



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD DE GESTIÓN EN CENTRAL DE**  
**ESTERILIZACIÓN**

**Trabajo Académico**

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería  
en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte.

2025

**Para optar el Título de**  
Especialista de Gestión en Central de Esterilización

**Presentado por:**

**Autora:** Culqui Valle, Bira Dati

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-0445-0224>

**Asesora:** Mg. Tello Jiménez, Carmen Paula

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

**Lima – Perú**

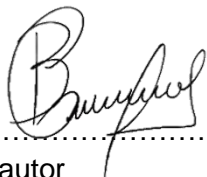
**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Bira Dati Culqui Valle egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad de Gestión en Central de Esterilización**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025” Asesorado por el docente: Mg Carmen Paula Tello Jiménez DNI 10332115 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208> tiene un índice de similitud de (10)% (diez) con código OID: 14912:515963307 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor  
 Bira Dati Culqui Valle  
 DNI: 33431680.



.....  
 Firma de asesora  
 Mg Carmen Paula Tello Jiménez  
 DNI: 10332115

Lima, 23 de octubre del 2025

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo académico a quienes han contribuido a mi formación académica y personal. A mi familia por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, ya que ellos han sido fundamentales en este proceso. A mis docentes y mentores por su guía, exigencia y por brindarme las herramientas para crecer profesionalmente.

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi Agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo académico. A mi familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por motivarme día a día para continuar. A los docentes por su dedicación y por compartir sus conocimientos durante mi formación académica.

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Dedicatoria:</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento:</b>	<b>iv</b>
<b>Índice</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract</b>	<b>ix</b>
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	10
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Formulación de hipótesis	28
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
3.1. Método de la investigación	30
3.2. Enfoque de la investigación	30
3.3. Tipo de investigación	31
3.4. Diseño de la investigación	32
3.5. Población, muestra y muestreo	34
3.6. Variables y operacionalización	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	40
3.9. Aspectos éticos	42

<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>45</b>
4.1. Cronograma de actividades	45
4.2. Presupuesto	46
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos	60
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	63

## Resumen

A nivel hospitales existen problemas en las relaciones interpersonales donde repercuten de modo negativa en el rendimiento laboral, influyendo negativamente en la calidad de atención en los usuarios, es por tal motivo se plantea como finalidad “Determinar qué relación existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico”. La investigación se ejecutará bajo los parámetros de un estudio cuantitativa, de característico descriptiva y forma transversal, empleando un diseño que no será experimental. Tomando como muestra censal de 85 profesionales licenciados en enfermería del Centro Quirúrgico, seleccionados mediante un proceso no probabilístico y por conveniencia. Para recabar la información como dato se empleará una encuesta tipo cuestionario estructurado tipo escala de Likert previamente validado y confiable. Los datos se almacenarán en Excel 2013 y luego se procesará a través del software SPSS v.31 adoptando la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para datos de distribución anormal. Los resultados se representarán en tablas estructuradas y en gráficos, acompañados de análisis e interpretaciones de forma detallada según los objetivos previstos. Las conclusiones de esta investigación se expresarán según los objetivos planteados y aceptando o rechazando la prueba de hipótesis mediante la prueba estadística inferencial.

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, enfermería, rendimiento laboral, centro quirúrgico, hospital.

### **Abstract**

At the hospital level, there are problems in interpersonal relationships that negatively impact job performance, impacting the quality of care provided to users. For this reason, the objective is “To determine the relationship between interpersonal relationships and job performance of nursing professionals in the Surgical Center.” The research will be carried out under the parameters of a quantitative, descriptive, cross-sectional study, using a non-experimental design. The sample chosen for this study will be composed of 85 nursing professionals from the Surgical Center service, selected through non-probability, census-type, convenience sampling. To collect the data, a survey with a previously validated and reliable structured Likert-scale questionnaire will be used. The data will be recorded in Excel 2013 and then processed through SPSS v.29 software, adopting Spearman’s Rho statistical test for non-parametric abnormal distribution data. The results will be presented in structured tables and graphs, accompanied by detailed analyses and interpretations based on the stated objectives. The conclusions of this research will be expressed according to the stated objectives, and the hypothesis testing will be accepted or rejected using inferential statistical testing.

**Keywords:** Interpersonal relationships, job performance, nursing, surgical center, hospital.

## **1. EL PROBLEMA**

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025

### **1.1. Planteamiento del problema**

En 2024, la Organización Mundial de la Salud (OMS) destacó la importancia de asegurar un ambiente laboral cómodo y salubre para los trabajadores en el mundo. Esto involucra promover relaciones interpersonales positivas en el espacio laboral, con el propósito de minimizar la tensión y los conflictos laborales; entonces, al promover una esfera laboral armonioso y respetuoso, las instituciones podrán alcanzar mejoras y lograr la satisfacción laboral, lo que además tendrá un acontecimiento efectivo en el rendimiento laboral y productividad (1).

Asimismo, a nivel continente asiático y europeo existen estudios en relación con las relaciones interpersonales, en ese sentido, una investigación efectuada en un país asiático en el año 2021 demostró que los conflictos laborales por la deficiente relaciones interpersonales se caracterizaron por altas tasas de desacuerdo en 91%; de modo, las enfermeras fueron las más afectadas, con un 57% de los conflictos ocurriendo en sus interrelaciones con personal de enfermería (2). Otro estudio realizado en un país europeo muestra que existe semejanzas casi proporcionales en marco a las relaciones interpersonales de enfermería, en donde el 53% fueron buenas; mientras, entre malos y regulares demostraron el 48%, estos datos repercuten en el rendimiento laboral de enfermería hospitalaria (3).

Por otro lado, en la región de la América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha venido enfatizando la trascendencia de reforzar la fuerza laboral de enfermería. Tal es así, que, durante el año 2022, la OPS instó a los países a invertir de modo sostenible en la profesión de enfermería, abordando aspectos clave como los contextos laborales y las relaciones interpersonales, dónde aproximadamente existen 9 millones de enfermería, lo que simboliza más del 55% de los recursos humanos para la prestación sanitaria, resulta muy fundamental mejorar su rendimiento laboral y condiciones de trabajo para asegurar una atención de salud con calidad (4).

De la misma forma, estudios realizados durante el año 2022 demuestra que las relaciones interpersonales en los países de Latinoamérica difieren uno del otro como en sentido bueno como Brasil representa el 65%, seguido por Perú en un 56%, luego Ecuador en un 40%, Argentina en un 30%, Chile en un 27% y Cuba en un 20%. Estos estudios fueron extraídos de las distintas fuentes por el autor, de modo, que las situaciones que condicionan los conflictos y la inadecuada relación interpersonales no favorecen el buen rendimiento laboral (5).

A nivel territorio peruano, existen estudios en el interior el país como en Puno en el año 2023 dónde el 40% del personal de salud enfermería tienen relaciones interpersonales medianamente favorables y un 9% las manifiestan de manera desfavorable, de modo constituye bajo rendimiento laboral (6). En Pucallpa en el año 2024 existen cifras dónde el 86 % manifiestan una relación interpersonal en un nivel medio a favor y el 48 % poseen un rendimiento medio en lo laboral (7). Apurímac en el año 2022, otro estudio evidencia que rendimiento laboral fue bueno a pesar de que las relaciones interpersonales fueron sólo

buenas en un 20%;(8). En Chiclayo en el año 2023 existen cifras reveladoras donde existen relaciones interpersonales de servidores sanitarios asistenciales en un 78.7% (9).

A nivel local, estudios realizados en un hospital de Lima durante el 2021, se evidencia una relación interpersonal mala en un 62%, regular 24% y buena solo 15% y mientras el rendimiento laboral demuestra adecuado en un 73 % e inadecuado 27%; con estos resultados hay alta probabilidad de bajo rendimiento laboral y por siguiente la baja atención al paciente desde la perspectiva calidad (10). También, estudios realizados en hospitales de Lima y otros países latinoamericanos durante el año 2024, donde analizaron la incidencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento de enfermería en el trabajo, luego de revisar varios artículos científicos, sugieren que las enfermeras con relaciones interpersonales sólidas tienden a manifestar un mejor rendimiento laboral, mientras que aquellas con relaciones débiles suelen tener un rendimiento más bajo. Asimismo, que un ambiente laboral marcado por relaciones interpersonales deficientes puede ocasionar estrés, depresión y afectar de forma negativa el rendimiento profesional (11).

Otro similar estudio desarrollado en Lima en el período 2024, el 49% de enfermeros manifiestan de tener un escaso nivel de relaciones interpersonales y presentando solamente el 29 % en buen nivel; mientras, con relación al rendimiento laboral se observó que aproximadamente el 36% del personal enfrenta un nivel déficit y el 32% eficiente (12).

En los establecimientos hospitalarios, puntualmente en los servicios de Centro Quirúrgico, la calidez de atención al paciente se ve afectada de forma negativa en virtud a la alta concurrencia de pacientes quirúrgicos (hacinamiento) y la presión laboral, así como la comunicación, malas praxis comunicacionales entre enfermería. Tal es así, que las

relaciones interpersonales se configuran inadecuadas e inoportunas, con quejas de mayor frecuencia entre el personal de enfermería y el inmediato superior, lo que conlleva al incumplimiento de las funciones y responsabilidades como personal de salud. Además, los conflictos y las críticas negativas son constantes entre las enfermeras, lo que menoscaba la confianza de los usuarios de la atención recibida. En consecuencia, esta condición puede conllevar inseguridad en los enfermeros, lo cual se configura perjudicial para la profesión en términos al cuidado y bienestar del paciente.

Asimismo, el rendimiento laboral de las enfermeras se ha visto afectado negativamente en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. De misma manera, el rendimiento profesional de enfermería se enfrenta desafíos como la alta carga laboral, falta de medicamentos debido a factores administrativos y deficiencias en el trabajo en equipo, lo que contribuye de forma desfavorable en el desempeño. Dada la situación problemática mencionada, se planteó a investigar las relaciones interpersonales como un aspecto clave para mejorar el rendimiento de enfermería y otros servidores de la salud en el nosocomio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.
- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.
- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.
- Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.
- Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Este estudio se ejecutará bajo la lógica del postulado de H. Peplau que consiste en identificar las incidencias de las relaciones interpersonales con el rendimiento laboral, dónde Peplau enfoca en su postulado que las relaciones interpersonales son primordiales en el campo laboral de enfermería, porque contribuye al desarrollo de un clima laboral cálido mediante comunicación eficaz y tal forma mejora de los cuidados hacia los pacientes; asimismo, este estudio se relaciona con la teoría de P. Benner dónde se centra en el rendimiento laboral porque se encamina en el fomento de las atribuciones técnica y competitivas de enfermería, donde describe cómo los enfermeros pasan por muchos procesos de desarrollo en su carrera, desde la novicio hasta la experto.

Es importante este tipo de estudio porque proporcionará una información enriquecedora actualizados provenientes de las fuentes primarias, secundarias y terciarias, con ello ampliar o profundizar los conocimientos existentes; de tal modo, será base y medio de referencia para los estudios en futuro. De modo que, se explorará cómo las habilidades interpersonales, entre ellas la comunicación empática o efectiva, actitud y el trabajo en equipo, influyen directamente en la atención y cuidado al paciente.

La relevancia de este estudio en términos de las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo de enfermería arraiga en su papel crucial en la atención enfocada en el paciente, en particular en las áreas de alta presión y demanda como el Centro Quirúrgico. De tal modo, el rendimiento laboral de enfermería es un elemento crucial que asegura la seguridad y el bienestar de los pacientes, lo que destaca la trascendencia de promover un ámbito laboral participativo y eficiente.

Los beneficios esperados de este trabajo repercutirán en potenciar el cuidado y seguridad del usuario; además, será un soporte para mejorar la atención y lograr una mayor deleite laboral y holgura emocional de enfermería, fortaleciendo las habilidades competitivas y de trabajo en equipo erradicando cualesquiera eventos adversos.

