



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de  
enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Lucas Meza, Liliana

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8572-5729>

**Asesora:** Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

**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, **Liliana Lucas Meza** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de lima,2024**” Asesorado por el docente: **YURIK ANATOLI SUÁREZ VALDERRAMADNI 40704687 ORCID 0000-0001-9418-6632** tiene un índice de similitud de (15%) (quince) con código **oid:14912-456460077** 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 1

Nombres y apellidos del Egresado : **Liliana Lucas Meza**  
 Egresado  
 DNI: 47220365

.....  
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del  
 DNI: ...



.....  
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: **YURIK ANATOLI SUÁREZ VALDERRAMA**  
 DNI: **40704687**

Lima, 09 de octubre de 2024

**Dedicatoria**

Dedicado a Dios por guiarme en la elección de mi profesión,  
a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional para  
cumplir mis objetivos.

**Agradecimiento**

A la Universidad Privada Norbert Wiener y a mi asesor Mg. Yurik Anatoli Suárez Valderrama, a la universidad por impartirme conocimientos y las diferentes estrategias para asumir mi rol como enfermera y a mi docente por su apoyo constante en la elaboración de este trabajo.

## Índice de Contenido

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii

Índice de Contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2- Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.1 Problema específicos .....	3
1.3- Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4- Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Teórica .....	4
1.4.2 Metodológica .....	5
1.4.3 Práctica.....	6
1.5- Limitaciones de la investigación .....	6
II.- MARCO TEORICO.....	7
2.1- Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1- Antecedentes internacionales .....	7
2.1.2- Antecedentes nacionales.....	8
2.2.- Bases teóricas .....	10
2.3.- Formulación de la hipótesis .....	22
2.3.1 Hipótesis general .....	22
2.3.2 Hipótesis Específicos .....	22
III.- METODOLOGÍA.....	24
3.1. Método de la investigación .....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación .....	24

3.5. Población, muestra y muestreo .....	25
3.6. Variables y operacionalización .....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	29
3.9. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS .....	31
4.1. Resultados .....	31
4.1.1 Análisis descriptivo .....	31
4.1.2 Prueba de hipótesis .....	35
4.1.3 Discusión de resultados.....	41
CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
5.1 Conclusiones .....	48
5.2 Recomendaciones .....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	59
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2: Instrumentos.....	62
Anexo 3: Aprobación del comité de Ética .....	66
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	67
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	69
Anexo 6: Reporte turnitin .....	70

### Índice de Tablas

Tabla 1	Tabla operación de variables respecto a las relaciones interpersonales	26
Tabla 2	Tabla operación de variables respecto a la variable rendimiento laboral	27
Tabla 3	Tabla cruzada de las variables relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.	31

Tabla 4	Tabla cruzada entre la dimensión competencia y la variable rendimiento laboral	32
Tabla 5	Tabla cruzada entre la dimensión apertura y la variable rendimiento laboral	32
Tabla 6	Tabla cruzada entre la dimensión integridad y la variable rendimiento laboral	33
Tabla 7	Tabla cruzada entre la dimensión benevolencia y la variable rendimiento laboral	34
Tabla 8	Tabla cruzada entre la dimensión identificación y la variable rendimiento laboral	34
Tabla 9	Prueba de normalidad	35
Tabla 10	Contrastación de la hipótesis general	36
Tabla 11	Contrastación de la hipótesis específico 1	37
Tabla 12	Contrastación de la hipótesis específico 2	38
Tabla 13	Contrastación de la hipótesis específico 3	39
Tabla 14	Contrastación de la hipótesis específico 4	40
Tabla 15	Contrastación de la hipótesis específico 5	41

