con la habilidad de solucionar conflictos de forma eficaz (64).

En el servicio de emergencia del HHUT, el liderazgo es exitoso, quizás sea porque siempre está programado en cada número en cada grupo de guardia diurna o nocturna un líder donde dirige y coordina las respuestas ante un evento inesperado, tomando decisiones y coordinando y organizando al equipo de enfermeros y de técnicos para dar una respuesta oportuna ante un evento inesperado, o ante la demanda de pacientes, que a veces muchas veces está abarrotada de pacientes. Sin embargo, siempre existe una líder para tal coordinación del staff del personal de enfermería de turno y que cuenta con apoyo de la supervisora de turno.

**En la Tabla 5**, se observa la supervisión en el Trabajo en equipo en el servicio de emergencia del HHUT, donde el 56% manifiestan que la supervisión del trabajo en equipo es medianamente exitosa.

EL estudio de **Nieves, I. (14)**, encontró que, la calidad de relación que establece la supervisora con las enfermeras es importante, ya que, potencia el compromiso organizacional y creciente la satisfacción laboral.

La supervisión en el campo de la enfermería ha resultado crucial para llevar a cabo procesos de administración en las instituciones hospitalarias. Las enfermeras que desempeñan esta labor se topan constantemente con obstáculos, particularmente en la administración del talento humano. En este contexto, la integración de equipos de trabajo ha demostrado ser una alternativa factible para lograrlo. Esto se debe a que los directivos y líderes de las organizaciones deben aprender a identificar cuándo y para qué formar equipos; con el objetivo de generar y proporcionar condiciones que promuevan el éxito antes, durante y tras finalizar (66).

A qué se debe, que la supervisión es medianamente exitosa, tal vez sea que ante un evento no se integra en su totalidad el supervisor (ra) de turno para apoyar o dirigir al personal enfermero durante la atención de enfermería, sólo se avoca sobre la permanencia del paciente, de la cantidad de pacientes, de números de camas. Sin embargo, hay poca participación en la integración del equipo para brindar una mejor respuesta ante un evento o ante la demanda de pacientes, o ante la necesidad de salir externamente para un examen diagnóstico complementario o referencia a otro establecimiento de salud.

**En la Tabla 6**, se observa el Feedback en el Trabajo en equipo en el servicio de emergencia del HHUT, donde el 84% manifiestan que el Feedback en el trabajo en equipo es exitoso.

El Feedback es una manera de fomentar buenas prácticas en el equipo de trabajo (68), puede ser positiva o negativa con respecto al desempeño, aptitudes o actitudes de un colaborador en su lugar de trabajo, esta práctica se emplea para fortalecer la relación entre trabajador y la empresa con el objetivo de alinearse y trabajar por las mismas metas. Y es positiva cuando se destaca una cualidad del trabajador, de lo bueno o buena que es para una actividad y destacando los puntos en general del área y lo que se espera de ellos. Y es negativa cuando se le manifiesta al trabajador sobre las actividades que no está cumpliendo; y dar soluciones en conjunto a problemas detectados, de o cual se sentirán escuchados y apreciados.

A qué se debe, que le Feebaack, sea exitoso en el servicio de emergencia. Tal vez sea porque durante las reuniones del servicio que se brindan frecuentemente se desarrolla en base a mejoras el servicio; manifestando el jefe de emergencia sobre lo que estamos mejorando y sobre lo que nos falta mejorar, lo que conlleva a que los profesionales mejoren su cuidado con respecto al paciente.

**En la Tabla 7 y 8**, se observa la relación entre las variables Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, donde el 42% refiere que las relaciones son favorables y el trabajo en equipo es exitoso. Y en la comprobación de la

hipótesis estadística existe relación entre las variables de estudio con un p valor de 0,000 y una correlación de Pearson de 0,525.

Son similares al estudio realizado por **Ccente, E. (21)**, Concluyendo, existe relación entre las variables estudiadas: las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los empleados.

Son similares al estudio de **Aguilar y Huamaní (13)**, cuyos resultados del estudio fueron que, existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los trabajadores de los Servicios de Medicina, con un p valor de  $0,025 < 0,05$  y una correlación de 0,850.

Un equipo sólo funciona perfectamente si sus miembros se articulan entre sí llamándolos así equipo. En este contexto destacamos relaciones interpersonales, que, en el entorno del trabajo, debe entenderse para optimizar el vínculo personal entre miembros del equipo, estableciendo relaciones ética y respeto (55).

A qué se debe, que exista relación entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo; tal sea a que mayor relación interpersonal entre los profesionales enfermeros mayor es la integración en el trabajo en equipo, lo que conlleva a dar una mejor respuesta a los pacientes que necesitan de cuidados de enfermería, logrando un trabajo en equipo exitoso.

**En la Tabla 9 ,10 ,11y 12**, se observa la relación entre las variables Relaciones interpersonales con las dimensiones del trabajo en equipo: en interacción, liderazgo, supervisión y feedback, obteniéndose un valor de p: 0,009,0,000; 0,003

y 0,039 respectivamente, lo que nos indica que existe relación entre la variable Relaciones interpersonales con las dimensiones del trabajo en equipo.

El trabajo en equipo fomenta el crecimiento de sus miembros, comparten el liderazgo y gozan de lo que están llevando a cabo; los logros son el trabajo conjunto de todos (61).

Los líderes en enfermería desempeñan un papel clave en la coordinación y gestión de los equipos de trabajo, asegurando que se cumplan los protocolos y estándares de seguridad. Además, también promueven un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo que contribuye a mejorar la satisfacción y el compromiso de los profesionales de enfermería (65).

El trabajo en equipo en enfermería no solo se traduce en una satisfacción personal del profesional de la salud, sino también en un alto nivel de calidad en la atención, ya que el paciente se sentirá protegido y respaldado (63).

A qué debe, que exista relación entre las relaciones interpersonales con las dimensiones del trabajo en equipo, quizás se debe a la condición de ser experto del profesional enfermero con respecto a la salud del paciente, y de la razón de ser sujeto de cuidado. El ser experto en la interacción, mediante la comunicación entre los miembros del equipo, la supervisión responsable de la permanencia del personal en el lugar de trabajo; el liderazgo que establece el líder del equipo para lograr los objetivos comunes “logrando que, el paciente se encuentre en mejores condiciones de la que motivó su ingreso”; el feedback, positivo hace que los

miembros del equipo se integren para brindar una mejor respuesta mediante acciones y cuidados en forma eficiente y minimizando daños en la salud del paciente, brindando una buena respuesta ante las necesidades de los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de emergencia.

## CONCLUSIONES

1. Las relaciones interpersonales en los enfermeros (as) del servicio de emergencia, es medianamente favorable (54%),
2. El trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia, es exitoso (64%),
3. La interacción en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) es exitoso (74%),
4. El liderazgo en el trabajo en equipo en los enfermeros (as), es exitoso (62%), es exitoso (62%).
5. La supervisión en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) es medianamente exitoso (56%),
6. El Feedback en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) es exitoso (84%),
7. Existe relación entre las Relaciones interpersonales y el trabajo en equipo con p valor de 0,000 y una correlación de Pearson de 0,525. Así mismo existe relación con las dimensiones del trabajo en equipo: interacción, liderazgo, supervisión y feedback 0,009; 0,000; 0,003 y 0,039.