El impacto de este trabajo será muy significativo para un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente. En términos de medio ambiente, no tendrá un impacto que dañe la naturaleza y capa de ozono; sino, será para mejorar las capacidades interpersonales del profesional de salud y mejorar su eficiencia.

### 1.4.2 Metodológica

El estudio se ejecutará bajo los alcances de paradigma metodológico riguroso y rígido, fundamentado en el modelo hipotético-deductivo y enfocado hacia una perspectiva cuantitativa y aplicada. Asimismo, en cuanto a su alcance y diseño, se ubicará como un estudio de nivel descriptiva y correlacional, caracterizado por un diseño que no será experimental y de modo transversal de corte.

El estudio propuesto se enmarca en la necesidad de cooperar y aplicar instrumentos metodológicos de alta validez y de confiabilidad con el propósito de estudiar y analizar el contexto situacional de las relaciones interpersonales laborales. La adopción de un método consistente será crucial para obtener resultados fidedignos y de tal forma contribuir significativamente en el ámbito de la investigación científica.

El uso de un instrumento de medición actualizados, debidamente validado y confiable en el año 2024 permitirá determinar de modo preciso el estado situacional de los trabajadores en términos de las relaciones interpersonales y rendimiento profesional. También, estos instrumentos por ser actualizados y validados recientemente, brindará una gran utilidad para las futuras investigaciones, lo que posibilitará a otros investigadores de emplear para otros estudios de igual magnitud o equivalentes.

La rigurosidad de este estudio se fundamenta por una estricta adhesión a la metodología científica, a través del empleo de los instrumentos de medición previamente validados y confiables, lo que asegurará el logro de los resultados precisos y de alta relevancia. A partir de estos resultados, se pueden diseñar intervenciones y estrategias

puntuales destinadas a optimizar las relaciones interpersonales y encumbrar el rendimiento laboral en el ámbito de labores.

El impacto de este método puede tener en la sociedad y la salud humana, porque permitirá a los hospitales identificar, evaluar y mejorar las falencias sobre calidad de los cuidados de enfermería, lo que se traducirá en beneficios para la salud y el bienestar de los pacientes. De mismo modo, mediante este método se optimizará la gestión de recursos humanos contribuyendo a una mayor eficiencia y rendimiento profesional en el ámbito hospitalario, lo que mejorará la calidad de la atención sanitaria y promoverá resultados positivos para los usuarios.

### **1.4.3 Práctica**

Por medio de un riguroso análisis y procesamiento de dato, se lograrán hallazgos que proporcionará discernir la diligente de las interacciones entre enfermería y su impacto en la eficacia de la atención. Los hallazgos aportarán datos relevantes sobre el modo en que las relaciones interpersonales eficaces pueden mejorar el rendimiento profesional y consecuentemente la motivación de enfermería en el entorno laboral.

Los resultados logrados servirán como base y referencia para rediseñar programas académicos innovadores que potencien las relaciones interpersonales en enfermería, impulsando la reflexión sobre la dimensión de preservar relaciones efectivas y gestionar conflictos de forma constructiva en el ámbito de trabajo. Dichos programas incorporarán acciones de desarrollo formativas continuas, como el adiestramiento en comunicación efectiva, manejo de discordias y gestión del estrés, y de manera serán evaluados regularmente para mantener su eficacia y adaptabilidad.

La intención de esta justificación es propiciar un ámbito organizacional que priorice el bienestar del profesional y la excelencia en el cuidado al paciente, permitiendo un cuidado humanizado y empático que comprenda las necesidades físicas como también mentales de los pacientes. Al reforzar las relaciones interpersonales y potenciar el rendimiento laboral, se espera también maximizar la calidad de la atención y minimizar los riesgos de incidentes que repercuten de manera adversos en la atención sanitaria.

En este contexto, mediante este proyecto ayudará a coadyuvar al fomento de un escenario laboral saludable y productivo, donde enfermería pueda realizar su labor de manera segura y eficaz, y brindar una atención con calidez al paciente.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

comprendidos entre junio a setiembre del 2025. Pero, es necesario mencionar que el cronograma puede estar sometido a sufrir cambios según las disposiciones de la universidad, del docente tutor encargado del proyecto o de disponibilidad de tiempo de la investigadora.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio será desarrollado en el Área de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte perteneciente al Ministerio de Salud y situada concretamente en el distrito de Comas, del ámbito jurisdiccional de la Dirección de Redes Integradas Lima Norte.

La selección del área de estudio permitirá obtener datos y resultados que pueden contribuir a la autenticidad y aplicabilidad de los datos obtenidos en el estudio. Además, la ubicación estratégica de este nosocomio facilitará el acceso a recursos y la colaboración del profesional en ambiente de Centro Quirúrgico.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población de este estudio estará constituida por la totalidad de enfermeros que laboran de forma permanente en el Centro Quirúrgico de un Hospital Público ubicado en Lima Norte.

La unidad de análisis se orientará en cada profesional de enfermería de forma individual, quién será el foco de estudio y análisis concienzudo con la intención de alcanzar información histórica y precisa sobre su rendimiento y peculiaridades relevantes de relaciones interpersonales en el ámbito de Centro Quirúrgico.

## **2. MARCO**

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025

### **TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes internacional**

Pilamunga y Cejas (13) el año 2025, en Ecuador publicaron un estudio, donde busco “Evaluar los efectos de la gestión hospitalaria sobre el desempeño laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital General del IESS en Riobamba”; el estudio presento métodos cuantitativos y cualitativos, de tipo descriptivo y la recolección de datos fue a través de la encuesta en Google Forms. Resultados obtenidos, el 48,3% del personal encuestado indicó actualizar sus conocimientos regularmente, el 72,4 % de los encuestados indicaron que recibir capacitación técnica específica en su área de trabajo sería beneficioso para maximizar su desempeño laboral. Sin embargo, el 34,5% manifestó que la falta de recursos humanos e insumos impide de cierta manera el desempeño laboral en el área. (13).

Efriena et al. (14), en el 2024, en Indonesia publicaron un trabajo de investigación con el fin de “Obtener evidencia empírica de la influencia de la relación interpersonal en el rendimiento de personal de enfermería en el área de quirófano en el Hospital Sekayu”. La metodología que han previsto fue un estudio de modalidad descriptiva con datos cuantitativos, conformaron como 148 enfermeros. Emplearon un instrumento estructurado para recolección

datos. Encontraron con hallazgo que la variable de relaciones interpersonales en el rendimiento de enfermería mostró una influencia no significativa en un 58%. Concluyen que las relaciones interpersonales no poseen un efecto demostrativo en el rendimiento con un valor  $p= 0,39$  (14).

Escobar (15), en el año 2023 en México, realiza un estudio con el objetivo de “Valorar nivel de conocimiento y desempeño laboral de la enfermera quirúrgica del hospital nuestra señora de la salud”. Empleo método descriptivo, hipotético deductivo, cuantitativo, no experimental prospectivo, con una muestra de 30 profesionales de enfermería, y un instrumento tipo cuestionario. Como resultado se obtuvo que, el 93% de la población conoce las funciones de la enfermera quirúrgica y el 7% no las conoce, el 100% conoce la división del quirófano por áreas, con relación al equipamiento básico que debe contener el quirófano, el 90 % de las enfermería conoce y el 10% no conoce, El 60% de las enfermeras conoce las fases en las que se divide una cirugía, el 40% no lo conoce. Concluyendo que la mayoría de la población encuestada considera que el nivel de conocimiento tiene relación con el desempeño laboral de la enfermera en su campo laboral. (15)

Younas et al. (16), en el año 2023, Canadá efectuaron un estudio y publicaron con el motivo de “Determinar los desafíos de las enfermeras para desarrollar relaciones interpersonales y el rendimiento laboral durante la atención integrada a pacientes complejos en un ambiente de Operaciones”. Para el estudio utilizaron un diseño desde orientación descriptivo y correlacional. Administró un instrumento de 20 ítems por cada variable a una muestra de 180 licenciadas enfermería para el recogimiento de datos. Los hallazgos como resultados arrojaron que donde el 75.3% del personal percibe numerosos desafíos de relaciones interpersonales entre enfermería, mientras que el 68.2% afirma un buen rendimiento laboral. Concluye que se comprobó una correlación de 0.650 entre ambas variables de relaciones interpersonales y rendimiento laboral (16).

Yeom y Seo (17), en el 2021, en Corea del Sur ejecutaron un trabajo con la intención de “Determinar los problemas interpersonales y el rendimiento laboral las enfermeras de los servicios de cirugía plástica y estética de los hospitales de Seúl”. La metodología que recurrieron fue un estudio de orientación correlacional y que no fue experimental. La muestra consistió en 800 enfermeras de 04 hospitales en Seúl. Para la recolectar los datos, aplicaron dos encuestas compuestas por 25 y 20 ítems respectivamente. Los resultados fueron que el 52.1% de los participantes percibe la coexistencia de múltiples tipos de conflictos que impiden el buen impulso de los tratos interpersonales; mientras, que el 62 % reportaron un bajo valor de rendimiento profesional. Concluyen que preexiste una relación alta entre las relaciones interpersonales y el rendimiento profesional, con un  $r= 0.980$  (17).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Linares (18), en el año 2024, en Lima – Perú, realizó su tesis para “Determinar la relación entre Liderazgo y las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Nacional PNP Luis N. Saénz”. Método: estudio, transversal y prospectivo, muestra de 80 profesionales de enfermería, utilizo un cuestionario con tres dimensiones: comunicación, toma de decisiones y motivación. Resultados: El 48,75% de los participantes percibió el liderazgo como adecuado, el 46,25% calificó las relaciones interpersonales como regulares. Además encontro una relación positiva y significativa entre el liderazgo y las relaciones interpersonales ( $Rho = 0,811$ ,  $p < 0,001$ ). En relación a las dimensiones de la comunicación ( $Rho = 0,758$ ,  $p < 0,001$ ), la toma de decisiones ( $Rho = 0,809$ ,  $p < 0,001$ ) y la motivación ( $Rho = 0,773$ ,  $p < 0,001$ ) mostrando alta correlación positiva con las relaciones interpersonales. (18).

Carhuavilca y Yelin, (19), el año 2023 en Cuzco, desarrollaron un estudio con el fin de “Determinar relaciones interpersonales y desempeño laboral de profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico de un Hospital Regional”. Como metodología el enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada con 35 profesionales de enfermería quirúrgica, Conclusión: se obtuvo un coeficiente de 0.419 y una significancia de 0.027 (menor al p-valor de 0.05), donde se evidencia que el desempeño laboral tiene mayor significancia que las relaciones interpersonales conjuntamente con sus dimensiones como control ( $0.031 < p\text{-valor} < 0.05$ ); dimensión Afecto y el desempeño laboral ( $0.003 < p\text{ valor} < 0.05$ ), (19)

Alvarez y Condo (20), el año 2023, en el Callo, realiza un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre las condiciones y el desempeño laborales del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital de Chincheros – Apurímac”. Utilizó enfoque cuantitativo nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Aplicó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios, uno para ambas variables. Resultados: El 66,7% de las enfermeras opinaron que sus condiciones laborales eran regularmente adecuadas, el 56,7% evidencia que las condiciones físicas en el entorno laboral eran regularmente adecuadas y el 60,0% de los profesionales afirmó que su desempeño laboral era regular. Concluyendo, que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio con un valor de significancia de  $p=0,000$ .(20).