## Resumen

El propósito del estudio es encontrar una relación entre relaciones interpersonales y sus dimensiones competencia, apertura, integridad, benevolencia e identificación, con el rendimiento laboral en un hospital de Lima, para ello el estudio se enfatizó en las teorías de Peplau y Virginia Henderson quien nos proporcionó los conceptos, dimensiones e indicadores para el estudio. **El objetivo** del estudio es determinar la relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima 2024. **La metodología** utilizada fue cuantitativo, no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional; la población estuvo conformada por 60 profesionales de

enfermería; dentro de la adaptación del instrumento se tomó 2 cuestionarios uno de 29 ítems para la variable relaciones interpersonales y 21 ítems para la variable rendimiento laboral todos de escala de tipo Likert de cinco opciones. **Los resultados** descriptivos evidenciaron que el 45 %, tienen relaciones interpersonales de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio y el 11.7 %, tienen relaciones interpersonales de nivel alto y perciben un rendimiento laboral medio. El resultado inferencial indicó un índice de correlación de 0.818, por lo cual hay una correlación positiva alta; además el valor de la significancia bilateral es de 0.000, por lo cual rechazamos la hipótesis nula. **Se concluye** que si existe relación y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

***Palabras clave:*** Relaciones interpersonales, Rendimiento laboral, Satisfacción laboral y rendimiento.

## Abstract

The purpose of the study is to find a relationship between interpersonal relationships and their dimensions competence, openness, integrity, benevolence and identification, with job performance in a hospital in Lima, for this the study emphasized the theories of Peplau and Virginia Henderson who provided us with the concepts, dimensions and indicators for the study.

**The objective** of the study is to determine the relationship between interpersonal relationships and job performance in nursing professionals in the hospitalization area of a hospital in Lima 2024.

**The methodology** used was quantitative, non-experimental, cross-sectional, quantitative approach and correlational level; The population consisted of 60 nursing professionals; within the adaptation of the instrument, 2 questionnaires were taken, one with 29 items for the interpersonal relationship's variable and 21 items for the job performance variable, all of them on a five-option Likert-type scale. **The results** descriptive showed that 45% have medium-level interpersonal relationships and perceive that their job performance is average, and 11.7% have high-level interpersonal relationships and perceive average job performance. The inferential result indicated a correlation index of 0.818, which is a high positive correlation; in addition, the value of bilateral significance is 0.000, so we reject the null hypothesis. It **is concluded** that there is a significant relationship between interpersonal relationships and job performance.

**Keyword:** Interpersonal relationships, Job performance, Job satisfaction and performance.

## **Introducción**

El estudio sobre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral es muy importante debido a que las relaciones interpersonales fomentan la competencia, empática, integridad, benevolencia e identificación del personal de enfermería, el cual se manifiesta el rendimiento laboral y calidad de cuidado en el paciente, para ello el estudio tendrá la forma de:

Capítulo 1: Planteamiento del problema, en este capítulo, se planteó la realidad problemática, del mismo modo se planteó la formulación del problema, el planteamiento de los objetivos y la justificación.

Capítulo 2: Marco teórico, en este capítulo se precisó las fuentes nacionales e internacionales que anteceden a la investigación; asimismo, se desarrolla las bases teóricas, las cuales constituyen un estudio descriptivo y minucioso de las correspondientes variables. Este componente finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo 3: Metodología, en este capítulo se indicó la metodología, así como también los procesos que se aplicó utilizando el método científico y la ética.

Capítulo 4: Resultados, en este capítulo se indica los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación y, también, la contrastación de las hipótesis. Este apartado culmina con la discusión de resultados, en la que se somete a contraste los resultados de la presente investigación con los resultados de los antecedentes.

Capítulo 5, se incluye las conclusiones, recomendaciones, referencias consultadas, así como los apéndices.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los hospitales de Latinoamérica se pudo evidenciar que la falta de relaciones interpersonales y el bajo rendimiento laboral, se debe a la sobrecarga laboral, la falta de infraestructura y la falta de recursos (1). En España, el nivel de exigencia y cumplir con las normas institucionales, produce que las relaciones interpersonales entre las enfermeras no sea la correcta, razón por la cual el nivel de cuidado del paciente disminuyó en 35.1%, el rendimiento laboral se redujo en 25.7% y el clima laboral se redujo en un 42.3% (2).