## RECOMENDACIONES

- A la Unidad de capacitación, docencia e investigación realizar capacitaciones constantes para fortalecer la Importancia de las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo, estableciendo estrategias que permitan la integración del equipo con una buena comunicación y cooperación que permitan llevar a cabo un trabajo de mejor calidad.
- Al departamento de enfermería fomentar talleres de motivación para fortalecer el trabajo en equipo y por ende mejorar el cuidado de los pacientes, mediante el cumplimiento de objetivos y alineación en la forma de proceder adecuadamente hacia el paciente sujeto de cuidado.
- A la Jefatura del Servicio de emergencias continuar las reuniones de servicio para detectar e identificarlos con los grupos de trabajo los problemas existentes y establecer correcciones respectivas para aumentar la eficacia de sus resultados en el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rangel-Carreño TL, Lugo-Garzon IK, Calderón ME. Revisión Bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. Rev. Ingeniería Solidaria [Internet]. 2018 enero [citado 14 jul 2021]; 14(24). Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164> [ Links ]
2. Mohanty A, Mohanty S. The impact of communication and group dynamics on teamwork effectiveness: The case of service sector organisations. ASMJ [Internet]. 2018 [citado 16 jul 2021]; 17(4): 1-14. Disponible en: Disponible en: <https://www.abacademies.org/articles/The-impact-of-communication-and-group-dynamics-1939-6104-17-4-251.pdf> [ Links ]
3. Sebastián, M; Chanquet, A; Almanzor, F. Perceived Interpersonal Conflicts Scale (PICS). Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo. 2019;37(3):177–98. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/111870/Perceived%20Interpersonal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Espinoza, M. La comunicación interpersonal en los servicios de salud. Bolivia. Cochabamba 2003. Rev. Scielo. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762003000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000200005)

5. Relaciones interpersonales. ¿Cómo mejorarlas? <https://platzi.com/blog/emp-relaciones-interpersonales-trabajo/>
6. Cordero – Maldonado, E; García, J; Romero – Quechol, G; Flores – Padilla, L; Trejo -Franco, J. Dimensiones de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel en México. 2018. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadellInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2019/vol27/no2/5.pdfpdf>
7. Ayoví-Caicedo, Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). 2019.ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
8. Villalta Guerrero MA. relaciones interpersonales y su relación con la productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica San Pablo. Universidad Autónoma de Ica; 2021. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/813/1/Mirtha%20Amparo%20Villalta%20Guerrero.pdf>
9. Galdos, A; Huamaní, L. Relaciones interpersonales en enfermeras del hospital III regional Honorio Delgado. Arequipa 2017.Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín. 2018.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA\\_7377b73296db02bf8ffe\\_a23ca22cce28](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_7377b73296db02bf8ffe_a23ca22cce28)

10. Araya y Medina. Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. 2019. *Revista Médica de Risaralda*, 5(2).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)

11. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine; Health and Medicine Division; Board on Health Care Services; Board on Global Health; Committee on Improving the Quality of Health Care Globally. *Crossing the Global Quality Chasm: Improving Health Care Worldwide* [Internet]. Washington (DC): National Academies Press (US); 2018 Aug [citado 16 jul 2021]. Disponible en: Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK535653/> doi: 10.17226/25152 [ Links ]

12. Cox, T., Griffiths, A. y Rial-González, E. *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo / Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. 2000. ISBN:92-95007-88-3.  
[https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe\\_El\\_estres\\_relacionado\\_con\\_el\\_trabajo.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf)

13. Aguilar, GR y Huamaní, MA. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019. Universidad Nacional del Callao; 2021.
- <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5634/TESIS%20MAESTRO-AGUILAR%20MOLINA-FCS-2021.pdf>
14. World Health Organization. Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems [Internet]. Geneva 27, Switzerland: World Health Organization; 2006 [citado 14 julio 2021]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/9241563249\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43470/9241563249_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Paravic, T; Lagos, M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. Rev. Scielo. 2022.
- [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532021000100402](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402)
16. Randstad. Trabajo en equipo: ¿Cómo hacerlo con éxito? | Randstad [Internet]. 2022 [citado 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.randstad.es/contenidos360/cultura-empresarial/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>.

17. Adair, J. (2003). El arte de liderar un equipo. Madrid: Pearson.
18. Drucker, P. (1974). El papel del gerente. Madrid: McGraw-Hill.
19. Trabajo en equipo en el sector salud - V Congreso Virtual SICEPA - USIPA "2024: Sanidad, un trabajo en equipo" 28-10-2024. V Congreso virtual. SICEPA -USIPA. 2024: Sanidad, un trabajo en equipo. Trabajo en equipo en el sector salud. <https://congresosicepa.com/trabajo-en-equipo-en-el-sector-salud/#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20es%20esencial%20para%20ofrecer,el%20paciente%20reciba%20una%20atenci%C3%B3n%20coordinada%20y%20segura>
20. Bayisa N, Gebisa O. Factors influence nurses' job motivation at governmental health institutions of Jimma Town, South-west Ethiopia. International Journal of Africa Nursing Sciences. Elsevier - Revista Internacional de Ciencias de Enfermería de África. 2020; 13(2020): 1-6. Enfermeras.
21. Mamani Y. Motivación Laboral y su Influencia en el Trabajo en Equipo en el Personal de Enfermería del Hospital Antonio Lorena en el Contexto del COVID 19, Cusco, 2021. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima Norte: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80491/Maman>

i\_HY SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yenfermeros de una institución hospitalaria cuzqueño.

22. Lumenta DB, Sendlhofer G, Pregartner G, Hart M, Tiefenbacher P, Kamolz LP, et al. 2019. Quality of teamwork in multidisciplinary cancer team meetings: A feasibility study. PLoS ONE 14 (2): e0212556. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0212556>.

23. Costello M, Coventry T, Russell K. Examen de las puntuaciones medias de las subescalas de trabajo en equipo de enfermería en una sala médica privada aguda. BMC Enfermería. 2021; 84. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34059037/>

24. Junco S. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babahoyo. [Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2020. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>

25. Nieves I. Relaciones interpersonales claves en el liderazgo de los mandos intermedios de enfermería. [Tesis para optar el grado de Doctor en fisioterapia y enfermería]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2020. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=258108>

26. Palacios, V. Clima organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de salud de un hospital. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión de los Servicios de la Salud]. en Lima, 2021.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82033>
27. Quispe, M. Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal de salud de la Microred Alca. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias: Administración y Gerencia en organización de Salud]. Arequipa 2021.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c2a3fc28-173a-4fe4-99e6-ef9e3df3a353>
28. Salazar, A. Relaciones interpersonales y clima organizacional, Oficina de Relaciones Institucionales, Seguro Social de Salud, Lima, 2021 (usanpedro.edu.pe).  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20844>
29. Quispe, H. Liderazgo transformacional y trabajo en equipo del personal de la IPRESS techo obrero Sicuani, Cusco. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de Servicios de Salud]. Cusco, 2020.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56996> [18](#)
30. Pérez, N. Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del

Hospital Regional Docente las Mercedes. [Tesis para optar el Título de Licenciada de Enfermería]. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. 2019  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7230>

31. Ocospoma, J; Paucar, J. Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social]. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Huacho 2019.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3179>

32. Ccente, E. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo en los trabajadores administrativos del hospital subregional de Andahuaylas. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales]. Universidad Alas Peruanas. Apurímac 2019.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10326/Tesis\\_Relaciones%20interpersonales\\_Trabajo.Equipo\\_Hospital\\_Andahuaylas\\_Apur%C3%ADmac.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10326/Tesis_Relaciones%20interpersonales_Trabajo.Equipo_Hospital_Andahuaylas_Apur%C3%ADmac.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

33. Ferreyra, G. La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Gerencia de servicios sociales y locales de la Municipalidad distrital de Pocollay. [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial]. UPT, Pocollay, 2019.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1796/Ferreyra-Canales-Gian.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