López (21), en el año 2023, en Lima realiza un trabajo con el fin de “Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico en un hospital del MINSA”. El método de estudio empleado fue básico y diseño que no fue experimental y de nivel correlacional. Incorporó como muestra las 74 enfermeras, a las que aplicó los instrumentos con el cual se midieron ambas variables. Arribaron como resultado que hubo un nivel de relaciones interpersonales a favor en un 41.9% y desfavorable 58.1%; mientras, rendimiento laboral lograron un nivel

bueno de 29 %, regular de 33 %, y malo de 39 %. Concluye que existirá un deficiente rendimiento laboral, las relaciones interpersonales en enfermería serán desfavorables  $p < 0.05$  (21).

Ramos (22), en el año 2022, en Lima-Perú, desarrolló un trabajo de investigación cuyo objetivo fue “Determinar las relaciones interpersonales y la calidad del cuidado de la paciente sometida a cesárea de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro, Ica”. Empleó un método de estudio de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal y correlacional. Para el análisis estadístico se utilizó el programa Stata versión 14. Se obtuvo, por consiguiente, que existe relación entre las variables de estudio con una significancia menor o igual a 0.05 (22).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Relaciones interpersonales**

Es la interacción y conexión que se instauran entre dos o un grupo de personas en un escenario definido y que son cruciales en cualquier ámbito determinado. De tal manera, estas relaciones pueden ser de carácter personal o profesional donde se caracterizan por la comunicación, la empatía y la comprensión mutua (23).

En el ámbito profesional, las relaciones interpersonales son cruciales para el éxito y rendimiento profesional de los componentes del equipo de trabajo, ya que permiten la colaboración, el intercambio de opiniones y la solución de conflictos de modo óptimo y efectivo. Por consiguiente, las relaciones interpersonales efectivas en el área laboral se enmarcan en la comunicación empática y honesta y la audiencia activa; de modo, cuando los individuos se conciben estimados y respetados, están más apuestos a asistir y laborar

en equipo para alcanzar objetivos comunes (24). Por otro lado, las relaciones interpersonales deficientes generalmente originan conflictos, estrés, disminución del rendimiento y productividad, lo que puede afectar de manera adversa la calidad de servicio en pacientes (25).

En el contexto de la enfermería, las relaciones interpersonales son muy particulares porque deben trabajar en equipo para brindar una atención eficaz a los pacientes. En ese sentido, las relaciones interpersonales efectivas entre los compañeros de enfermería pueden optimizar la asistencia al paciente reduciendo errores y mejorando la satisfacción. Estas relaciones positivas pueden favorecer a un entorno de trabajo cálido y productivo, lo que puede mejorar a su vez la retención y el bienestar del recurso humano que es enfermería (26).

### **2.2.2 Teorías de enfermería relacionado en relaciones interpersonales**

La Teoría sobre las relaciones interpersonales de H. Peplau se remonta entre los años 1952; aunque, Hildegard Peplau se orienta especialmente en la relación entre la enfermera y el paciente; sin embargo, es probable aplicar sus principios a las relaciones interpersonales entre los órganos del equipo de enfermeros. Por tanto, dichas relaciones entre los integrantes de enfermería son fundamentales para promover un ambiente de laboral interactivo y productivo; de manera, la colaboración activa y el trabajo en equipo son básicas para suministrar una atención con calidez y garantizar la seguridad del usuario (27).

Asimismo, Peplau enfoca que la comunicación abierta y honesta es crucial para instituir relaciones interpersonales seguras entre los miembros del equipo de enfermería;

esto involucra intercambiar información, opiniones y sentimientos de forma clara y respetuoso, y estar dispuesto a escuchar y pensar en las perspectivas de los demás. Al fomentar un área de comunicación efectiva, los miembros del equipo pueden desempeñar unidos proveyendo una atención de manera más eficaz y positiva (28)

La teoría de Peplau resalta la amplitud de la empatía y la comprensión en las relaciones interpersonales. En el contexto del equipo de enfermería, esto involucra ser capaz de diferenciar, valorar las perspectivas y emociones de los colegas, y estar preparado a ofrecer soporte y asistencia cuando sea pertinente (29). Al fomentar un ambiente laboral empático y colaborativo, los miembros del equipo alcanzan a laborar en correspondencia de manera más efectiva y ofrecer una atención de alto valor. La empatía y la comprensión también pueden coadyuvar a restar el estrés y la ansiedad en el equipo, lo que puede perfeccionar la satisfacción laboral y la calidad prestacional en pacientes (30).

Asimismo, el empleo de los principios de postulado de Peplau puede ayudar a menguar los conflictos y mejorar la resolución de problemas en el equipo de enfermería. Al fomentar una comunicación sincera y honesta, los integrantes del equipo pueden abordar los problemas y conflictos de manera más práctica y encontrar soluciones que favorezcan a la mayoría (31).

### **2.2.3 Origen e historia de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales se remontan desde la edad antigua, cuando el ser humano entabló a interactuar y vincular con sus semejantes. En la era antigua, Aristóteles (384-322 a.C.) y Platón (428-348 a.C.) reflexionaron sobre la importancia de las relaciones

humanas y la amistad en la sociedad. Pero, recientemente en el siglo XX que las relaciones interpersonales empezaron a ser estudiadas en su profundidad y sistemáticamente (32).

En los años de 1920, el sociólogo y economista de EEUU Thorstein Veblen (1857-1929) enfatizó la magnitud de las relaciones sociales en el ámbito económico y la sociedad. Pero, fue los estudios de Elton Mayo los años 1920 y 1930 el que estableció las bases de la teoría de relaciones humanas en lo laboral. Mayo realizó el ensayo de Hawthorne, donde demostró la magnitud de las relaciones humanas en lo laboral y la influencia en las colectividades informales en la productividad. Además, Mayo, en el año 1933 “la relación entre el trabajador y su supervisor es la clave fundamental para conocer la moral y la productividad en el trabajo” (33).

Entre los 1940 y 1950, la teoría de las relaciones humanas siguió desarrollándose con las contribuciones de psicólogos y sociólogos como Kurt Lewin (1890-1947) destacó la importancia del campo psicológico en la productividad de la organización; mientras, que M. Parker Follet (1868-1933) examinó aspectos de relación, administración y mandos de jerarquía. Actualmente, las relaciones interpersonales siguen siendo una teoría crucial en distintas disciplinas, donde incorpora la psicología, la sociología y la administración de empresas. Según el psicólogo Carl Rogers (1902-1987), “la relación interpersonal es un procedimiento dinámico que involucra la interacción entre en grupo de personas, y que puede ser terapéutica o no”. Las relaciones interpersonales son muy estudiada y compleja, y ha sido influenciada por distintas teorías y perspectivas a lo largo de la historia de la humanidad (34).

#### **2.2.4 Dimensiones de relaciones interpersonales**

## **Comunicación**

Es un proceso donde el ser humano interacciona comunicando y recepcionando informaciones, ideas, pensamientos y sentimiento en forma individual o grupal. Mediante la comunicación, la humanidad puede manifestar sus necesidades, deseos y emociones, y puede relacionarse con otros mediante la comunicación verbal, escrito, o gestual y otros signos no lingüísticos (35).

La comunicación efectiva es importante en todos los contextos de la existencia humana, en lo personal, social y profesional. A través de una comunicación clara y precisa, se pueden corregir mensajes mal intencionados que pueden ocasionar conflictos, y de esta manera pueden fomentar relaciones positivas y perdurables. Por otro lado, la comunicación defectuosa puede propiciar los dificultades y conflicto que puede crear las relaciones negativas y baja productividad. Asimismo, la comunicación también por lo general está influenciada por factores culturales, sociales y psicológicos, lo que puede condicionar la forma en que se descifra y se responde al mensaje (36).

En la comunicación, coexisten distintos elementos clave que deben ser estimados como el emisor, receptor, mensaje y el contexto en el que se origina la comunicación. Al entender la funcionabilidad de estos elementos se puede perfeccionar la comunicación y evitar conflictos y los malentendidos (37).

## **Actitud**

La actitud es un estado mental y emocional que se manifiesta la disposición o inclinación de una persona hacia una particular situación, objeto o persona. Esta evaluación

relativa puede ser positiva, negativa o neutral, y presenta un impacto relevante en el modo en que un sujeto razona, concibe y se comporta en relación con el objeto de su actitud. Las actitudes se establecen por medio de la experiencia, la educación y la interacción social, y pueden ser influenciadas por elementos como la creencia, la familia y los canales de comunicación (38).

Las actitudes se dividen en tres categorías: cognitivas, afectivas y conativas. Las cognitivas se centran en las creencias y tendencias que un individuo tiene a un objeto o a una situación, las actitudes afectivas se focalizan en las emociones que un individuo experimenta en relación con un objeto o contexto y las conativas se describen a la disposición a actuar de un determinado modo en relación con un objeto o contexto. Conocer estas categorías puede contribuir a comprender mejor cómo se establecen y se manifiestan las actitudes (97).

Las actitudes impactan de forma significativa en que los individuos interactúan con su medio ambiente y con los demás de su entorno. Es así que, puede influir en la percepción y respuesta a las situaciones, toma de decisiones y el comportamiento. Entonces, gestionar las actitudes puede coadyuvar para la optimización de la comunicación, la cooperación y el bienestar en diferentes contextos como la labor, la educación y las relaciones personales. Al conocer de nuestras actitudes y de cómo pueden involucrar en nuestros pensamientos y acciones, podemos trabajar para desarrollar actitudes más positivas y constructivas que nos permitan lograr nuestros objetivos y mejorar nuestras relaciones con los demás (40).

## **Trato**

Es la manera en que las persona interactúa y se relaciona con la otra de forma personal o profesional. Dicha interacción involucra de la forma en que sostiene la comunicación, lo que se comportan y se muestran a los demás, y puede ser influenciada por algún determinante como la personalidad, la cultura y las normas sociales. Un trato adecuado es principal para determinar relaciones positivas y duraderas, y se caracteriza por un acto de respeto, considerado y empático con el resto (41).

Un trato efectivo es una comunicación cordial, clara y empática, así como una actitud inclusiva y comprensiva respecto las necesidades y sentimientos de los demás, esto puede contribuir ampliamente a perfeccionar la comunicación, la reciprocidad y la satisfacción en múltiples circunstancias, como en lo laboral, educativo o las relaciones personales. Por otro lado, un trato inadecuado podría conllevar a un perjuicio y dañino que conllevaría a conflictos y problemas en las relaciones. En cualquier contexto, el trato es fundamental para instaurar y preservar relaciones humanas fuertes y fructíferas. El trato sensato en manifestar a los demás un respeto, consideración y empatía, éstas contribuirá a crear un ambiente productivo, positivo y constructivo que favorezca a todas las partes involucradas (42).

### **2.2.5 Rendimiento laboral**

Es un aspecto considerablemente investigado y decisivo en todo nivel organizacional, ya que impacta claramente en la producción, calidad del trabajo y satisfacción del usuario. El rendimiento laboral se define como la capacidad de alcanzar los objetivos y metas determinadas, superando todos los retos y absolviendo los problemas

de manera efectiva. En ese sentido, los empleados con alto valor de rendimiento laboral son los que manifiestan proactividad, motivación y compromiso en su área de labores, y están en inquebrantable proceso de aprendizaje y superación perenne. Por otro lado, los de bajo rendimiento laboral manifiestan lo inverso como desmotivación, habilidades insuficientes o un área laboral negativo (43).

En el panorama de la enfermería, el rendimiento laboral está claramente relacionado en la calidad asistencial y la seguridad al usuario. Los enfermeros con alto rendimiento laboral son competentes de suministrar cuidados de alta calidad, manifestar de modo efectiva a las pretensiones de los usuarios y cumplir sus funciones en equipo de manera eficiente (44). Para el logro del rendimiento laboral, es primordial que las organizaciones desarrollen estrategias efectivas, así como el adiestramiento y la diligencia de las habilidades blandas, la retroalimentación y el reconocimiento, y además el impulso de un ambiente laboral efectivo y motivador. De esta forma, las organizaciones podrán fomentar un alto rendimiento laboral y perfeccionar la calidad de cuidado y la satisfacción de los usuarios (45).