En un estudio realizado en Panamá, la falta de un sistema integrado de salud, el bajo presupuesto, la carencia de hospitales especializados y la falta de programas de salubridad; ha generado una sobrecarga laboral y un clima laboral deficiente, debido a ello la calidad de atención ha disminuido en 12.3% y el rendimiento en un 38.1% (3). En México, las malas relaciones interpersonales en el área de salud es problema común, esto debe a factores cotidianos propios de cada hospital; los gritos, mandatos y sanciones ejercidas por áreas superiores sobre el personal de enfermería muchas veces generan ansiedad y depresión, lo que conlleva a la disminución de su rendimiento (4).

Para la Organización Panamericana De Salud (OPS), las relaciones interpersonales conflictivas generan efectos negativos, como estrés, disminución de la productividad, falta de motivación y un ambiente laboral tenso; para dar solución a este problema las instituciones de salud deben aplicar programas de clima laboral (5). En Ecuador, las relaciones interpersonales conflictivas impactado en el rendimiento laboral, debido a ello el nivel de comunicación se redujo en 23%, el nivel de confianza en 17.2%, la calidad laboral en 22% y el trabajo en equipo en 17.2% (6).

Según el Ministerio De Salud (MINSA), se pudo evidenciar las carencias y dificultades de la salud pública, muchos hospitales no cuentan con el equipamiento necesario, falta de personal médico, las políticas hospitalarias no cumplen una solución acertada, el personal técnico no cuenta con los accesorios adecuados, la red de salud está colapsada; estas situaciones ha disminuido el rendimiento laboral hasta en un 32.4% (7). La falta de relaciones interpersonales positivas en el Perú ha incidido en la calidad de atención, además en el desempeño laboral que se redujo en 12.5% y el nivel de comunicación entre las enfermeras en un 13.5% y el rendimiento en 12.1% (8).

En el hospital Guillermo Almenara de Lima; se pudo evidenciar, que uno de los problemas comunes es la falta de empatía, esto se debe a la sobrecarga laboral y al poco personal existente; este problema incide negativamente en las relaciones interpersonales hasta en 37.5%, la calidad de atención en un 26.4% y el clima laboral en 32.1%; para dar solución el área gerencial planteo un programa de clima laboral, cuya finalidad es mejorar la relaciones interpersonales y el rendimiento, el cual tuvo una incidencia positiva (9).

Asimismo en el hospital Honorio Delgado de Arequipa, el aumento de carga laboral ha generado diversos tipos de problemas como bajo clima laboral, bajo rendimiento laboral y pésimas relaciones interpersonal; lo que ha contribuido en los últimos cinco años a que el nivel de respuesta de atención del paciente sea calificada por los usuarios como deficiente; para dar una respuesta inmediata el hospital contrato más enfermeras para diversas áreas con lo cual el nivel de eficiencia aumento en 12.5% y la calidad de atención en 8.1%; pero el problema persiste debido a que no hay un sistema de salud y estructura que se adecue al hospital (10).

Por otro lado en el Hospital Nacional arzobispo Loayza, en estudio realizado se pudo determinar qué la existe crisis en las relaciones interpersonales generadas por las ideas conflictivas y tensas entre los colegas, aumenta el índice de estrés en un 35.8%, la depresión en 12.7%, el clima

laboral en 42.7%, esto se traduce en el bajo rendimiento laboral y baja calidad de atención, debido a este problema el hospital planteo una campaña de formación integral, que busca mejorar las relaciones interpersonales (11).

El estudio se realizó en el en hospital el hospital militar central, donde se pudo evidenciar la falta de relaciones interpersonales como la poca comunicación entre las enfermeras, la falta de empatía al apoyar a un colega, falta de compromiso en asumir roles, discusiones, mandatos y sanciones el cual genera un área conflicto y de bajo clima laboral; este problema afecta directamente en el rendimiento laboral, así mismo en cometer errores continuamente y merma la eficiencia.