34. Izquierdo Machín E, Martínez Ruiz MT, Ramírez García B. Evidencia empírica de la Teoría de Patricia Benner en la labor profesional de los Licenciados en Enfermería. Rev Haban Cienc Méd. 2016 [acceso: 29/02/2020];15(4):642-50. Disponible en: Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2016000400015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2016000400015&lng=es) 9. [ Links]
35. Treviso, P; Peres, C; Silva, A; Santos, A. Competencias de las enfermeras en la gestión del cuidado. Rev Adm Saúde [Internet]. 2017 [citado 28 sep 2021]; 17(69). Disponible en: Disponible en: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/59/0>
36. Furukawa, P; Olm, I. Perfil y competencias de las enfermeras gestoras en hospitales acreditados. Rev lat-am enferm [internet]. 2011 [citado 15 de noviembre de 2020]; 19(1): 106-114. Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000100015> . [ Enlaces ].
37. Roble, N. La supervisión desde el punto de vista de las enfermeras: reflexiones sobre el cuidado y el trabajo en equipo. Rev Adm Saúde [Internet]. 2017 [citado 15 nov 2020]; 17(69): 18-2. Disponible en: Disponible en: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/68/90> . [ Enlaces ]

38. Monge, J. 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 (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>
39. Martínez, J. Teoría y práctica en recursos humanos. Múnich: Grin. 2010. [https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADa\\_y\\_Pr%C3%A1ctica\\_en\\_Recursos\\_Humanos.html?id=5cQreaNZsvAC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica_en_Recursos_Humanos.html?id=5cQreaNZsvAC&redir_esc=y)
40. Beserra E, Macedo M. Relaciones interpersonales e influencia en el logro de los objetivos organizacionales. Rev. Psic [Internet]. 2020 [citado 2020 dic 18]; 14(50): 139-150. Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.14295/idonline.v14i50.2401> .
41. Elers, Y., & Gilbert, M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. 2016. Revista Cubana de Enfermería, 32(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403192016000400019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000400019).
42. Equipo editorial, Etecé, Argentina. Para: Concept de Relaciones interpersonales. Última edición: 12 de agosto de 2022. Consultado: 11 de

diciembre de 2023. Disponible en: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

43. Ramírez P. Personal relationships among between the nurse and the patient Rev. Enfermería universitaria. 2015 abr;12(3): 134-143. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulorelacionespersonales-entre-enfermera-elS166570631500038X>
44. Romeu V. Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. Question/Cuestión. 21 de diciembre de 2015;1(48):188–98. Disponible en: <http://www.perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/2692>
45. Pajaro, S. La comunicación interpersonal. calidad y Customer Care p.196. <https://studylib.es/doc/6983749/la-comunicaci%C3%B3n-interpersonal>
46. MINEDU. EDUCAN. Contenido transversal habilidades interpersonales. Guía para el participante, primer fascículo. 2016. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5918/Contenido%20transversal%20habilidades%20interpersonales.%20Gu%C3%ada%20para%20el%20participante%2c%20primer%20fasc%3%adculo.pdf?sequence=1>
47. Maldonado JR. Buenas relaciones interpersonales y comunicación asertiva. [Internet]. Universidad del Sagrado corazón; 2020. Disponible en:

<https://biblioteca.sagrado.edu/sites/default/files/Relaciones%20interpersonales.pdf>

48. Fernández, N. Compendio de lecturas: Habilidades blandas.
49. Charry H. La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*. junio de 2018;9(1):25–34. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
50. CogniFit. Escucha activa: Una guía práctica para fortalecer la comunicación [Internet]. 2018 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://blog.cognifit.com/es/escucha-activa/>
51. Viera, L., Izquierdo, F. y Jiménez, A. Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208. Lc Editorial. 2020. <https://www.lsf.com.ar/E-book/9788411037563/T%C3%A9cnicas+De+Recepci%C3%B3n+Y+Comunicaci%C3%B3n++Adgg0208>.
52. Torres, J. Ejercicios fáciles para practicar la atención plena todos los días. 2019. Balbecube Inc. <https://www.overdrive.com/media/5208342/ejercicios-faciles-para-practicar-la-atencion-plena-todo>.

53. Pinilla L. Escucha activa: Qué es y cómo ayuda a tus relaciones personales y profesionales [Internet]. Bekia psicología; 2022 [citado 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.bekiapsicologia.com/articulos/escucha-activa-que-es-como-ayuda-relaciones-personales-pro/>
54. Rosa, M. La Importancia De La Escucha Activa En La Comunicación Interpersonal [Internet]. 2023 [citado 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://casateyveras.com/la-importancia-de-la-escucha-activa-en-la-comunicacion-interpersonal/>
55. Usera D. LibreTexts español. (s.f.) [citado 15 de diciembre de 2023]. Los fundamentos de la escucha 2022 Disponible en: [https://espanol.libretexts.org/Ciencias\\_Sociales/Ciencias\\_Sociales/Estudios\\_de\\_Comunicacion/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n/Comunicarse\\_para\\_Conectarse\\_Comunicaci%C3%B3n\\_Interpersonal\\_para\\_Hoy\\_\(Umera\)/07%3A\\_Escuchando/7.01%3A\\_Los\\_fundamentos\\_de\\_la\\_escucha](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencias_Sociales/Estudios_de_Comunicacion/Introducci%C3%B3n_a_la_Comunicaci%C3%B3n/Comunicarse_para_Conectarse_Comunicaci%C3%B3n_Interpersonal_para_Hoy_(Umera)/07%3A_Escuchando/7.01%3A_Los_fundamentos_de_la_escucha).
56. Daniellou, F., Simard, M. y Boissières, I. Factores humanos y organizativos de la seguridad industrial. Un estado del arte (Cahiers de la Sécurité Industrielle, 4. Toulouse: Fondation pour une Culture de Sécurité Industrielle (FONCSI). 2013 <https://www.semanticscholar.org/paper/Factores-humanos-y-organizativos-de-la-seguridad-%3A-Daniellou->

Simard/7e03915d41afbf73f2ab276bf95372625bee6f89#:~:text=Factores%  
20humanos%20y%20organizativos%20de%20la.

57. Corbin JA. Los 15 tipos de conflictos y cómo resolverlos [Internet]. 2016 [citado 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://psicologiyamente.com/social/tipos-de-conflictos>

58. Conexión ESAN. Conflictos interpersonales: Tipos, estrategias y qué evitar | Conexión ESAN [Internet]. 2022 [citado 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conflictos-interpersonales-tipos-estrategias-y-que-evitar>

59. Faubion D. Importancia del Trabajo en Equipo en Enfermería + 15 Consejos para Mejorar – ser Enfermera [Internet]. 2022 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://serenfermera.com/trabajo-en-equipo-en-enfermeria/>

60. Quispe, J y Mayta, J. Liderazgo transformacional y trabajo en equipo en la agencia BCP - Lab, La Molina, 2021. repositorio. ucv. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84379/Quispe\\_PJMMayta\\_ZJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84379/Quispe_PJMMayta_ZJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

61. Morales, J. et al. Redescubrir las relaciones interpersonales. Editorial Sanz Y Torres S.I. 2021. [https://books.google.com.pe/books/about/Redescubrir\\_las\\_relaciones\\_interpersonal.html?id=cqggEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Redescubrir_las_relaciones_interpersonal.html?id=cqggEAAAQBAJ&redir_esc=y) 50

62. Rodríguez, J. El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. Revista Cubana de Medicina familiar. 2020. 49(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S013865572020000400010&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S013865572020000400010&lang=es)
63. Huamani, W. El trabajo en equipo y su influencia en la gestión institucional. 2019. Alicia. Concytec. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV\\_f8297192b3645082af7cf6285ade28cc](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_f8297192b3645082af7cf6285ade28cc)
64. López, D. El trabajo en equipo de los colaboradores de un laboratorio: factores que afectan su eficiencia y el liderazgo de equipos. La referencia 2019. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9587>
65. Coronado, E. y Pozo, M. Liderazgo Directivo y Trabajo en Equipo en la Institución Educativa Pública Yanamilla. Ayacucho, 2018. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32969/Coronado\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32969/Coronado_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
66. Urbanetto, J. y Capella, B. Processo de trabalho em enfermagem: gerenciamento das relações interpessoais. Rev. bras. enferm. 2004. 57(4), 447-52. <https://www.scielo.br/j/reben/a/6R3YmFwqyhFdkWHpYqPZ6Ck/>