### **2.2.6 Teorías de enfermería relacionado en rendimiento laboral**

La teoría de rendimiento laboral se encuentra relacionada con la tesis propuesta por Patricia Benner en el año 1984. P. Benner sobre el rendimiento laboral en enfermería se enfoca en la adquisición de destrezas y aptitudes a lo largo del adiestramiento profesional. Según Benner, los enfermeros encaminan los cinco procesos de formación en su práctica clínica: novato, avanzado principiante, competente, proficiente y experto. Cada uno de

estas fases se personifican por un nivel progresiva de habilidades y competencias funcionales, lo que admite a los enfermeros desarrollar su desempeño y proporcionar cuidados de alta eficacia (46).

A medida que los enfermeros consiguen reunir experiencia y prosperan en su formación, pueden lograr habilidades y capacidades desde más simples a complejas como parte de sus actividades como profesionales. En la fase de novato, el enfermero se orienta en perseguir reglas y protocolos de manera estricta, en las etapas subsiguientes, puede aplicar y manejar los contextos clínicos de modo más independiente y efectiva (47).

La aplicación de la teoría de Benner en las acciones prácticas de enfermería puede ser benéficas para mejorar la calidad de servicio y promover el rendimiento profesional. Las instituciones sanitarias pueden aplicar esta teoría para diseñar programas de orientacionales y mentorías, capacitación y otras maneras de instrucción permanente para la motivación del desempeño profesional y brindar instrumentos necesarios. De esta manera, pueden fortificar a los enfermeros en su desarrollo profesional y optimar la atención que ofrecen (48).

La teoría de Benner propone un marco concluyente para entender el desarrollo de habilidades y aptitudes en enfermería. Al aplicar esta teoría en el ejercicio de procesos de enfermería, las entidades de salud pueden incentivar la mejora profesional en enfermeros y mejorar la calidad asistencial al paciente. Esto podría tener un impacto saludable en el bienestar de los pacientes, y coadyuvar al desarrollo de la profesión de enfermería (49).

### **2.2.7 Origen e historia del rendimiento laboral**

El estudio del rendimiento laboral inició a tomar forma entre los siglos XX con la publicación de Frederick Winslow Taylor en 1911. El investigador planteó que el rendimiento laboral podría ser mejorado a medida de la aplicación de los fundamentos científicos y minimizar las ineficiencias en el ambiente de labor. Taylor enfocó que la producción y la eficiencia podrían ser mejoradas a mediante la armonización de los procesos de trabajo mediante la selección y capacitación oportuna de los empleados (50).

En el año 1960, las investigaciones sobre rendimiento laboral se enfocaron en la identificación de las condiciones que impactan en el desempeño los servidores. David McClelland propuso la concepción de motivación y competencia en el rendimiento laboral en 1961. McClelland justificó que la motivación y la idoneidad son elementos claves para establecer el rendimiento laboral lo que pueden ser desarrollados y mejorados mediante programas formativas y perfeccionamiento (51).

En 1970, Campbell y colaboradores desarrollaron un modelo de rendimiento laboral dónde incluyen factores como la habilidad, la motivación y el entorno laboral. Este modelo acentúa la magnitud de adoptar un conjunto de factores al valorar el rendimiento laboral y ofrecer una base consistente para el fomento de destrezas para la mejora del rendimiento. Entre los 1980 a 1990, las investigaciones sobre el rendimiento laboral siguieron modernizando, donde Borman y Motowidlo plantearon un modelo de rendimiento laboral enfocado a un contexto actual de ese entonces. Este modelo destaca su gran relevancia de considerar el rendimiento en las tareas y el rendimiento circunstancial al evaluar el rendimiento laboral (52).

### **2.2.8 Dimensiones de rendimiento laboral**

## **Calidad laboral**

Es un conjunto de contextos y particularidades del contorno laboral que implica en la satisfacción, la dicha y el rendimiento de los empleados. Esto implica factores como la seguridad y salud en el trabajo, la libertad y la intervención de tomar decisiones, la carga de trabajo y el equilibrio en las escenas laborales y personales, y la oportunidad de progreso y crecimiento competitivo (53).

En el ámbito laboral la calidad se distingue por la presencia de situaciones positivas y saludables, la promoción de la equidad, justicia y la oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional. El fortalecimiento de la calidad laboral tiene preeminencia significativa para las entidades, incluyendo además la reducción de la rotación y el absentismo, el desarrollo de la producción y la calidad prestacional, y la optimización de la reputación e imagen institucional (54). Un medio laboral positivo y fuerte optimiza la calidad de vida del talento humano y minimiza de manera significativa los incidentes accidentales y enfermedades tipo ocupacionales, el desarrollo y crecimiento profesional es otro aspecto crucial, ya que condiciona a los empleados mejorar sus destrezas, conocimientos y desarrolla sus conocimientos (55).

## **Trabajo en equipo**

Es la cooperación y coordinación mutuo de un conjunto de personas que laboran de manera conjunta para conseguir un fin común. Esta particularidad de trabajo implica las reuniones de habilidades, conocimientos y experiencias de cada integrante del equipo para lograr un resultado que supere lo que podría conseguirse de forma individual. La efectividad del trabajo en equipo demanda de varios elementos como la comunicación

empática, sincera y transparente, la confianza y la pasividad entre los integrantes del grupo, la conceptualización clara de los funciones y responsabilidades, y la capacidad de trabajar hacia un logro de fines comunes. De mismo modo, la adaptabilidad y la flexibilidad son también los elementos fundamentales para la adaptación a los cambios y desafíos que acontecen durante el trabajo (56).

Por medio de un trabajo en equipo se puede promover un escenario de trabajo positivo y motivador, donde los integrantes del componente de trabajo se configuren considerados y apoyados. Además, la colaboración y la coordinación son elementos esenciales del trabajo en equipo, dónde los participantes del equipo son capaces de intercambiar información, ideas y recursos de modo efectivo, y trabajar en armonía para lograr un fin común, todo ello requiere destrezas interpersonales, como la comunicación, empatía y la administración de conflictos. De otro modo, el trabajo en equipo es una forma de labor colaborativo que se necesita la integración de habilidades, conocimientos y experiencias de un conjunto de individuos para lograrlo. Su eficacia depende de la dimensión del equipo multidisciplinario para trabajar juntos de modo coherente y coordinado adaptándose a los cambios modernos y desafíos ocasionales o permanentes que ocurren en el trabajo (57).

### **Eficacia laboral**

Es la potencialidad de ejecutar tareas y actividades de manera práctica y eficientemente, empleando los recursos disponibles de modo óptimo. La eficacia laboral es un concepto poli dimensional que comprende a muchos aspectos como la productividad, calidad del trabajo, satisfacción del cliente y la cooperación al logro de la visión

organizacional. Un empleado eficaz es aquel que puede cumplir con sus responsabilidades y tareas de manera consistente con alta calidad, además, un equipo eficaz es aquel que puede trabajar unidos de forma coordinada y segura para lograr los propósitos comunes (58).

La eficacia laboral generalmente está bajo el predominio de múltiples componentes como la motivación, la habilidad y la experiencia del trabajador, así como la calidad de la misión y la dirección en la organización. También es preciso señalar las destrezas del trabajador para adecuarse a las situaciones cambiantes con la modernización y desafíos en el ámbito laboral. La eficacia puede ser medida por múltiples indicadores, como el rendimiento, calidad del trabajo, satisfacción del cliente y logro de los propósitos institucionales (59).

### **Eficiencia laboral**

La eficiencia laboral se orienta en la optimar de los procesos y recursos para conseguir las metas y objetivos determinadas en la jurisdicción laboral. De otro modo, se trata de maximizar la productividad y minimizar el uso de recursos, como el tiempo, economía y energía. Bajo esta perspectiva, la eficiencia laboral implica la caracterización y eliminación de impedimentos y barreras que antagonizan el alcance de los objetivos, así como la ejecución de estrategias y técnicas para potenciar el rendimiento y optimizar los costos. Esto involucra la sistematización y automatización de procesos, simplificación de tareas, asignación de tareas y responsabilidades, capacitación y desarrollo de los empleados (60).

La eficiencia laboral también comprende la gestión eficaz del tiempo y los recursos, lo que faculta a los facilitadores a encaminarse en las tareas, actividades importantes y prioritarias, esto incluye con la planificación y organización del trabajo priorizando las tareas y la minimización de distracciones. La eficiencia laboral es significativa a que las entidades y los empleados se esfuercen para perfeccionar la eficiencia laboral por medio de la implantación de acciones estratégicas y técnicas prácticas. De tal manera, lograr un impacto decisivo en la calidad de subsistencia de los empleados, ya que permite laborar de forma más segura y eficientemente, lo que puede atenuar el estrés y la fatiga. A su vez, la eficiencia laboral mejora el entusiasmo y la motivación del talento humano, lo que puede llevar a una mayor retención y compromiso en el escenario laboral (61).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La investigación será materia de ejecución a través de un enfoque metodológico hipotético-deductivo, donde su principal motivo será validar las hipótesis propuestas mediante un proceso riguroso y sistemático. El estudio pasará por un proceso de varias, iniciando con la individualización y evaluación exhaustivo del problema de la finalidad de estudio, de modo en esta, se identificarán los aspectos clave y se formularán preguntas específicas que encaminarán la investigación (62).

Desde estas preguntas, se formularán hipótesis y luego serán sometidas a prueba empleando las técnicas y instrucciones de investigación diseñados para tal fin. La evaluación de estos datos permitirá emprender y resolver las interrogaciones previstas de la investigación

y deducir proposiciones que serán probadas con el contexto existente, lo que permitirá admitir o contradecir las hipótesis inicialmente formuladas (63).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El proyecto propuesto se basa en un enfoque cuantitativo, que implica la recopilación y análisis de datos desde el enfoque numérico utilizando las ciencias matemáticas y estadísticas para comprender y describir los fenómenos estudiados. El designio vital de este estudio es medir y cuantificar las variables relevantes, determinar las relaciones entre ellas y valorar las hipótesis previstas mediante las técnicas estadísticas modernas (64).

A través del empleo de los métodos estadísticos rigurosos, se buscará conseguir resultados esperados y generalizables que podrán ser replicados y reproducidos en distintos escenarios; además, el uso de los ensayos estadísticos brindará información para aceptar o refutar las hipótesis planeadas, y que los resultados se ilustrarán en términos numéricos precisos. De esta forma, se garantizará la originalidad de los hallazgos resultantes, lo que admitirá adoptar decisiones formales y precisas enmarcadas en evidencia empírica; asimismo, la investigación cuantitativa ofrecerá una base sólida para la comprensión de los fenómenos estudiados y adoptar medidas efectivas para abordarlos (65).

### **3.3. Tipo de investigación**

Este trabajo se delimita bajo los parámetros de la investigación aplicada, porque se fundamentará aplicando los conceptos básicos y hallazgos de la investigación básica para abordar problemas reales y prácticos en los ambientes del Centro Quirúrgico. El motivo principal de este trabajo será de evaluar y optimizar las relaciones interpersonales y rendimiento profesional de

enfermería, con la finalidad de mejorar las relaciones en el ambiente de trabajo basado en la colaboración, respeto y cumplimiento de metas institucionales, con ello lograr un rendimiento óptimo en beneficio de los pacientes (66).

A través de la aplicación de las técnicas y modelos de la investigación rigurosa, se buscará lograr resultados que tengan alcance práctico y aplicable en el ámbito hospitalario. Dichos resultados brindarán una base valiosa para el diseño de los planes y programas de acción humana que optimicen las relaciones humanas e interpersonales de enfermería en relación a su rendimiento laboral, lo que redundará en beneficio directo para los pacientes. De modo, esta investigación estará orientado a la solución de problemas puntuales y prácticos, con la intencionalidad de mejorar las imperfecciones actuales de las relaciones humanas e interpersonales en el ambiente hospitalario y proporcionar soluciones efectivas mediante programas de formación y desarrollo personal. En este sentido, el presente estudio busca cooperar a la potenciación de la calidad del cuidado asistencial y la comodidad de pacientes (67).