## **1.2- Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?

### **1.2.1 Problema específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral?

### **1.3- Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de enfermería en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Determinar la relación entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Determinar la relación entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Determinar la relación entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Determinar la relación la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### **1.4- Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Este trabajo tiene como finalidad en identificar como las relaciones interpersonales inciden en el rendimiento laboral, para ello se tomó en cuenta la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau, donde indica que las relaciones interpersonales son de gran importancia en el campo de la enfermería, ya que contribuyen al desarrollo de un entorno laboral positivo y a la mejora de los

cuidados brindados a los pacientes, la cual permiten establecer una comunicación efectiva y realizar trabajos colaborativos. Asimismo, Peplau identifica que las relaciones interpersonales tienen una finalidad íntegra entre el paciente y el enfermero, esta relación va más allá del cuidado íntegro, esta relación busca un soporte emocional, psicológico y emotivo para el paciente; por otro lado, las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería es vital para ejercer una buena profesión, debido a que los hospitales muchas veces padecen por problemas externos e internos y frente a esta amenaza el apoyo mutuo y la buena comunicación son vitales para cumplir el objetivo como enfermeras. También se utilizó la teoría de la necesidad de enfermería de Virginia Henderson, quien indicó un modelo de catorce necesidades fundamentales de asistencia al paciente, donde se destaca las relaciones interpersonales entre el paciente y el enfermero y a su vez destaca que el entorno es clave para realizar un buen cuidado en el paciente, estos mecanismos planteados por Virginia Henderson son muy importantes para aumentar el rendimiento laboral de las enfermeras. Kurt Lewin, las relaciones interpersonales son impactadas por diversos factores y procesos que tienen lugar dentro de un grupo. Durante sus estudios, exploró cómo las personas se relacionan entre sí, cómo se forman grupos y cómo estas dinámicas afectan el trabajo. Sus investigaciones fueron cruciales para entender cómo las personas interactúan en el ámbito laboral y cómo dichas interacciones pueden influir en el desempeño y la productividad. Asimismo, en la investigación se utilizó información primaria como libros, artículos y tesis que han generado conceptos y definiciones que se han aplicado en la investigación.

#### **1.4.2 Metodológica**

En el estudio, se realizó con el planteo de la formulación del problema, el cual contribuyó seguidamente al planteo de los objetivos de la investigación y consecuente a ello la formulación de la hipótesis; el estudio es de enfoque cuantitativo el cual nos llevó a realizar dos cuestionarios

uno de veintinueve ítems relativo a la variable relaciones interpersonales y otro de veintiuno ítems con referencia a la variable rendimiento laboral, para ello se adaptó los instrumentos que cumplan con validación a través de juicio de expertos, posterior a ello se aplicó el instrumento a un grupo reducido llamado prueba piloto a cuyo resultado se le aplicó el Alpha de Cronbach para ver su índice fiabilidad, con estos dos pasos se garantiza que el instrumento era viable para su aplicación. Finalmente se aplicó el instrumento a la muestra obtenida cuyo resultado se trabajó en el programa Spss versión 29.

### **1.4.3 Práctica**

En el estudio, una vez aplicada el instrumento a la muestra tendremos un conjunto de datos estadísticos descriptivo e inferenciales propios del análisis de los datos; estos resultados obtenidos serán de acceso abierto para que futuros investigadores los consideren en sus futuras publicaciones, mismo para que diferentes organizaciones e instituciones de salud lo consideren como parte de su investigación y finalmente el estudio será de gran importancia para el hospital militar central porque nos permitirá conocer la percepción que tienen las enfermeras sobre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### **1.5- Limitaciones de la investigación**

- Poca información encontrada en las revistas indexadas a Pudmet y Scopus sobre las variables de estudio.
- Los procesos burocráticos de la universidad Norbert Wiener son muy lentos.
- El tomado de encuestas a los participantes, se realizó en función a la disponibilidad de las enfermeras encuestadas, razón por el cual hubo demora en el llenado de la base de datos.
- Demora en la entrega de la autorización de la institución donde se realizó la encuesta.