67. Rangel – Carreño, TL; Lugo – Garzon, IK; Calderón, ME. Revisión Bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. Rev Ingeniería Solidaria [Internet]. 2018 ene [citado 14 jul 2021]; 14(24). Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>
68. Tafur, RM; Soriano, RL; Huamán, SP. Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. Horiz Cienc. 1 de julio de 2021;11(21):151–64. <https://departamento-educacion.pucp.edu.pe/publicacion/percepciones-de-los-docentes-de-dos-instituciones-educativas-de-lima-metropolitana-sobre-sus-relaciones-interpersonales>
69. Hall, P. Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers. J. Interprof care, 2005. 1, pp.188 -196. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16096155/>
70. Aparici I. ¿Qué es una evaluación del trabajo en equipo y cómo realizarla? [Internet]. Sesame HR. 2023 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.sesamehr.es/blog/evaluacion-trabajo-equipo/>
71. Herkes J, Churruca K, Ellis LA, Pomare C, Braithwaite J. How people fit in at work: systematic review of the association between person-organisation and person-group fit with staff outcomes in healthcare. BMJ [Internet]. 2019

[citado 05 oct 2021]; 9(5): e026266. Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026266>

72. Walton RE. From control to commitment in the workplace. Harv Bus Rev [Internet]. 1985 [citado 16 jul 2021]. Disponible en: Disponible en: <https://hbr.org/1985/03/from-control-to-commitment-in-the-workplace>

73. Báez ML, Cadoche L. Habilidades de Dirección en las organizaciones. Madrid, Euderma. 95 p. En: Báez ML, Cadoche L. Habilidades sociales en grupos de estudio en la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral (Esperanza Santa Fe, Argentina) Rev Inv Vet Perú [Internet]. 2019 [citado 13 jul 2021]; 30(4): 1790-1795. Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.15381/rivep.v30i4.17266>

74. Universidad Unir. El trabajo en equipo en enfermería: importancia y claves. UNIR. 2021 [citado 15 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/trabajo-en-equipo-enfermeria/>

75. Orientanet. ¿Qué es el liderazgo en la enfermería? [Internet]. s.f. [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.orientanet.es/que-es-el-liderazgo-en-la-enfermeria/>

76. Ruiz E. Liderazgo Empresarial. Liderazgo en enfermería según la OMS: Destaca en tu profesión. 2023 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://liderazgoempresarial.info/liderazgo-en-enfermeria-segun-la-oms/>

77. Malpica R, Rossell R, Hoffmann I. Equipos de trabajo de alto desempeño. Observatorio Laboral Revista Venezolana. 2014; 7(14): 69-83. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>
78. Soares I, Rodrigues ZM, Henriques S, De Souza Terra F. Gestión de recursos humanos y su interfaz en la sistematización de la asistencia de enfermería. Enfermería Global. 2016; 15 (2): 341-352. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/administracion3.pdf>
79. Grupo Mavesa Feedback: Una manera de fomentar buenas prácticas en tu equipo de trabajo (linkedin.com). 2024 [citado el 14-de abril 2024]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/feedback-una-manera-de-fomentar-buenas-pr%C3%A1cticas-en-tu-equipo-8kuxe>
80. Nivel A. Alto Nivel. Feedback, el motor de los equipos de trabajo. 2012 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/19885-feedback-el-motor-de-los-equipos-de-trabajo/>
81. Mancebo, L; Palacín, M; Navarro, M; Sánchez, R; Laga, J; Garicano, L. El papel fundamental de la Enfermería en la atención sanitaria. 2023. Rev. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. <https://revistamedica.com/papel-enfermeria-atencion-sanitaria-salud/>

82. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. Quinta ed. México: Mc Graw Hill; 2010.
83. Fernández, S; Pérez, A; López, I, García, F, López - Barajas, Beatriz; Oliva, P; Juárez, J; Pancorbo, P. Validez y Fiabilidad de la versión española del Cuestionario "Nursing Teamwork Survey". [Comunicación a congreso]. XVIII Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados. Vitoria-Gasteiz. 2014. Pág. 165-167. [https://cuidosalud.com/wp-content/uploads/2015/01/2014.Fernandez.Investen.NTS\\_.pdf](https://cuidosalud.com/wp-content/uploads/2015/01/2014.Fernandez.Investen.NTS_.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales

**Autor: Monge, J. Modificado por Quispe, K.**

**Finalidad:** El presente estudio tiene como finalidad el de Identificar las Relaciones Interpersonales en el personal de enfermería del servicio de emergencia del HHUT.

**Instrucciones:** marcar con X la respuesta que Ud. considera sobre los enunciados planteados. **Donde:**

N= Nunca, AV = A veces, CS= Casi siempre, F= Frecuentemente S = Siempre

**Datos:**

**Edad:** 25 -30 años ( ) 31-50 ( ) 51 a más ( ) **Sexo:** M ( ) F ( )

**Experiencia laboral:** Menos 5 años ( ) Más de 5 años ( ) Más de 10 años ( )

**Existe en su servicio buenas relaciones interpersonales:** Si ( ) No ( )

N °	Enunciados	N	AV	CS	F	S
1.	Prefiero transmitir una información de forma que no tenga que encontrarme presente con la persona que lo recibe (correo electrónico, wasap etc).					
2	Respondo con frases irónicas y sarcasmos, en el caso de una discusión con las colegas					
3.	Me escuchan mis colegas, sin mostrar incomodidad, así tengan apuro o prisa.					
4.	Me comunico de manera directa inclusive en asuntos delicados.					
5.	Influyo en el comportamiento de mis compañeros es posible, mediante la comunicación					
6.	Mi actitud y mi modo de decir las cosas son los más adecuados para favorecer que la otra parte esté receptiva y me escuche.					

7	Escucha cuidadosamente sin interrumpir.					
8	Escucho con atención cuando un colega o compañero habla u opina en el grupo de trabajo.					
9	Escucho y motivo al equipo de trabajo					
10.	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje					
11.	Intento y consigo evadirme de los problemas					
12..	Soy capaz de sobreponerme a las dificultades ocurridas en el transcurso de mi trabajo.					
13.	Intento hacer todo aquello que está en mis manos para poder solucionar un problema en el trabajo.					
14.	Actúo de forma adecuada frente a un conflicto					
15.	Prefiero abstenerme de criticar de los compañeros con los que trabajo.					
16.	El trato recibido de mis compañeros de trabajo es justo.					
17.	Los trabajadores recibimos un trato igual.					
18.	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.					
19.	Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
20	Defiendo a un colega cuando lo critican injustamente o lo insultan.					
21.	Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo					
22.	Suelo proponer alternativas a la persona con la que estoy hablando en caso de no estar de acuerdo con ella o él.					
23.	Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas.					

24.	Me cuesta aceptar las opiniones de los demás ya que "yo" tengo mis propias opiniones sobre una determinada situación.					
25.	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					
26.	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					

**Muchas gracias...**

## Anexo 2

### Cuestionario sobre el Trabajo en equipo en enfermería (NTS versión española)

**Autor: Fernández**

**Finalidad:** El presente estudio tiene como finalidad el de Identificar el trabajo en equipo en el personal de enfermería del servicio de emergencia del HHUT.

**Instrucciones:** marcar con X la respuesta que Ud. considera sobre los ítems correspondientes. Para cada ítem: donde:

1= Nunca o casi nunca      2 = 25% tiempo      3 = 50% del tiempo,  
4 = 75% de tiempo      5 = Siempre y casi siempre.