### **3.4. Diseño de la investigación**

La investigación proyectada se caracterizará por un diseño no experimental, a razón que se distingue por su alcance observacional y su enfoque en la situación empírica. En estudios como ésta no se manipularán de manera intencionalmente las variables, por lo que permitirá realizar estudios de los fenómenos en su escenario natural y sin la intervención intencional externa; de esta forma, se minimizarán los sesgos y se garantizará la objetividad del estudio (68).

Su fin de este tipo de diseño es explorar, describir las relaciones y consecuencias de los fenómenos estudiados en su contexto actual, sin alterar las variables o el medio; de modo,

que sólo observará y se analizará el contexto tal como se encuentra, luego se concretará a conclusiones precisas y relevantes sobre la problemática planteada, sin la influencia de factores externas. Asimismo, este enfoque permite alcanzar un contexto claro y objetivo de la realidad estudiada, lo que es decisivo para conocer los fenómenos. La investigación no experimental tiene gran alcance y utilidad para estudiar fenómenos de alta complejidad y multifacéticos, donde la simple manipulación de las variables puede desviar la finalidad del fenómeno estudiado (69).

### **3.4.1. Corte**

La presente investigación se realizará bajo un diseño de corte transversal, caracterizado por la recopilación de datos en un determinado contexto preciso y sin seguimiento posterior. Este tipo de corte permite lograr una horizonte puntual y escrupulosa del escenario en un instante dado, sin la influencia de otros elementos temporales. De modo, que los datos serán recopilados del personal de enfermería en un momento determinado y específico, sin incorporar un plan de seguimiento antes o posteriormente; por ende, se obtendrá como una "fotografía" instantánea y precisa del escenario actual, lo que permitirá identificar las peculiaridades en el momento. El diseño transversal tiene gran utilidad para estudiar la prevalencia y distribución de datos en un escenario poblacional específica, en un momento determinado. En efecto, el estudio permitirá obtener información útil, para plantear áreas de mejora y tomar decisiones informadas (70).

### **3.4.2. Nivel o alcance**

Esta investigación propuesta estará enfocada bajo los parámetros de la investigación correlacional, pues se ocupará en la exploración de la relación entre variables, con la intención de establecer patrones y tendencias estadísticas de uno y otro variable. Además, a través de un análisis estadístico integral, se buscará identificar la intensidad y orientación de la dependencia de las variables, sin pretender de establecer una relación de causalidad entre ellas. Por otro lado, la investigación correlacional descriptiva permite analizar la covariación entre las variables, lo que brinda una visión sistemática de cómo están establecidas las relaciones entre sí. Después de un proceso de análisis se determinará la codependencia entre las variables, dónde se podrá establecer el índice de correlación, lo que indicará la fuerza y orientación de la relación, esto permitirá lograr si la relación es fuerte o débil, y su vez la dirección de la relación es positiva o negativa (71).

Además, después de un riguroso análisis de la correlación entre ambas variables, se alcanzará identificar los patrones y tendencias lo que podrá ser relevantes para las decisiones a tomar y la planificar las estrategias de intervención; además, proporcionará una visión objetiva y cuantitativa de la relación entre ellas, pues al emplearse este enfoque, se podrá obtener un conocimiento integral de la relación entre uno y otro variable en estudio, lo que puede ser útil para un conjunto de aplicaciones prácticas y teóricas (72).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población motivo de estudio será constituido por la totalidad de 85 profesionales con licenciatura en enfermería que realizan funciones asistenciales en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. Esta población será

considerada como la totalidad de enfermería que cumplen con los criterios de integrar como participante para este estudio.

**Muestra:** En virtud que la población es medianamente pequeña en tamaño, se ha optará por una muestra censal, dónde implica que se incorporará a todos los profesionales de enfermería en la muestra. En ese sentido, la muestra estará integrada por los mismos 85 profesionales con licenciatura en enfermería lo que constituyeron a población.

**Criterios para inclusión:**

Licenciados de enfermería que hayan optado participar y que hayan brindado su consentimiento informado y voluntario.

- Profesionales con una experiencia laboral mínima de 2 meses en su puesto actual, lo que configura una cierta estabilidad y familiaridad con el ambiente laboral.
- Profesionales de distinta modalidad laboral que se encuentren activos en el servicio y que no se tengan de licencia vigente o de vacaciones.

**Criterios exclusión:**

- Licenciados de enfermería que no optaron en participar o no hayan otorgado su consentimiento informado.
- Profesionales con menos de 2 meses de experiencia laboral en su puesto actual, lo que podría influir la validez de los resultados.
- Profesionales que se encuentren al momento del estudio de licencias o gozando el derecho vacacional.



### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
<b>V1: Relaciones interpersonales</b>	Es la interacción y conexión que se instauran entre dos o más personas en un escenario determinado y que son cruciales en cualquier ámbito determinado. De tal manera, estas relaciones pueden ser de carácter personal o profesional dónde se caracterizan por la comunicación, la empatía y la comprensión mutua (71).	El instrumento con el que se valorará la variable las relaciones interpersonales será cuestionario de tipo escala de Likert que consta de 27 preguntas; además, esta variable se dividirá en 03 dimensiones con sus respectivos ítems. La valoración final será jerarquizada mediante baremo como alto, medio y bajo.	Comunicación	Comunicación asertiva Comunicación empática Capacidad de escucha Receptividad	Ordinal	Alto: 101 a 135 puntos  Medio: 64 a 100 puntos  Bajo: 27 a 63 puntos.
			Actitud	Empatía Solidaridad Lealtad Compañerismo		
			Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía		
<b>V2: Rendimiento laboral</b>	Es un aspecto crucial en todo tipo de organización, porque impacta de modo directo en la productividad, calidad del trabajo y satisfacción del usuario. El rendimiento laboral se caracteriza por las competencias para lograr los objetivos y metas previsto, superando desafíos y absolver problemas de forma efectiva. En esta circunstancia, los empleados con alto valor de rendimiento laboral generalmente demuestran ser proactivos, motivados y comprometidos con su trabajo, y están en constante proceso de aprendizaje y superación continuo (72).	El rendimiento laboral serán medidas empleando un instrumento cuestionario tipo escala de Likert de 20 preguntas; además, estos cuestionarios se agruparán en 04 dimensiones con sus respectivos cuestionarios. La valoración final será jerarquizada por medio de baremo en términos alto, medio y bajo.	Calidad de trabajo	Responsabilidad Atención Satisfacción	Ordinal	Alto: 64 a 100 puntos  Medio: 47 al 63 punto  Bajo: 20 a 46 puntos
			Trabajo en equipo	Colaboración y cooperación Confianza y respeto Responsabilidad y compromiso		
			Eficacia laboral	Productividad de cumplimiento de objetivos y metas		
			Eficiencia laboral	Tiempo empleado Uso óptimo de recursos		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica e instrumento**

Para acopiar los datos o información pertinente para esta investigación sobre las variables "relaciones interpersonales y rendimiento laboral", se empleará como técnica la encuesta. Por otro lado, el instrumento que se utilizará para la recolección de datos será un cuestionario configurado y estructurado con una escala de Likert, este instrumento permitirá medir ambas variables de manera efectiva.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

##### **Descripción del instrumento de la V1: Relaciones interpersonales nivel**

El instrumento comprende un cuestionario de 27 ítems, agrupados en sus tres dimensiones. La asignación de puntuación a cada ítem se realizará por medio de escala de Likert de 5 puntos, lo que asignará valores del 1 al 5, dónde 5 corresponde a "Siempre", 4 a "Frecuentemente", 3 a "A veces", 2 a "Pocas veces" y 1 a "Nunca". En seguida, se presentan los ítems de manera agrupada y con sus correspondientes dimensiones:

Dimensión comunicación: ítems (1-2-3-4-5-6-7); total 7 ítems.

Dimensión actitud: ítems (8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21); total 14 ítems.

Dimensión trato: ítems (22-23-24-25-26-27); total 6 ítems.

La evaluación global se realizará empleando una escala de baremo, que permitirá clasificar y jerarquizar las dimensiones según los siguientes criterios:

Alto: 101 a 135 puntos

Medio: 64 a 100 puntos

Bajo: 27 a 63 puntos.

### **Descripción del instrumento de la V2: Rendimiento laboral**

El instrumento comprende un cuestionario de 20 ítems, agrupados en sus tres dimensiones. La asignación de puntuación será a cada ítem mediante una escala de Likert de 5 puntos, lo que asignará valores del 1 al 5, donde 5 corresponde a “Siempre”, 4 a “Frecuentemente”, 3 a “A veces”, 2 a “Pocas veces” y 1 a “Nunca”. En seguida, se presentan los ítems de forma agrupada, según sus correspondientes dimensiones:

Dimensión calidad de trabajo: ítems (1-2-3-4-5); total 5 ítems.

Dimensión trabajo en equipo: ítems (6-7-8-9-10); total 5 ítems.

Dimensión eficacia laboral: ítems (11-12-13-14-15); total 5 ítems.

Dimensión eficiencia laboral: (16-17-18-19-20); total 5 ítems

La evaluación global se realizará empleando una escala de baremo, que permitirá clasificar y jerarquizar las dimensiones según los siguientes criterios:

Alto: 64 a 100 puntos

Medio: 47 a los 63 puntos

Bajo: 20 a 46 puntos

### **3.7.3 Validación**

#### **Validez del instrumento V1: Relaciones interpersonales**

El instrumento al que será empleada para medir la variable de relaciones interpersonales fue desarrollado por Loarte M. en el año 2024 (73), cuya validez fue sometido a un panel de cinco expertos en el tema de estudio con mínimo nivel de magíster, quienes al evaluar el instrumento lo consideraron por unánime apto con una

calificación de bueno a excelente; lo que recomendaron para ser aplicado en investigaciones como ésta o similares.

### **Validez del instrumento de la V2: Rendimiento laboral**

De mismo modo, el instrumento de medida del rendimiento laboral que se empleará fue desarrollado por Loarte M. en el año 2024 (74), cuya validez también fue sometido a un panel de cinco expertos con grado mínimo de magíster, los cuales al evaluar el instrumento lo consideraron por unánime apto con una calificación de bueno a excelente; lo que recomendaron para ser aplicado en investigaciones como ésta o similares.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

##### **Confiabilidad del instrumento de la V1: Relaciones interpersonales**

Para evaluar las relaciones internacionales en el estudio en marcha, se empleará un instrumento previamente estudiado la confiabilidad por Loarte M. en el periodo 2024. La confiabilidad de este instrumento fue establecida por la autora mediante una prueba piloto con 10 participantes, logrando como resultado el factor de Cronbach de 0.981, lo que revela una consistencia interna alta y se sugiere que el instrumento posee ciertas cualidades y pertinencia necesaria para ser aplicada en esta investigación o similares.

##### **Confiabilidad del instrumento de la V2: Rendimiento laboral**

De la misma forma, para este estudio que está en proceso de ejecución, se empleará un instrumento validado por Loarte M. en el año 2024, para evaluar el

rendimiento laboral. La prueba piloto ejecutada por la autora con 10 participantes arrojó el alfa de Cronbach de 0.963, lo que denota una consistencia interna alta y se sugiere que el instrumento posee ciertas cualidades y pertinencia necesaria para ser aplicada en esta investigación o similares.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se ejecutará el estudio siguiendo los siguientes procesos:

**Permiso institucional y aprobación:** Se solicitará mediante documento la autorización a la autoridad ejecutiva del hospital, para tal efecto se adjuntará el proyecto de tesis. Después de haber logrado la autorización, se procederá con las visitas al ambiente de ejecución del proyecto.