## II.- MARCO TEORICO

### 2.1- Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1- Antecedentes internacionales

López & Fernández, (12) en el año 2023, en España; en su artículo el objetivo fue Determinar la relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería; el método usado es correlacional, la muestra fue de 200 estudiantes; para la toma de datos se aplicó un instrumento sobre inteligencia emocional de 20 ítems y otro de 22 ítems para relaciones interpersonales donde los resultados indican que el 54.9% que hay un control emocional en los estudiantes y el 72.5% afirma que si hay buenas relaciones interpersonales; además concluimos que la variables inteligencia emocional y las relaciones interpersonales tiene una relación directa con un coeficiente de 0.788 el cual resulta ser alto.

Younas et al. (13) en el año 2023, en Canadá; en su artículo el objetivo fue Determinar los desafíos de las enfermeras para desarrollar relaciones interpersonales y el desempeño laboral durante la atención integrada a pacientes complejos; el estudio fue descriptivo y correlacional, la muestra fue aplicada a 180 trabajadores de la enfermería, para la toma de datos se aplicó un instrumento de 20 ítems y 20 ítems; los resultados menciona que el 75.3% del personal indica que existen muchos desafíos en el área de enfermería, y el 68.2% afirma si hay buen desempeño laboral; además podemos concluir que la variables de estudio relaciones interpersonales y desempeño laboral tienen un índice de correlación de 0.650 el cual es moderado.

Yeom & Seo, (14) en el año 2021, en Corea del sur; en su artículo el objetivo fue Determinar los problemas interpersonales y el rendimiento laboral las enfermeras de los hospitales de Seúl; el método aplicado fue correlacional y no experimental; la muestra fue de 800 colaboradores de 4 hospitales de la ciudad de Seúl; y para ello se tomaron dos encuestas de 25

ítems y 20 ítems; los resultados indicaron que existe el 52.1% que existe diversos tipos de conflictos para que no se desarrolle las relaciones interpersonales y el 62.3% existe un bajo nivel de rendimiento laboral; además concluimos que la variables problemas interpersonales y el rendimiento laboral tiene una relación directa con un coeficiente de 0.980 el cual resulta ser alto.

McConnell, (15) en el año 2020, en Canadá; en su artículo el objetivo fue Determinar la relación entre las competencia interpersonal en el rendimiento laboral en la gestión de personas; el estudio es no experimental y correlacional, para este trabajo científico te trabajo con 365 de un empresa estatal, para la toma de datos se aplicó un instrumento de 10 ítems y 20 ítems en función de las variables; los resultados indican que el 85.2% del personal estudiando manifiesta sus competencias interpersonales, donde resalta la comunicación y la capacidad de adaptación y el 79.5% afirma que si hay un buen rendimiento laboral; además concluimos que la variables de estudio cuentan con un grado de relación muy alto resultando 0.988.

Ruz, (16) en el año 2020, en España; en sus tesis el objetivo fue Determinar las relaciones interpersonales en enfermería con el rendimiento laboral de una institución pública; la metodología utiliza en la investigación es cuantitativo y correlacional; donde se consideró una muestra de 58 enfermeros, dando como resultados que el 60.1% del personal indica que existen relaciones intrapersonales y el 58.9% menciona que hay un rendimiento favorable; además podemos concluir que la variables de estudio relaciones tienen un índice de correlación de 0.350 el cual es bajo.

### **2.1.2- Antecedentes nacionales**

Navarrete et al, (17) en el año 2023, en la ciudad de Lima; su artículo el objetivo fue Determinar la relación entre el clima organizacional y rendimiento laboral; la metodología utiliza es cuantitativo y correlacional; la muestra fue de 200 enfermeros, para ello se aplicó dos test uno de 23 ítems y el otro de 20 ítems, cada uno relacionado con las variables de estudio dando como

resultados que el 60.1% del personal indica que existen relaciones intrapersonales y el 58.9% menciona que hay un rendimiento favorable; además podemos concluir que las variables de estudio relaciones tienen un índice de correlación de 0.880 el cual es alto.

Fernández, (18) en el año 2023, en la ciudad de Trujillo; en su tesis el objetivo fue Determinar la relación existente entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. El estudio fue cuantitativo y correlacional; la muestra fue 36 colaboradores, se obtuvo como resultado que el 41.67% considera deficiente las relaciones interpersonales y 44.44% considera que el rendimiento laboral es deficiente; se concluye indicando que hay una correlación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral con un índice de relación de 0.701 el cual es alto.