**Datos: (Enumerar)**

1. Edad: .....      2. **Sexo:** .....

**Cuenta con capacitación sobre Trabajo en equipo:** Si ( ) No ( ).

**Última capacitación recibida:** ..... (escriba el año).

**Tiene problemas de trabajar en equipo:** Si ( ) No ( ) A veces ( )

Indique con qué frecuencia ocurre en su servicio cada una de las siguientes afirmaciones	1 Nunca/ casi nunca	2 25%	3 50%	4 75%	5 Siempre/ casi siempre
1. Todos los miembros del equipo conocen cuáles son sus responsabilidades durante todo el turno.					
2. El supervisor/a controla el trabajo del personal durante todo el turno.					
3. La enfermera que lidera el equipo controla el trabajo del personal durante todo el turno.					
4. Los miembros del equipo reconocen cuando otro miembro necesita ayuda antes de que este la solicite.					

5. Los miembros del equipo expresan con claridad qué es lo que esperan de los otros.					
6. Cuando hay cambios en la carga de trabajo durante el turno (ingresos, altas, problemas en los pacientes, etc.), se hacen un plan para afrontarlos.					
7. Los miembros del equipo saben que otros miembros continuaran o terminarán de hacer las tareas que no puedan asumir durante su turno.					
8. La supervisora (o) o coordinadora organiza equilibradamente la carga de trabajo entre el equipo.					
9. La enfermera que lidera el equipo organiza equilibradamente la carga de trabajo entre el equipo.					
10. En el equipo pensamos, que, para hacer un trabajo de calidad, todos los miembros tenemos que trabajar juntos.					
11. En la entrega de turno de enfermería, se transmite toda la información necesaria para el cuidado de los pacientes.					
12. Algunos miembros del equipo se exceden en el tiempo de los descansos.					
13. Los miembros del equipo se respetan entre sí.					
14. Cuando un miembro del equipo indica a otro una posible mejora en un área específica, la respuesta es a menudo a la defensiva.					
15. Los miembros del equipo conocen las fortalezas y debilidades de las personas con las que trabajan más a menudo.					
16. Si el personal de un turno no ha podido terminar su trabajo, el personal del turno siguiente se queja sobre eso.					
17. La supervisora (a) o coordinadora está dispuesta a ayudar a los miembros del equipo durante todo el turno, cuando hay sobrecarga de trabajo.					
18. La enfermera que lidera el equipo está dispuesta a ayudar a los miembros del equipo durante todo el turno.					
19. Los miembros del equipo se dan cuenta cuando uno de ellos se está retrasando en su trabajo.					
20. Cuando la carga de trabajo se hace muy pesada, los colegas del equipo ayudan y trabajan en equipo para terminar el trabajo.					

21. El “feedback” o comentarios entre los miembros del equipo, a menudo, es más crítica negativa que de ayuda.					
22. El equipo incorpora fácilmente los cambios para mejorar nuevos métodos para la práctica.					
23. Los miembros del equipo comparten con facilidad ideas e información entre sí.					
24. Los miembros del equipo aclaran con facilidad los mensajes que se emiten y los que se reciben, para asegurar que no se producen malentendidos.					
25. Los miembros del equipo están más pendientes de su propia tarea, que, de trabajar en equipo, para conseguir hacer todo el trabajo.					
26. La supervisora (o) o coordinadora da instrucciones claras y adecuadas sobre lo que hay que hacer, cómo y cuándo hacerlo ante una emergencia masiva.					
27. La enfermera que lidera el equipo, da instrucciones claras y adecuadas sobre lo que hay que hacer, cómo y cuándo hacerlo.					
28. En el equipo, los miembros son capaces de estar pendientes de los demás sin retrasarse en su propio trabajo.					
29. Los miembros del equipo comprenden las funciones y responsabilidades de los demás.					
30. Los miembros del equipo están dispuestos a atender a otros pacientes, además de los suyos, cuando otros miembros del equipo están ocupados o sobrecargados.					
31. Los miembros del equipo, valoran, buscan o se dan críticas constructivas unos a otros.					
32. Cuando algún compañero falta al trabajo o se resigna a otra unidad, el trabajo se reparte de manera justa entre los demás miembros del equipo.					
33. Los miembros del equipo confían unos en otros.					

### Anexo 3

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Estimado juez experto a continuación le presentamos el formato cuyo objetivo es obtener su opinión en relación al instrumento de investigación del trabajo titulado:

RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, TACNA - 2024.

Para su calificación le presentamos la siguiente escala:

5 = TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA PROPOSICIÓN
4 = DE ACUERDO CON LA PROPOSICIÓN.
3 = INDECISO CON LA PROPOSICIÓN.
2 = EN DESACUERDO CON LA PROPOSICIÓN.
1= TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA PROPOSICIÓN.

ASPECTOS A CONSIDERAR	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted que los ítems del instrumento, mide lo que se pretende medir?					
2. Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?					
3. Considera usted que los ítems considerados en este instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					
4. ¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					
5. Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de la variable?					

6. ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, tienen los mismos objetivos?					
7. ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					
8. Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9. Estima usted que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?					

**Procedimiento:**

**Primero:** se construye una tabla de doble entrada, como la que se muestra a continuación; y se colocan los puntajes para cada ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios.

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Promedio
1	5	5	5	4	4.75
2	5	5	5	4	4.75
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4.75
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4.75
8	5	4	5	5	4.75
9	5	4	5	4	4.5

**Segundo:** con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Donde: DPP} = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_{15})^2}$$

**X= Valor** máximo en la escala concebido para cada ítem.

**Y= Valor** promedio por cada ítem

En este estudio la DPP hallada fue de: **0.8**

**Tercero:** determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la ecuación.

$$\text{Dónde: Dmax} = \sqrt{(x_1 - 1)^2 + (x_2 + 1)^2 + \dots + (x_n - 1)^2}$$

**X= valor** máximo en escala para cada ítem (es decir 5)

**Y= valor** mínimo de escala para cada ítem (es decir 1)

La Dmax hallada fue de **12.85**

**Cuarto:** la Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de  $12.85/5 = 2.57$

**Quinto:** Con este último valor hallado, se construye una nueva valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

**Siendo:**

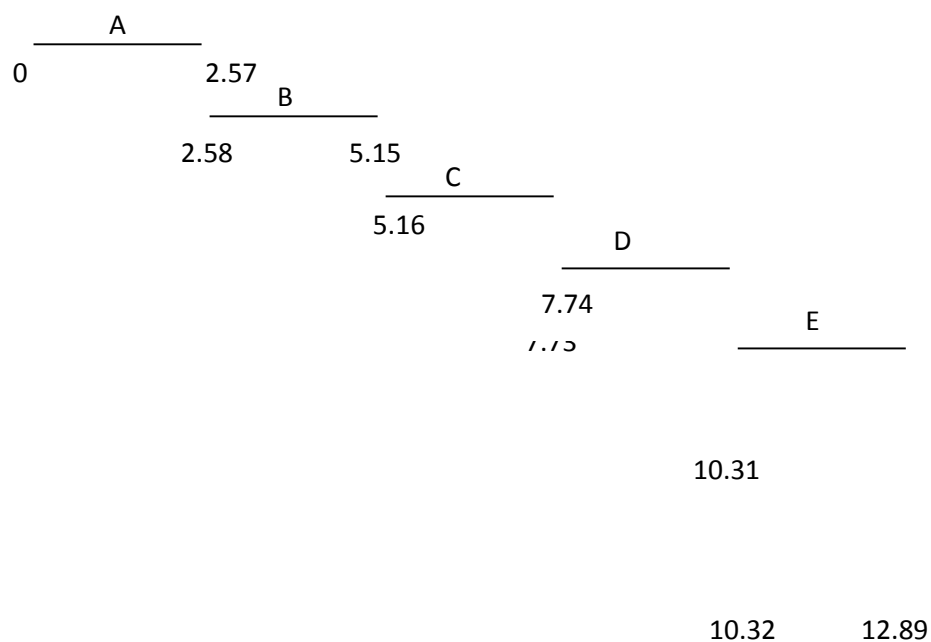
A = Adecuación total

B = Adecuación en gran medida

C = Adecuación promedio

D = Escasa adecuación

E = Inadecuación



Escala	Valoración	Valoración de Expertos
0 - 2.57	A = Adecuación total	DPP = 0.8
2.58 - 5.15	B = Adecuación en gran medida	
5.16 - 7.73	C = Adecuación promedio	
7.74 - 10.31	D = Escasa adecuación	
10.32 - 12.89	E = Inadecuación	

**Sexto:** El punto DPP debe caer en las zonas A o B; en caso contrario la encuesta requiere reestructuración o modificación, luego de las cuales se someterá nuevamente a juicios de expertos. El valor hallado del DPP fue de **0.8** cayendo en la zona A, lo que significa adecuación total del instrumento y que puede ser aplicado a la población en estudio.