**Visita y planificación:** Se realizará una visita al área de Emergencia para reunirse con los responsables del área y diseñar un cronograma de trabajo, dónde se presentarán además los objetivos del estudio y se explicarán de manera breve sus alcances.

**Recolección de datos:** Los datos serán recolectadas por medio de las encuestas y formatos tipo cuestionario previamente establecidos, previamente se brindará información a cada participante sobre las intenciones de la investigación y se presentará el formato de consentimiento para la autorización con la firma respectivamente y este proceso se aplicará a cada participante.

**Control de calidad:** Los formularios una vez completados se pasarán a una inspección ocular de forma rigurosa como proceso de control para asegurar la calidad de llenado y la consistencia de formación contenida.

**Codificación y almacenamiento de datos:** La información o los datos se almacenarán en un sistema informático (Excel) y se procederá con la codificarán a cada variable con sus respectivos dimensiones y ítems.

**Análisis de datos:** Los datos almacenados se exportarán al sistema estadístico SPSS V. 28 para su luego procesarlas y luego proseguir con el análisis correspondiente. Se procederá con el procesamiento estadístico como análisis descriptivos (frecuencia, y tendencia central) e inferenciales (pruebas de hipótesis).

### **Análisis estadístico**

**Análisis descriptivo:** Se procederá a determinar la frecuencia y tendencia central de los datos, expresándose en términos porcentuales. Los resultados serán expresados según i objetivos previstos en tablas, gráficos y diagramas de barras, según corresponda.

**Análisis inferencial:** Previo al análisis inferencial, se someterán los datos a una prueba de distribución para elegir el tipo de prueba estadística pertinente. Pues que la muestra pasa los 50 participantes, se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de la distribución de los datos. Según arroje los resultados, se empleará la prueba de correlación de Pearson si los datos muestran una distribución normal, o la prueba de correlación Rho de Spearman si la distribución es anormal. Los hallazgos de la prueba de hipótesis se ilustrarán en tablas acompañadas de sus respectivas interpretaciones y discusiones.

### 3.9. Aspectos éticos

Este trabajo que es materia de estudio se realizará bajo un marco de estricto apego de los valores éticos y morales que dirigen el bienestar de los participantes, de modo, que los principios éticos serán respetados y para ello se ilustra a continuación:

La beneficencia será la base crucial de esta investigación, dónde la investigadora se compromete a proteger, promover los intereses y derechos de todos los participantes. Para obtener esto, se procederá en brindar una información clara y consistente sobre la investigación, de tal forma, se garantizará que los participantes entiendan la información y perciban un trato amable, respetuoso y digno. Asimismo, se enfatizará su bienestar y seguridad de cada participante, procurando minimizar cualquier riesgo o daño potencial; de esta forma, se compromete a ejecutar este estudio desde la perspectiva ético y responsable.

No maleficencia, se evitará y/o minimizarán cualquier daño o riesgo que podría repercutir en los participantes, de este modo se garantizará su integridad siempre protegiéndolos de todo acto que puede ocasionar cualquier daño colateral o negligencia. Por medio de este principio se asegurará todas las medidas necesarias para evitar cualquier riesgo potencial y de modo salvaguardar la integridad de los participantes en todas las etapas de desarrollo del estudio; asimismo, incluye una evaluación integral y específica de los probables riesgos. La implementación de estrategias para mitigarlos será las medidas que serán adoptadas para asegurar que los participantes estén protegidos y seguros en todo momento; de esta forma, la seguridad y el bienestar de los participantes serán la prioridad primordial en todo momento.

La justicia, será un también uno de los principios importantes, pues en esta etapa de investigación se asegurará que los integrantes que participan en esta investigación reciban un trato de modo equitativo, justo y respetuoso. De tal manera, no será permitido discriminación de ningún tipo, ya sea por sociodemográficos y económico, como también tradición y cultura. Todos los participantes tendrán las mismas oportunidades para el acceso a la misma información y beneficios si lo hubiera, y a su vez se les tratará con dignidad y respeto, esto incluye de procurar que las mismas reglas y procedimientos se apliquen de manera uniforme a todos los participantes, sin favoritismos ni prejuicios. La meta es procurar que la investigación se realice de manera correcta y equilibrada para todos los involucrados.

El respeto a la autonomía, será un principio de prioridad en este estudio, dónde se asegurará a los participantes la libertad de elegir sus propias decisiones sin condicionamiento o coacción, brindándoles una información clara y pertinente para que puedan tomar decisiones de participar previa información. El en proceso de información a los participantes no solo se explicará sobre los objetivos y procedimientos del estudio, sino también asegurar a que conozcan los riesgos y potenciales beneficios, así como también entender sus derechos y obligaciones como participantes; de este modo, podrán tomar una decisión informada y voluntaria como participante en el estudio, en todo momento no se permitirá la presión ni influencia indebida y externa.

### **Garantías éticas**

Los participantes firmarán un consentimiento informado como evidencia de su libre voluntad de integrar en el estudio. Es así, en este documento estará incorporada la información detallada sobre los estudios a realizarse, entre ellos sus objetivos, riesgos y beneficios, De la misma manera, se garantizará protegiendo la propiedad intelectual y se

evitará el plagio y las similitudes no autorizadas, esto incluye de asegurar que todas las fuentes utilizadas en el estudio sean citadas de forma correcta y que se respeten fidedignamente los derechos de autor. Además, la investigación se procederá a realizarse con total transparencia y responsabilidad, siempre rigiéndose a los principios de la ética y la deontología dispuesta por la universidad.

### **Política de antiplagio**

La universidad dispone de una política, lineamientos y pautas concretas para asegurar y garantizar la originalidad de los estudios de investigación. El uso de software antiplagio es una herramienta clave para garantizar un comportamiento ético y responsable. Además, Se empleará software antiplagio para detectar cualquier posible plagio o similitud no autorizada en la investigación. Por otro lado, se verificará la originalidad de la investigación y se asegurará que las fuentes enfocadas sean citadas de forma correcta, dónde se tomarán las medidas disciplinarias en caso de que se detecte plagio o similitud no autorizada.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2025															
	junio				julio				agosto				setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	■	■														
Análisis de la literatura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Evaluación de factibilidad		■	■	■												
Planificación y organización			■	■	■											
Diseño metodológico					■	■	■	■	■	■						
Gestión administrativa									■	■						
Asesoramiento y orientación											■	■				
Revisión y retroalimentación													■			
Ajustes y mejoras														■		
Evaluación de viabilidad para la sustentación del trabajo															■	
Presentación final y defensa																■

## 4.2. Presupuesto

Descripción	Cant.	Monto Unit. (s/.)	Monto Total (s/.)
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Personal de apoyo para trabajo de campo	02	100.00	200.00
Apoyo administrativo con conocimiento office	01	100.00	100.00
Analista de datos (bioestadístico)	01	200.00	200.00
<b>MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Recursos informáticos y accesorios	0 1	4500.00	4500.00
Suministros materiales e insumos de oficina	---	150.00	150.00
Materiales y equipos de impresión	04	120.00	480.00
<b>SERVICIOS</b>			
Servicios de reproducción documentaria	06	50.00	300.00
Servicios de red de conectividad y comunicación	----	250.00	250.00
Servicios de comprobación de la originalidad	03	40.00	120.00
<b>OTROS</b>			
Otros gastos no previsto y desplazamiento	12	50.00	600.00
		<b>TOTAL, S/. (i)</b>	<b>6500.00</b>

(i): Autofinanciada por la investigadora.

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo [internet]. 2024 [ citado el 25 de mayo 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work>
2. Pien LC, Cheng WJ, Chou KR, Lin LC. Effect of work–family conflict, Psychological job demand, and job control on the health status of nurses. *Int J Environ Res Public Health* [online]. 2021 [cited 25 may 2025];18(7). Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8037057/>
3. Bahrudin M, Dari TW. Interpersonal Relationships of Nurses with Families of patients in Emergency Rooms Based on Human Becoming Theory. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology* [online]. 2021 [cited 25 may 2025]; 15(3): 3656- 3661. Disponible en: <https://medicopublication.com/index.php/ijfmt/article/view/15866>
4. Organización Panamericana de Salud. OPS llama a los países a fortalecer colectivamente la fuerza laboral de enfermería [internet]. 2022 [ citado el 25 de mayo 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/6-5-2022-ops-llama-paises-fortalecer-colectivamente-fuerza-laboral-enfermeria>
5. Campos-Cabello J. La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral. *Rev. Peru. Investig. Salud.* [Internet]; 2022 [citado el 25 de mayo 2025]; 6(3): 181-182. <https://doi.org/10.35839/repis.6.2.1451>
6. Oblea Pari MDC. Relaciones Interpersonales Y El Manejo De Conflictos En Los Trabajadores Del Del Puesto De Salud Mariano Melgar – Juliaca [Tesis para PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL De LICENCIADA EN ENFERMERÍA]. Perú: Universidad Privada San Carlos; 2023. Disponible en: [https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/657/Maria\\_del%20Carmen\\_OBLEA\\_PARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/657/Maria_del%20Carmen_OBLEA_PARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Limaquispe Hualla NI, Espiritu Rueda MA. Relaciones Interpersonales Asociada Al Desempeño Laboral En El Profesional De Enfermería En Los Servicios De Hospitalización Del Hospital Regional De Pucallpa [Tesis para optar el título profesional de LICENCIADA EN ENFERMERÍA]. Perú: Universidad Nacional de Ucayali; 2024. Disponible en:

<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3b6a0fb7-9952-4e9a-ac3f-d457669cd610/content>

8. Ustua Sánchez E. Relaciones Interpersonales Y Desempeño Laboral En El Centro De Salud De Curahuasi [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Salud Publica mención Gerencia en Servicios De Salud]. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2022. Disponible en: [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6379/253T20221011\\_T\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6379/253T20221011_T_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Requejo Fernandez K. Relaciones Interpersonales Del Personal Asistencial Asociado Al Clima Organizacional Del Centro De Salud De Illimo Lambayeque 2021 [Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Enfermería]. Perú: Universidad Señor de Sipán, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11691/Requejo%20Fernandez%20Keyli.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
10. Aguilar GR, Huamaní MA. Relaciones Interpersonales Y Rendimiento Laboral En Los Profesionales De Enfermería De Los Servicios De Medicina Del Hospital Nacional Dos De Mayo [ Tesis Para Obtener El Grado Académico De Maestro En Gerencia En Salud]. Perú: Universidad Nacional de Callao, 2021. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5634/TESIS%20MAESTRO-AGUILAR%20MOLINA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Murga Caja SL, Santos Rivera MDP, Mauricio Esteban C. Work performance and interpersonal relationships of nursing professionals. Review of the topic. Multidisciplinar [internet]. 2024 [citado el 25 de mayo 2025]; 2:91. Disponible en: <https://doi.org/10.62486/agmu202491>
12. Arone Hernández LP. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial [para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2250dce-38b1-4052-83d7-6b67d0755794/content>
13. Pilamunga y Ceja. Desempeño laboral del personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del hospital general IESS RIOBAMBA. [Internet]. 2025 [citado el 07 de octubre de 2025]; Vol. 6,

No. 15, PP. 113-126. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/389524282\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_DEL\\_PERSONAL\\_DE\\_ENFERMERIA\\_EN\\_EL\\_CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL GENERAL IESS RIOBAMBA](https://www.researchgate.net/publication/389524282_DESEMPEÑO_LABORAL_DEL_PERSONAL_DE_ENFERMERIA_EN_EL_CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL GENERAL IESS RIOBAMBA)