Veramendi, (19) en el año 2022, en la ciudad de Lima; en su tesis el objetivo fue Determinar las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, el estudio fue cuantitativo y correlacional; la muestra fue 20 colaboradores, el método fue de dos instrumentos de acuerdo a las variables. El resultado menciona que el 58.65% considera eficiente las relaciones interpersonales y 68.9% considera que el personal tiene una satisfacción laboral; concluimos indicando que existe una correlación directa entre las variables con un índice de relación de 0.880 el cual es muy alto.

Bonifacio, (20) en el año 2022, en la ciudad de Chincha; en su tesis el objetivo fue Determinar las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L, el estudio fue cuantitativo y correlacional; la muestra fue de 65 colaboradores, el método que se utilizó fue de 2 instrumentos relativo a las variables se obtuvo como resultado que el 44.4% considera eficiente las relaciones interpersonales y 68.5% considera que el personal tiene un buen rendimiento laboral; concluimos indicando que existe una correlación directa entre las variables con un índice de relación de 0.770 el cual es alto.

Mamani, (21) en el año 2021, en la ciudad de Chincha; en su tesis el objetivo fue Determinar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, el estudio fue cuantitativo y correlacional; la muestra fue de 67 colaboradores, el método que se utilizó fue de 2 instrumentos relativo a las variables, se obtuvo como resultado que el 69.2% considera eficiente las relaciones interpersonales y 72.3% considera que el personal tiene un buen desempeño laboral; concluimos mencionando que existe una correlación directa las variables con un índice de relación de 0.895 el cual es muy alto.

## **2.2.- Bases teóricas**

### **2.2.1.- Primera variable: Relaciones Interpersonales**

#### **2.2.1.1 Definición**

Las relaciones interpersonales en enfermería radican en su capacidad para ofrecer una atención de calidad. Estas relaciones se construyen a través de la comunicación efectiva y el establecimiento de vínculos basados en la empatía y la confianza. Es fundamental para los trabajadores establecer un vínculo sólido con los pacientes, sus familiares y sus colegas de trabajo porque genera un ambiente correcto de trabajo (22).

Las relaciones interpersonales en enfermería se relacionan la enfermera y paciente la cual es fundamenta en la empatía, el respeto y la compasión, que contribuye en gran medida a la satisfacción y el bienestar emocional del paciente. Además, es crucial mantener una buena relación con los familiares de los pacientes, ya que su apoyo y participación son clave en el proceso de cuidado (23).

las relaciones interpersonales fomentan el trabajo entre compañeros, mejorando así la eficiencia y la calidad en la atención de los pacientes. Las relaciones interpersonales en enfermería juegan un rol vital en la provisión de una atención integral y humanizada, además fomenta la

empatía entre el enfermero y el paciente (24).

### **2.2.1.2 Factores que influyen en las relaciones interpersonales**

#### **A) Comunicación e información**

En el ámbito de la enfermería, existen distintos aspectos que afectan al desarrollo de las relaciones interpersonales. Uno de ellos es la comunicación efectiva, que implica la habilidad de transmitir información de manera clara y comprensible, estableciendo un canal de diálogo abierto con pacientes, familiares y colegas. Otro aspecto destacado es la empatía, el respeto y la confianza mutua son fundamentales para fomentar relaciones saludables (25).

#### **B) Trato de institucional**

Las habilidades de comunicación son esenciales que permiten establecer una comunicación efectiva con los pacientes, proporcionándoles buena información sobre el estado de salud, así como escuchando sus necesidades y preocupaciones. Algunas de las habilidades de comunicación más importantes incluyen la empatía, el uso de un lenguaje claro y sencillo, la capacidad de escuchar activamente y la expresión verbal y no verbal adecuada. Además, la comunicación en enfermería también implica la capacidad de comunicarse eficazmente con sus colegas. Para desarrollar estas habilidades, los enfermeros pueden participar en cursos y talleres de comunicación, practicar la escucha activa y solicitar retroalimentación para mejorar su comunicación interpersonal (26).