## Anexo 4

### Confiabilidad de los instrumentos

#### Confiabilidad

La Confiabilidad de los instrumentos Relaciones interpersonales y trabajo en equipo se aplicó con una prueba piloto a 20 profesionales de enfermería de otra institución de características similares a la muestra de estudio.

#### Análisis de Fiabilidad del Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales

##### *Fiabilidad del Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	26

##### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Prefiero transmitir una información de forma que no tenga que encontrarme presente con la persona que lo recibe (correo electrónico, whassap etc).	82,20	170,589	,435	,872

Respondo con frases irónicas y sarcasmos, en el caso de una discusión con las colegas	81,85	179,503	,035	,885
Me escuchan mis colegas, sin mostrar incomodidad, así tengan apuro o prisa.	80,75	162,829	,639	,867
Me comunico de manera directa inclusive en asuntos delicados.	80,35	172,134	,270	,878
Influyo en el comportamiento de mis compañeros es posible, mediante la comunicación	81,15	173,713	,274	,877
Mi actitud y mi modo de decir las cosas son los más adecuados para favorecer que la otra parte esté receptiva y me escuche.	80,70	163,379	,585	,868
Escucha cuidadosamente sin interrumpir.	80,35	174,555	,260	,877
Escucho con atención cuando un colega o compañero habla u opina en el grupo de trabajo.	80,10	167,779	,483	,871
Escucho y motivo al equipo de trabajo	80,35	162,976	,688	,866
Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje	80,65	167,397	,582	,869
Intento y consigo evadirme de los problemas	81,40	188,253	-,206	,894
Soy capaz de sobreponerme a las dificultades ocurridas en el transcurso de mi trabajo.	80,45	168,682	,414	,873

Intento hacer todo aquello que está en mis manos para poder solucionar un problema en el trabajo.	80,20	163,326	,700	,866
Actúo de forma adecuada frente a un conflicto	80,15	164,976	,687	,866
Prefiero abstenerme de criticar de los compañeros con los que trabajo.	80,50	160,579	,774	,863
El trato recibido de mis compañeros de trabajo es justo.	80,95	164,576	,586	,868
Los trabajadores recibimos un trato igual.	81,35	172,766	,354	,874
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.	81,00	179,789	,047	,883
Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.	80,50	164,263	,665	,867
Defiendo a un colega cuando lo critican injustamente o lo insultan.	80,50	168,579	,666	,868
Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo	80,30	166,747	,617	,868
Suelo proponer alternativas a la persona con la que estoy hablando en caso de no estar de acuerdo con ella o él.	80,75	169,461	,662	,869
Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas.	80,55	170,892	,376	,874

Me cuesta aceptar las opiniones de los demás ya que "yo" tengo mis propias opiniones sobre una determinada situación.	81,10	178,516	,085	,882
Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	80,95	158,261	,826	,861
Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	80,90	169,674	,497	,871

---

#### **Análisis de Fiabilidad del Cuestionario sobre Trabajo en Equipo en Enfermería**

##### *Fiabilidad del Cuestionario sobre Trabajo en Equipo en Enfermería*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	33

##### *Estadísticas de total de elemento*

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Todos los miembros del equipo conocen cuáles son sus responsabilidades durante todo el turno.	109,80	429,642	,360	,920
El supervisor/a controla el trabajo del personal durante todo el turno.	110,35	419,713	,506	,918
La enfermera que lidera el equipo controla el trabajo del personal durante todo el turno.	109,95	423,734	,638	,917
Los miembros del equipo reconocen cuando otro miembro necesita ayuda antes de que este la solicite.	110,40	421,411	,489	,918
Los miembros del equipo expresan con claridad qué es lo que esperan de los otros.	110,75	422,408	,468	,919
Cuando hay cambios en la carga de trabajo durante el turno (ingresos, altas, problemas en los pacientes, etc.), se hacen un plan para afrontarlos.	110,60	401,621	,747	,914
Los miembros del equipo saben que otros miembros continuarán o terminarán de hacer las tareas que no puedan asumir durante su turno.	110,90	416,516	,608	,917
La supervisora (o) o coordinadora organiza equilibradamente la carga de trabajo entre el equipo.	110,90	409,253	,611	,916

La enfermera que lidera el equipo organiza equilibradamente la carga de trabajo entre el equipo.	110,25	414,408	,836	,915
En el equipo pensamos, que, para hacer un trabajo de calidad, todos los miembros tenemos que trabajar juntos.	110,05	413,629	,778	,915
En la entrega de turno de enfermería, se trasmite toda la información necesaria para el cuidado de los pacientes.	109,65	436,450	,346	,920
Algunos miembros del equipo se exceden en el tiempo de los descansos.	110,70	433,274	,229	,922
Los miembros del equipo se respetan entre sí.	110,00	432,105	,293	,921
Cuando un miembro del equipo indica a otro una posible mejora en un área específica, la respuesta es a menudo a la defensiva.	111,00	434,842	,220	,922
Los miembros del equipo conocen las fortalezas y debilidades de las personas con las que trabajan más a menudo.	110,30	426,326	,471	,918
Si el personal de un turno no ha podido terminar su trabajo, el personal del turno siguiente se queja sobre eso.	110,80	451,747	-,086	,926

La supervisora (a) o coordinadora está dispuesta a ayudar a los miembros del equipo durante todo el turno, cuando hay sobrecarga de trabajo.	111,10	434,200	,244	,922
La enfermera que lidera el equipo está dispuesta a ayudar a los miembros del equipo durante todo el turno.	111,00	407,579	,740	,915
Los miembros del equipo se dan cuenta cuando uno de ellos se está retrasando en su trabajo.	111,20	404,168	,710	,915
Cuando la carga de trabajo se hace muy pesada, los colegas del equipo eneyudan y trabajan en equipo para terminar el trabajo.	111,05	400,682	,752	,914
El "feedback" o comentarios entre los miembros del equipo, a menudo, es más crítica negativa que de ayuda.	110,70	447,800	-,014	,925
El equipo incorpora fácilmente los cambios para mejorar nuevos métodos para la práctica.	110,55	422,155	,591	,917
Los miembros del equipo comparten con facilidad ideas e información entre sí.	110,75	437,250	,248	,921