14. Efrina Masda K, Mohamad A, Zunaidah Z. La influencia de la comunicación interpersonal y la supervisión en el rendimiento de enfermería como variables intervinientes en la instalación de pacientes hospitalizados del Hospital Sekayu. IJHET [Internet]. 2024 [citado el 26 de mayo de 2025];2(5). Disponible en: <https://afdifajournal.com/journal/index.php/ijhet/article/view/186>
15. Escobar. Nivel de Conocimiento y Desempeño Laboral de la Enfermera Quirúrgica del Hospital Nuestra Señora de la Salud [internet]. 2025 [citado el 07 de Octubre del 2025]; Disponible en: <https://ru.dgb.unam.mx/items/54911b36-af15-40e7-a8fa-6e89036a6ee3>
16. Younas A, Inayat S, Dal Molin A, Durante A. Nurses' Challenges to Developing Interpersonal Relationships During Integrated Care for Complex Patients. West J Nurs Res [Internet]. 2023 [citado 26 de mayo de 2024];45(10):894-901. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/01939459231189789>
17. Yeom Y, Seo K. Influences of Interpersonal Problems and Character of Nurses on Quality of Nursing Service. J Korean Acad Nurs Adm [Internet]. 2021 [citado 26 de mayo de 2024];24(5):445. Disponible en: <https://jkana.or.kr/DOIx.php?id=10.11111/jkana.2018.24.5.445>
18. Linarez S. y Diaz M. Determinar la relación entre liderazgo y las Relaciones interpersonales del profesional de Enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional PNP Luis N. Saen, Lima [Tesis para optar el título de maestría]. Perú: Universiad Privada Norber Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/e0a92689-aead-4413-a476-61d1be5d186c>
19. Carhuavilca G. y Yelin H. Determinar Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de Profesionales de Enfermería del Centro Quirúrgico de un Hospital Regional, Cuzco [Tesis para obtener el grado académico Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126940>

20. Alvarez A. y Condo Y. Determinar Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de Profesionales de Enfermería del Centro Quirúrgico de un Hospital Regional Apurímac. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2023. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_a7142f40a0227e87385501d3d2de5f1b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_a7142f40a0227e87385501d3d2de5f1b).
- Lopez F. Determinar la Relación que existe entre las Relaciones interpersonales y Desempeño Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital del MINSa. [trabajo Académico para optar por el Título de Maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135114>
22. Ramos R. Determinar las relaciones interpersonales y la calidad del cuidado de la paciente sometida a cesárea de centro quirúrgico del Hospital Santa María del Socorro. [trabajo Académico para optar por el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico de]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2022. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13594>
23. Fernandes MA, Araújo ACC, Oliveira ALBC, Pillon SC. Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. Cultura de los Cuidados [internet]. 2021 [citado el 29 de mayo del 2025]; 25(2). Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116764/1/CultCuid60Esp\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116764/1/CultCuid60Esp_06.pdf)
24. Chenche García FM, Llaguno Bajaan BG, Contreras Cruz JH, Rivera Silva LL. Relaciones interpersonales en la convivencia personal. RECIMUNDO [Internet]. 2023 [citado 29 de mayo de 2025];7(1):372-80. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1961>
25. Santos MT, Gonzalez-Argote J. Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara [Internet]. 2022 [citado el 29 de mayo 2025];7:1-15. Disponible en: Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5635/563579384007.pdf>
26. Ramírez Niño JA, Soto Lesmes VI. Validación de la escala “Valoración de relaciones interpersonales enfermera-familia en UCI-VRIEF-UCI”. Av.enferm. [Internet]. 2021 [consultado el 29 de mayo de 2025]; 39(1): 40-51. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002021000100040&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002021000100040&script=sci_arttext)

27. Vogelsang L. Teoría de las Relaciones Interpersonales de Peplau: Aplicación a la Educación Asincrónica de Enfermería. *Revista Canadiense de Informática de Enfermería* [internet]. 2022[citado el 25 de mayo 2025]; 17 (3-4). Disponible en: <https://cjni.net/journal/?p=10464>
28. Yang XH, Wu LF, Yan XY, Zhou Y, Liu X. Peplau's interpersonal relationship theory combined with bladder function training on patients with prostate cancer. *World J Clin Cases* [online]. 2022 [cited mayo 29, 2025] ;10(9):2792-2800. Available at: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8968805/>
29. Lalwani M, Jan R, Rattani S. Caminos cruzados: Análisis comparativo de las teorías de enfermería de Hildegard Peplau y Rosemarie Parse. *Clin J Nurs Care Pract* [online].2023 [cited may 29, 2025]; 7: 009-014. Available at: <https://www.nursingpracticejournal.com/apdf/cjnecp-aid1046.pdf>
30. Clark G. Una historia del concepto de relaciones interpersonales en enfermería basada en la literatura de libros de texto de enfermería psiquiátrica. *Issues in Mental Health Nursing* [internet]. 2022[citado el 29 de mayo 2025]; 44 (1), 48–54. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01612840.2022.2108948>
31. Mersha A, Abera A, Tesfaye T. . Comunicación terapéutica y sus factores asociados entre enfermeras que trabajan en hospitales públicos de la zona de Gamo, sur de Etiopía: aplicación de la teoría enfermera de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau. *BMC Nurs* [ internet]. 2023 [citado el 29 de mayo 2025];22 , 381 (2023). Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-023-01526-z>
32. Carrera P. El inicio de las relaciones interpersonales [internet]. 2021 [citado el 29 de mayo 2025]. Disponible en: <https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>
33. Varas A, Vila G. Origen de las relaciones humana [internet]. 2021 [citado el 29 de mayo 2025]. Disponible en: <https://educacion.sanjuan.edu.ar/mesj/LinkClick.aspx?fileticket=6HnqjEr24lY%3D#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20relaciones,teor%C3%ADa%20cl%C3%A1sica%20de%20la%20administraci%C3%B3n.>

34. Aguirre Ramírez IS. Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones [ internet]. 2018 [ citado el 29 de mayo 2025]. Disponible en: [https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/#google\\_vignette](https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/#google_vignette)
35. Hanco M, Carpio A, Laura Z, Mamani E. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo [Internet]. 2021;12(3):186–94. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>
36. Castro Ramírez MNA, Alvarado Torres MWY, Romero Jiménez MJ del C, Mondragón Sánchez MDA. Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. Ciencia Latina [Internet]. 2021 [citado 29 de mayo de 2025];5(4):6184-96. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/766>
37. Aguilar E. Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra [Internet] [Tesis de Doctorado]. Universidad César Vallejo; 2019 [citado el 27 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25622>
38. Larsen R, Mangrio E, Persson K. Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study. Journal of Transcultural Nursing [Internet]. 2021 [citado el 5 de julio de 2024];32(4):310–317. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1043659620920693>
39. Tafur Puente R. M, Soriano Talavera R. L, , Huamán Robles S. P. Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. Horizonte de la Ciencia [Internet]. 2021;11(21):151-164. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570967307011>
40. Moyolema Tenegusñay JJ. Regulación emocional en las relaciones interpersonales en estudiantes De EGBS de la Unidad Educativa “Cap. Edmundo Chiriboga”, Riobamba.[Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en Psicopedagogía]. Ecuador: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO . Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12866/1/UNACH-EC-FCEHT-PSCP-024-2024.pdf>
41. Dois-Castellón A,, Bravo-Valenzuela P, Martínez-Pereira A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. Index Enferm [Internet]. 2022 [citado

- 2025 Mayo 29] ; 31( 4 ): 250-254. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962022000400003&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400003&lng=es).
42. Venturo Lopez DI. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores [ tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/161b50b5-95bb-4861-9c33-28f7257b1c1c/content>
43. Hernández Jaimes BG, Guerrero Sánchez P, Gómez Peralta H, Ramírez González K. Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. REV VENEZ GERENC [Internet]. 2024 [citado 29 de mayo de 2025];29(107):1144-58. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42085>
44. Paucar Bellido SL, Bellido Hinostroza M, Baylon Salvador EG. Impacto de las políticas laborales en el rendimiento de organizaciones públicas y privadas. Revista InveCom, [Internet]. 2025[citado el 29 de mayo del 2025]; 5(3): e050318. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2739-00632025000300202](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000300202)
45. Montenegro Molocho DN,, Ramírez Gómez G, Troya Palomino D. Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú.. Revista Investigación y Negocios [internet ]. 2025 [citado el 29 de mayo del 2025];16(28): 50-57. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372023000200050](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372023000200050)
46. Kilpatrick Megan. De principiante a experto: el valor de la experiencia en enfermería. Las cinco etapas de competencia clínica de la Dra. Patricia Benner [internet]. 2024[citado el 29 de mayo del 2025]. Disponible en: <https://www.wsna.org/news/2024/novice-to-expert-the-value-of-nursing-expertise>
47. Campos Quintero L, Vargas Álvarez YX, García Losada N, Vargas Calderón JC, Claros Polonia, AF. Teorías de enfermería en la práctica de una IPS de I nivel. Revista Ciencia Y Salud Integrando Conocimientos [ internet]. 2023 [citado el 29 de mayo 2025];7(3). Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revist>

[acienciaysalud.ac.cr/ojs/index.php/cienciaysalud/article/download/556/752/5362&ved=2ahUKEwjuoZCP3cmNAXUEGLkGHfFXFvYQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw37kyz2tswAa-U7hROHTj0d](http://cienciaysalud.ac.cr/ojs/index.php/cienciaysalud/article/download/556/752/5362&ved=2ahUKEwjuoZCP3cmNAXUEGLkGHfFXFvYQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw37kyz2tswAa-U7hROHTj0d)

48. Narváez-Eraso CO, Moreno-Montenegro NV. Estado actual y tendencias en el proceso de formación de enfermeras(os) de cuidados críticos. *Enferm. Glob.* [Internet]. 2024 [citado 2025 Mayo 30] ; 23( 73 ): 593-626. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412024000100020&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412024000100020&lng=es).
49. Duque PA, Flórez-Pulido LM, Mejía-Ramírez LF. Revisión de literatura integradora del conocimiento disciplinar de la enfermería y el currículo. *Univ. Salud* [internet]. 2024 [citado el 29 de mayo 2025];26(1):C1-C10. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v26n1/2389-7066-reus-26-01-1C.pdf>
50. Zuluaga-Burítica M, Castellanos-Polo OC. Bienestar y productividad: Legado del enfoque humanista de la administración. *Revista Ciencia & Sociedad* [internet]. 2023 [citado el 29 de mayo 2025]; 3(2): 178- 185. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/download/79/61/146&ved=2ahUKEwjczfq14smNAXWPIrkGHTv\\_C6YQFnoECE8QAQ&usg=AOvVaw1b2uVhqdBmHGFQfc6vFpQ](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/download/79/61/146&ved=2ahUKEwjczfq14smNAXWPIrkGHTv_C6YQFnoECE8QAQ&usg=AOvVaw1b2uVhqdBmHGFQfc6vFpQ)
51. Magaña Medina Deneb Elí. Competencias interpersonales, efectos en autoeficacia y competencias para el desempeño en el trabajo: perspectivas del pregrado. *Acta univ* [revista en la Internet]. 2022 [citado 2025 Mayo 29] ; 32: e3458. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662022000100144&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662022000100144&lng=es)
52. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R. Desempeño laboral desde una perspectiva teórica [Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico en Administración y Negocios Internacionales] . Perú: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7c3f195e-bf91-46bc-a39d-04c6b741c7bc/content>
53. Pashanasi B, Gárate J, Palomino GP. Desempeño laboral en instituciones de educación Superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción* [internet]; 2021