### **2.2.1.3 Teorías de las relaciones interpersonales**

La teoría de Peplau, brinda un sólido marco teórico para comprender y abordar las relaciones interpersonales entre el enfermero y el paciente. La autora indica que la enfermería es una relación terapéutica en la cual el enfermero desempeña un papel activo al facilitar el crecimiento y desarrollo del paciente. Al utilizar esta teoría, los enfermeros pueden establecer una

conexión significativa con sus pacientes, fomentando un área de confianza y colaboración que ayuda la atención y cuidado de calidad (27).

Kurt Lewin, las relaciones interpersonales son impactadas por diversos factores y procesos que tienen lugar dentro de un grupo. Durante sus estudios, exploró el nivel de interacción entre los colaboradores estas dinámicas afectan el trabajo. Sus investigaciones fueron cruciales para entender cómo las personas interactúan en el ámbito laboral y cómo dichas interacciones pueden influir en el desempeño y la productividad (28).

#### **2.2.1.4 Características de las relaciones interpersonales**

Las relaciones entre los enfermeros y sus pacientes son vitales para brindar un cuidado de calidad. Los enfermeros deben desarrollar habilidades de escucha activa, empatía y compasión para establecer una conexión sólida con sus pacientes. Es esencial que los enfermeros dediquen tiempo para entender las necesidades del paciente, y creen un ambiente cálido y acogedor donde se sientan a gusto. Además, una comunicación clara y efectiva es fundamental para asegurar que los pacientes comprendan su plan de cuidado y se sientan involucrados en las decisiones (29).

Las relaciones interpersonales en enfermería, implica prestar una atención activa a las necesidades de los pacientes, colegas de trabajo y superiores. También es fundamental promover una comunicación clara y efectiva, utilizando un lenguaje apropiado y evitando malentendidos. El trabajo en equipo, ya que esto ayuda a fortalecer las relaciones y permite colaborar de manera eficiente. Además, es crucial practicar la tolerancia y respeto a la opinión. Por último, la capacitación continua y las habilidades de liderazgo son elementos clave para mejorar las relaciones interpersonales, facilitando así el establecimiento de un ambiente de trabajo armonioso y productivo en el ámbito de la enfermería (30).

#### **2.2.1.4 Ética de las relaciones interpersonales**

La ética es de suma importancia en las relaciones interpersonales en enfermería. Debido a que el profesional pasa situaciones difíciles y delicadas en su rutina diaria, en las que deben actuar de manera ética. Esto implica respetar la confidencialidad de los pacientes, proteger su privacidad y confidencialidad, y mostrar respeto y empatía hacia los pacientes, sus familiares y colegas de trabajo (31).

Además, la ética en las relaciones interpersonales en enfermería requiere tomar decisiones éticas basadas en el bienestar del paciente y seguir los principios éticos establecidos en el código de ética de enfermería. Estas prácticas éticas ayudan para brindar una calidad de atención, mantener la confianza y el respeto en el entorno laboral (32).

#### **2.2.1.5 Dimensiones las relaciones interpersonales**

##### **A) Dimensión 1: Competencia**

El desarrollo de la competencia, ya que aseguran la prestación de una atención de calidad. Estas habilidades permiten establecer y mantener relaciones afectivas tanto con los usuarios y los miembros del personal de salud. La capacidad de comunicarse de manera acertada juega un rol importante en la transmisión de información relevante sobre el cuidado del paciente, así como en la comprensión de sus necesidades y preocupaciones. Además, el desarrollo de destrezas en la gestión de conflictos y la resolución de problemas permite abordar de manera adecuada situaciones difíciles o discordantes que puedan surgir en el entorno laboral (33).

La competencia en las relaciones interpersonales en enfermería tiene múltiples beneficios en el ambiente laboral. En primer lugar, establece una comunicación efectiva y empática, se crea un ambiente de confianza que hace que el paciente se sienta comprendido y cuidado. En segundo lugar, reducir la tensión y el estrés en el lugar de trabajo al tener habilidades para gestionar

conflictos de manera efectiva, se promueve un área laboral más colaborativo, lo cual disminuye la tensión y aumenta el bienestar de los enfermeros (34).