Los miembros del equipo aclaran con facilidad los mensajes que se emiten y los que se reciben, para asegurar que no se producen malentendidos.	110,30	430,642	,476	,919
Los miembros del equipo están más pendientes de su propia tarea, que, de trabajar en equipo, para conseguir hacer todo el trabajo.	110,30	435,484	,219	,922
La supervisora (o) o coordinadora da instrucciones claras y adecuadas sobre lo que hay que hacer, cómo y cuándo hacerlo ante una emergencia masiva.	110,45	416,576	,658	,916
La enfermera que lidera el equipo, da instrucciones claras y adecuadas sobre lo que hay que hacer, cómo y cuándo hacerlo.	110,20	421,221	,631	,917
En el equipo, los miembros son capaces de estar pendientes de los demás sin retrasarse en su propio trabajo.	110,50	420,684	,659	,917
Los miembros del equipo comprenden las funciones y responsabilidades de los demás.	110,15	423,713	,707	,917

Los miembros del equipo están dispuestos a atender a otros pacientes, además de los suyos, cuando otros miembros del equipo están ocupados o sobrecargados.	110,40	410,568	,660	,916
Los miembros del equipo, valoran, buscan o se dan críticas constructivas unos a otros.	110,45	417,629	,608	,917
Cuando algún compañero falta al trabajo o se resigna a otra unidad, el trabajo se reparte de manera justa entre los demás miembros del equipo.	110,55	419,313	,628	,917
Los miembros del equipo confían unos en otros.	110,35	420,555	,527	,918

---

## Anexo 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es grato saludar a Ud. soy la Lic. Ketty Quispe Berrocal ,estudiante de la Segunda Especialidad Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres, que desarrolla la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, estamos realizando una Investigación sobre “RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2024”, que tiene como objetivo general determinar la relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia del HHUT, 2024.

Por lo que, solicito a Ud. su participación voluntaria en el presente estudio contestando el instrumento que nos permitirá recolectar los datos necesarios para tal objetivo.

Participante:

Firma:

---

Fecha: \_\_\_\_\_

Investigador:

---

## Anexo 6

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Existe relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia de un hospital en Tacna, 2024.	<b>Variable independiente 1:</b> Relaciones interpersonales  <b>Dimensiones:</b> Comunicación Escucha activa	<b>Tipo de investigación:</b> El presente estudio es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel relacional

<p>un hospital en Tacna, 2024?</p>	<p>hospital en Tacna, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características de los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Identificar las relaciones interpersonales en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (interacción en el equipo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Están relacionadas las</li> </ul>	<p>Solución de conflictos</p> <p><b>Variable independiente 2:</b></p> <p>Trabajo en equipo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Interacción en el equipo Liderazgo Supervisión Feedback</p>	<p><b>Población:</b> Viene a ser 50 profesionales de enfermería, que laboran en el servicio de emergencia del HHUT.</p> <p><b>Muestra: EL Muestreo es</b> no probabilístico, se trabajará con la totalidad de 50 enfermeros (as) que laboran en el servicio de</p>
------------------------------------	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Evaluar la interacción en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Evaluar el liderazgo en el trabajo en equipo en los enfermeros (as)</li> </ul>	<p>relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (liderazgo) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Están relacionadas las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (supervisión) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Están relacionadas las</li> </ul>		<p>emergencia del HHUT.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b>  <b>1ra y 2da variable:</b> Técnica: encuesta y el instrumento el cuestionario.</p>
--	---	---	--	---

	<p>del servicio de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la supervisión en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> <li>• Evaluar el Feedback en el trabajo en equipo en los enfermeros (as) del servicio de emergencia.</li> </ul>	<p>relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (feedback) en los enfermeros (as) del servicio de emergencia</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 7

### INFORME

A: Dra. Ingrid Manrique Tejada  
Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería  
DE: Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Asesora de Tesis  
ASUNTO: Informe de Proyecto de Investigación  
FECHA: 06 mayo 2024

---

Le expreso mi saludo cordial y mediante el presente informo a usted que el proyecto de investigación titulado: **RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ENFERMEROS (AS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, TACNA-2024** presentado por la **Lic. Ketty Yudy Quispe Berrocal** ha sido revisado. He orientado y asesorado puntualizando las observaciones y brindando las sugerencias pertinentes. El proyecto está en condiciones para proseguir con la etapa de la ejecución.

Es todo, cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

Dra. Elizabeth B. Huerta Tovar



---

Dra. Elizabeth B. Huerta Tovar

### Prueba de normalidad de las variables de estudio:

Para establecer la prueba estadística a emplearse, se realizó primero la prueba de normalidad para las variables de estudio:

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Relaciones Interpersonales</b>	,098	50	<b>,200*</b>	,977	50	,421
<b>Trabajo en equipo</b>	,098	50	<b>,200*</b>	,963	50	,118

a. Corrección de significación de Lilliefors

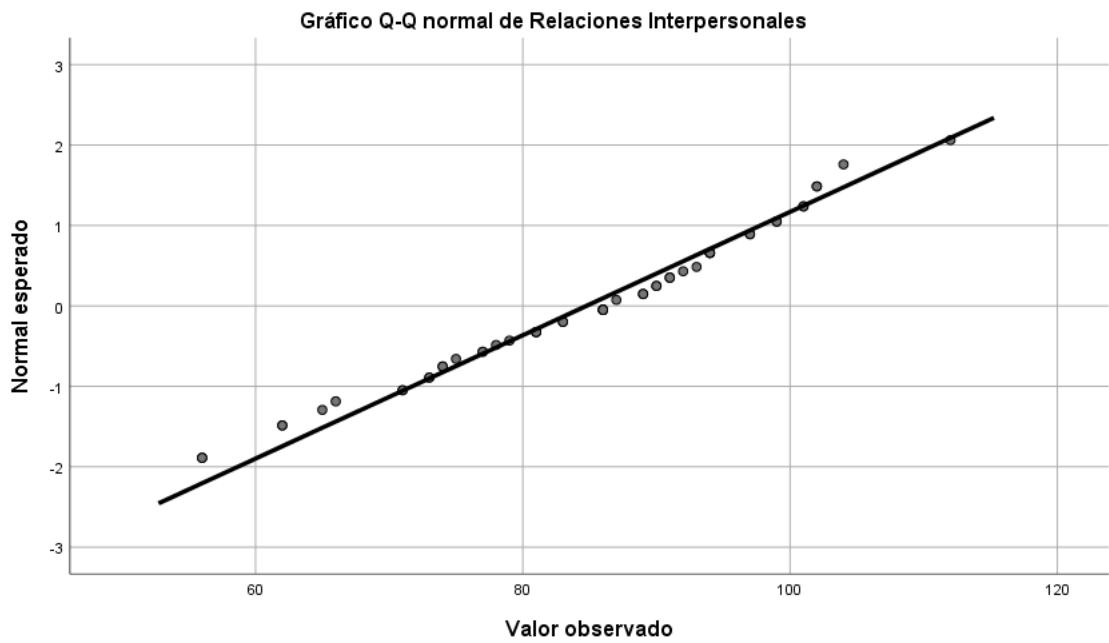
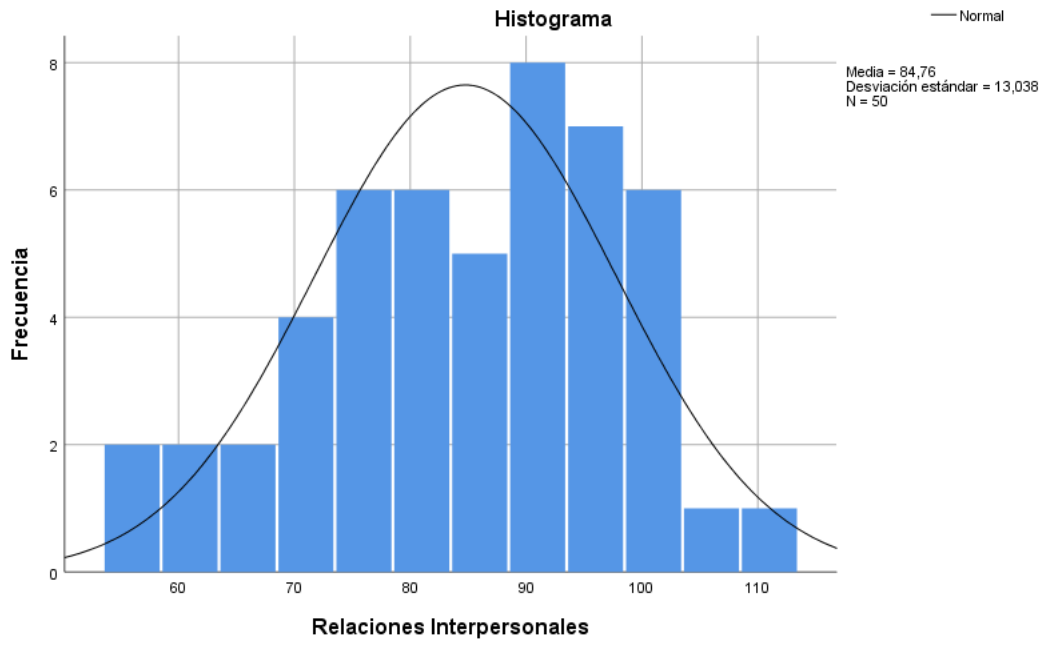
### Regla de decisión:

Si  $p$  (Sig.)  $> \alpha$  (0,05): Los datos tiene distribución normal

Si  $p$  (Sig.)  $< \alpha$  (0,05): Los datos no tiene distribución normal

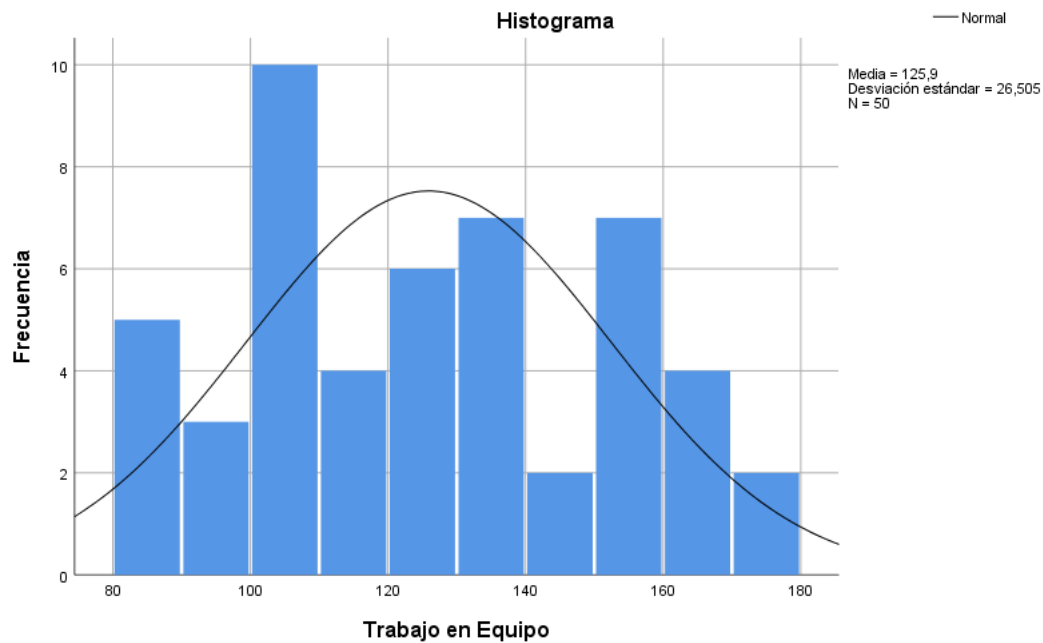
En nuestro caso, para la variable **Relaciones interpersonales**, tenemos el  $p$  valor (Sig.) en 0,200, siendo este valor mayor al 0,05; por lo tanto, se concluye que los datos analizados de la variable “Relaciones Interpersonales”, tiene una distribución normal. (Este resultado conlleva a utilizar la prueba estadística paramétricas, como la correlación de Pearson).

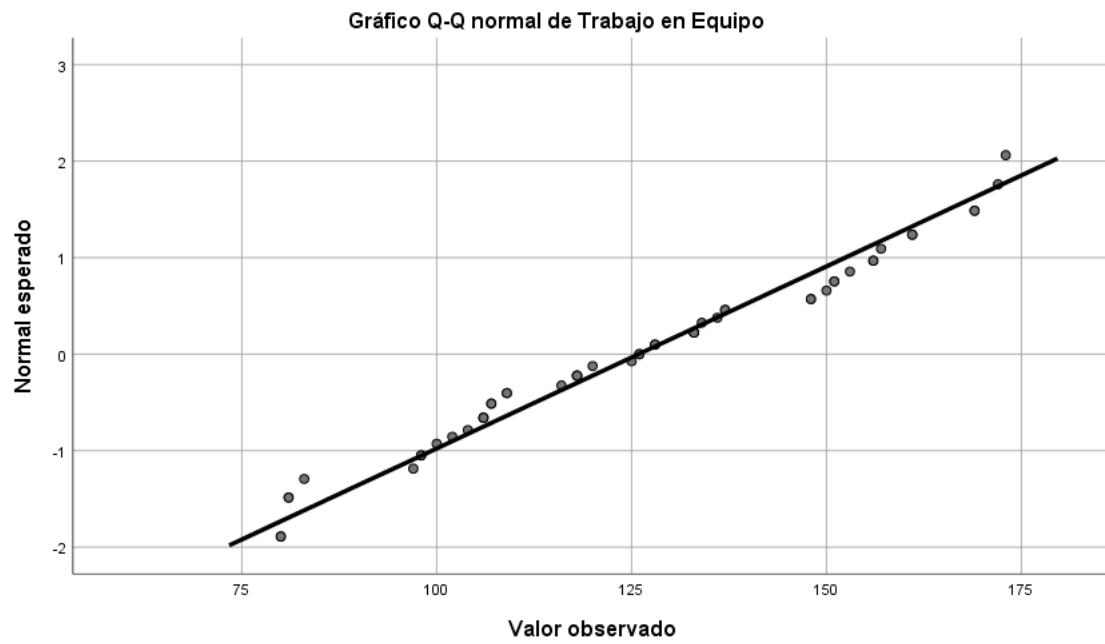
El histograma y la gráfica Q-Q, también corrobora que los datos tienen una distribución normal de la variable.



Para a variable Trabajo en equipo, el p valor (Sig.) obtenido es de ,200; siendo este valor mayor al 0,05; por lo tanto, se concluye que los datos analizados de la variable “Trabajo en Equipo”, tiene una distribución normal. (Este resultado conlleva a utilizar la prueba estadística paramétrica, como la correlación de Pearson).

El histograma y la gráfica Q-Q, también corrobora que los datos tienen una distribución normal de la variable:





## Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable “Trabajo en equipo”

Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable trabajo en equipo

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Interacción en el equipo	,151	50	,006	,929	50	,005
Liderazgo	,140	50	,015	,924	50	,003
Supervisión	,134	50	,025	,939	50	,013
Feedback	,126	50	,045	,962	50	,112

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## DESCRIPCIÓN

Visto el resultado de Sig. de cada una de las variables mediante el estadístico de Kolmogorov - Smirnova; se observa que todas las dimensiones, el valor Sig. resultaron ser menor al 0,05 por lo tanto; indica que los datos se comportan de una manera no normal.

Estos resultados con lleva a que, a la hora de realizar la comprobación de las hipótesis específicas, se utilice la prueba de correlación de Rho Spearman, ya que la variable global de Relaciones Interpersonales posee una normalidad en sus datos, pero en las dimensiones de la variable trabajo en equipo no tienen una normalidad de sus datos, razón que conlleva que, al haber una disparidad en la normalidad de datos, se deba aplicar la Rho Spearman como test estadístico de correlación.