- [citado el 29 de mayo del 2025]; 12(3): 20. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
54. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Edición Tricentenario. RAE; 2023. Disponible en <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2023>
55. Gavilanes, VP, Tamayo FM, Cevallos CM, Miño CJ. Desarrollo epistemológico de la Enfermería. Polo del Conocimiento [internet]. 2022 [citado el 25 de mayo del 2025]; 7(5): 1551-1561. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.Php/es>
56. Lozano AQ. Trabajo en equipo y eficiencia laboral en la empresa vidriera de la Rosa en San Juan de Miraflores. Rev. Horizonte Empresarial. Julio -diciembre [internet]. 2023 [citado el 29 de mayo del 2025]; 10(2): 17-30. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2661/3004>
57. Meneses-La-Riva ME, Fernández-Bedoya VH, Suyo-Vega JA, Ocupa-Cabrera HG, Grijalva-Salazar RV, Ocupa-Meneses GFG. Mejora de la eficiencia de la atención sanitaria: la relación entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo entre enfermeras en el Perú. Informes de enfermería [internet]. ,2025 [citado el 25 de mayo del 2025]; 15 (2): 59. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2039-4403/15/2/59>
58. Suárez Arteaga CS, García Salmon LA. El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso) [internet]. 2021 [citado el 29 de mayo del 2025]; 6(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/673171218008.pdf>
59. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R, Guevara Silveira SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2021 [citado 2025 Mayo 29]; ( 35 ): . Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es).
60. Olivera-Pájaro J. La Relación Entre La Eficiencia y el Desempeño Organizacional: Una Revisión Desde El Sector Servicios. Afb [Internet]. 2022 [citado 29may2025];5(1):26-5. Available from: <https://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/100>
61. Saavedra-Paima M. Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social . UNAAACIENCIA-PERÚ [Internet]. 2022

- [citado 29 de mayo de 2025];1(1):e4. Disponible en: <https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/4>
62. Ordoñez-Pacheco Ángel F. Metodología de la Investigación Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. SOCIETEC [Internet]. 25 de marzo de 2025 [citado 30 de mayo de 2025];8(2):335-57. Disponible en: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/484>
63. Suárez E. Método hipotético-deductivo: definición, características y aplicación [internet]. 2025 [citado el 30 de mayo del 2025]. Disponible en: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-hipotetico-deductivo/>
64. Calle Mollo SE. Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. Ciencia Latina [Internet]. 2023 [citado 30 de mayo de 2025];7(4):1865-79. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>
65. Cajide Val, J. Investigación cuantitativa y cualitativa: algunas consideraciones. Ie [Internet]. 2024 [cited 2025May30];. Available from: <https://revistas.usc.gal/index.php/ie/article/view/10166>
66. Haro Sarango AF, Chisag Pallmay ER, Ruiz Sarzosa JP, Caicedo Pozo JE. Tipos y clasificación de las investigaciones. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades [internet ]. 2024 [ citado el 39 de mayo del 2025];5 (2): 956 – 966. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9541046.pdf&ved=2ahUKEwi5yPOLmcuNAxWpLLkGHb50IsE4ChAWegQIQhAB&usg=AOvVaw0Gugwdkpfv9eDIjUGmVPKJ>
67. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas R, Arias J. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [cited 2025 May 30]. Available from: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
68. Arias J, Holgado J, Tafur T, Vasquez M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2022 [cited 2025 May 30]. Available from: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>

69. Landero DC. Investigación experimental y no experimental. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas Universidad Salazar [internet]. 2021 [citado el 30 de mayo del 2025]. Disponible en: <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6102aa6750ff4/tareas/9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion%20experiemntal.pdf>
70. Manterola Carlos, Hernández-Leal María José, Otzen Tamara, Espinosa María Elena, Grande Luis. Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. Int. J. Morphol. [Internet]. 2023 [citado 2025 Mayo 30]; 41(1): 146-155. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022023000100146&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146&lng=es).
71. Vizcaíno Zúñiga PI, Cedeño Cedeño RJ, Maldonado Palacios IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina [Internet]. 2023 [citado 30 de mayo de 2025];7(4):9723-62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
72. Sucari WG, Mamani EW, Gil IB, Trigós CI. Manual de tesis correlacional. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú [internet]. 2024 [citado el 30 de mayo 2025] Disponible en: [https://editorial.inudi.edu.pe/plus/detalles\\_univ.php?id=MTM=](https://editorial.inudi.edu.pe/plus/detalles_univ.php?id=MTM=)
73. Loarte Ortega M. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del personal de enfermería en servicio de emergencia Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco [ tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres]. Perú: Universidad Nacional Hermilio Vadizán; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/084d2961-a0bf-409f-8246-ac0ea4850a25>
74. Lopez Mamani, Y. S.; Montes Bernal, A. A., & Prado Centeno, G. C. (2025). Gestión del talento humano y rendimiento laboral de los trabajadores de una Institución Educativa Privada, Lurín - 2024 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3701/Lopez%20Mamani%2c%20Y.%20S.%20Montes%20Bernal%2c%20A.%20A.%2c%20%26%20Prado%20Centeno%2c%20G.%20C..pdf?sequence=1>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “ Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿ Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte.2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p>	<p><b>V1:</b> Relaciones interpersonales</p>	<p><b>Método de la investigación:</b> hipotético deductivo</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.</li> <li>¿ Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.</li> <li>¿ Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico?.</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</li> <li>Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</li> <li>Identificar qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi1:Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p> <p>Hi2:Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p> <p>Hi3:Existe relación estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Comunicación</p> <p>Actitud</p> <p>Trato</p> <p><b>V2:</b> Rendimiento laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Lavado de manos</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Eficacia laboral</p> <p>Eficiencia laboral</p>	<p><b>Enfoque de la investigación:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> no experimental</p> <p><b>Corte:</b> transversal</p> <p><b>Nivel o alcance:</b> descriptivo y correlacional</p> <p><b>Población:</b> 85 personales de enfermería que laboran en Centro Quirúrgico.</p> <p><b>Muestra:</b> La totalidad de la población que son los 85 personales de enfermería.</p> <p><b>Muestreo:</b> muestreo no Probabilístico por conveniencia</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

#### I. PRESENTACIÓN

Estimado trabajador(a) mucho agradeceré su participación en la presente investigación cuyo objetivo es realizar un trabajo de investigación sobre las Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del personal de enfermería en Servicio de Centro Quirúrgico.

#### II. DATOS GENERALES

Cargo: ..... Sexo: M ( ) F ( )

Condición:                      Nombrado ( )                      Contratado ( )

#### III. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta las siguientes preguntas elaboradas, que tiene cinco posibles respuestas de la cuales Ud. Responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes:

**Siempre (5):** Cuando esa actividad lo observa siempre

**Frecuentemente (4):** Cuando las actividades las observa frecuentemente

**A veces (3):** Cuando esa actividad lo realiza de vez en cuando

**Pocas veces (2):** Cuando esa actividad se realiza raras veces

**Nunca (1):** Cuando nunca realiza la actividad.

N°	DIMENSIONES/PREGUNTAS	5	4	3	2	1
		COMUNICACIÓN				
1	Los colegas me escuchan sin mostrar incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.					
2	Los colegas me escuchan atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje.					
3	Los colegas se muestran interesados en lo que estoy pasando, cuando tengo un Problema y converso con él o ellas.					
4	Los colegas muestran disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.					
5	Me siento reconfortado porque los colegas me dan ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa					
6	Los colegas saben guardar silencio y me escucha cuando lo necesito					
7	Cuando estoy en desacuerdo con los colegas, les hago saber de tal forma que no se sienta ofendido					
	<b>ACTITUD</b>					
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañero y yo, respondo con frases irónicas.					
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeros y yo por las diferentes formas de pensar.					
10	El respeto entre los colegas y yo prevalece, aun cuando sucedan desacuerdos					
11	Cuando tienen un problema, me pongo en el lugar de los colegas e intento comprenderlo.					
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de los colegas , aun cuando me hagan sentir incómodo					
13	Los colegas me aconsejan cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.					

14	Cuando tengo problemas observo poco interés en los colegas por ayudarme.					
15	Realizo críticas negativas a los colegas en ausencia de ellos					
16	Cumplo adecuadamente mis funciones asignadas en el Servicio de Emergencia					
17	Mi compañero (a) y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.					
18	Entre compañeros nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos					
19	Los colegas, dicen estar ocupado cuando le pido un favor.					
20	Felicito a los colegas por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos personales					
21	Siento antipatía por los colegas que ocupan los primeros puestos en el orden de mérito.					
	<b>TRATO</b>					
22	Siento rechazo por los colegas debido a diversas razones.					
23	Saludo amablemente a los colegas					
24	Me olvido de agradecer cuando los colegas me hace un favor					
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".					
26	Actúo con sencillez ante los colegas de todos los servicios					
27	Me alabo por mis méritos					

Muchas gracias,

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

N°	DIMENSIONES/PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>CALIDAD LABORAL</b>					
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las labores del servicio de emergencia					
2	Considera que entre el personal de enfermería hay responsabilidad y apoyo					
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor					
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor					
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área de emergencia del Hospital.					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto					
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.					
8	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el hospital					
9	Estima que se propicia la participación del personal de enfermería en equipos de Trabajo.					
10	Observa que se promueve un clima de armonía en el hospital					
	<b>EFICACIA LABORAL</b>					
11	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el hospital.					
12	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el servicio de emergencia del hospital					
13	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor					
14	Considera que el personal de enfermería tiene la actitud para innovar ideas de trabajo					
15	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el hospital					
	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>					
16	Considera que hay buena productividad en su equipo del personal de enfermería					
17	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional					
18	Cree que la competencia entre el personal de enfermería permite que el área sea más eficiente.					
19	Cree que el personal de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias					
20	Considera que el hospital propicia el liderazgo en equipo					

Muchas gracias,

### Anexo 3: Formato de consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Bira Dati Culqui Valle

Título: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025”

#### Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Público de Lima Norte. 2025”. Este es un estudio que será desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Bira Dati Culqui Valle . El objetivo de este estudio es “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de Centro Quirúrgico”. Su ejecución permitirá a conocer la realidad Relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en servicio de emergencia.

#### Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Presentarme personalmente
- Leer el consentimiento informado y absolver sus dudas
- Usted firmará el consentimiento de libre voluntad de participar en el estudio
- Usted leerá detenidamente y responderá los cuestionarios según corresponda

La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y manteniendo el anonimato.

**Riesgos:** El estudio de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en enfermería del servicio de Centro Quirúrgico, no conllevará riesgos considerables; sin embargo, puede conllevar riesgos como la exposición a información confidencial, la identificación de deficiencias en las relaciones interpersonales y rendimiento laboral, y la falta de implementación de las estrategias de mejorar las relaciones interpersonales. Para evitar la exposición a estos riesgos, se tomará las medidas preventivas como garantizar la confidencialidad y anonimato de los participantes, emplear métodos de recopilación de datos seguros y fiables, y proponer un plan de acción para abordar las deficiencias identificadas. Asimismo, es importante asegurarse de que los resultados del estudio sean utilizados de manera responsable y para mejorar el sistema de atención de salud.

**Beneficios:** Al realizar el estudio de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en enfermería del servicio de Centro Quirúrgico tendrá varios beneficios entre ellos la caracterización del área de mejora en la práctica de relaciones interpersonales, ya que podrá conllevar mejorar el rendimiento y una mejora en la calidad de atención al paciente, además el estudio podrá suministrar datos valiosos para la toma de decisiones informadas sobre la capacitación y el desarrollo profesional del personal de enfermería. Por otro lado, el estudio podrá brindar la oportunidad de evaluar la efectividad de las políticas y procedimientos de perfeccionamiento de relaciones interpersonales, lo que puede ayudar a identificar oportunidades para la implementación de prácticas de relaciones interpersonales más seguras y eficientemente. Además, esto puede mejorar la seguridad del paciente y del personal de enfermería, reduciendo el riesgo de errores en las cirugías, tratamiento y eventos adversos.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:** Si usted se siente incómodo durante el proceso de investigación o no es de su agrado el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con ..... al número de teléfono: ..... o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación

De la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:




# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	dialnet.unirioja.es	<1%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-07	<1%
4	Internet	www.revistainvestigo.com	<1%
5	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
6	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2025-01-31	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-03	<1%
10	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
11	Internet	www.slideshare.net	<1%