### **B) Dimensión 2: Apertura**

Existen varios factores que promueven la apertura en las relaciones interpersonales en enfermería. Estos factores incluyen la comunicación efectiva, la empatía y la compasión, así como el respeto y la confianza entre los profesionales de enfermería. Al fomentar estos elementos, se logra crear un ambiente propicio para una colaboración y trabajo en equipo más sólidos, lo cual a su vez contribuye a una mayor satisfacción del paciente. Además, se observa una reducción del estrés y del agotamiento del personal. La empatía y la compasión son elementos esenciales para fomentar la apertura en las relaciones. Estas características permiten que enfermeros se pongan en el lugar del paciente, comprendan sus necesidades emocionales y brinden un cuidado afectuoso y comprensivo (35).

### **C) Dimensión 3: Integridad**

La integridad radica en la coherencia entre nuestros pensamientos, palabras y acciones, lo que implica mantener una congruencia en todos nuestros comportamientos. Este valor es fundamental en cualquier relación, ya que implica ser honestos y transparentes en todos los aspectos de nuestra vida. Vivir con integridad nos permite establecer relaciones sólidas y significativas con los demás, basadas en la confianza y el respeto mutuo. Es importante tener en cuenta que la integridad no solo se refleja en nuestras interacciones con los demás, sino también en la forma en que nos relacionamos con nosotros mismos. Mantener la coherencia en nuestras actitudes y comportamientos nos ayuda a ser personas íntegras, auténticas y dignas de confianza; los principios morales en las interacciones son esenciales para preservar la honestidad. El valor, la

sinceridad, la fidelidad y la comprensión son fundamentos esenciales que fomentan vínculos saludables y perdurables, cimentados en la confianza recíproca (36).

#### **D) Dimensión 4: Benevolencia**

La benevolencia es una cualidad esencial que impacta positivamente en la calidad de nuestras relaciones interpersonales. Al demostrar amabilidad y compasión hacia los demás, establecemos las bases para relaciones sólidas y de larga duración. Asimismo, la benevolencia fomenta la empatía y la solidaridad, generando un ambiente de armonía y colaboración en nuestra comunidad. Al cultivar la benevolencia, no solo contribuimos al bienestar de los demás, sino que también fortalecemos nuestra propia felicidad y satisfacción personal. Al practicar la bondad, podemos establecer conexiones más significativas con los demás, mejorando nuestra percepción y comprensión de las necesidades de aquellos que nos rodean. La benevolencia también nos brinda la oportunidad de ser un modelo para seguir positivo para los demás, inspirándolos a mostrar compasión y generosidad en sus propias interacciones cotidianas. Al integrar la benevolencia en nuestras vidas, podemos crear un ambiente donde el respeto mutuo y la amabilidad sean los cimientos de todas nuestras relaciones (37).

#### **E) Dimensión 5: Identificación**

La identificación con los demás es esencial para establecer conexiones emocionales sólidas y duraderas. Al reconocer partes de nosotros mismos en los demás, aumentamos nuestra capacidad de empatía y comprensión, lo que resulta en una comunicación más efectiva y en una reducción de conflictos. Esta conexión emocional nos brinda un sentido de pertenencia y facilita la creación de relaciones más satisfactorias en nuestra rutina diaria. Al identificarnos con los demás, enriquecemos nuestras vidas y fortalecemos nuestros lazos humanos. Al comprender a quienes nos rodean y reconocer similitudes y diferencias, construimos puentes de entendimiento y solidaridad

que nos permiten compartir experiencias y sentimientos de forma más profunda. Esto nos lleva a tener interacciones más auténticas y significativas, donde la empatía y la aceptación son fundamentales para conectarnos con los demás. Además, la identificación con los demás nos ayuda a fomentar la tolerancia y la compasión hacia diversas perspectivas, creando así un ambiente de respeto y colaboración (38).

## **2.2.2.- Segunda variable: Rendimiento laboral**

### **2.2.2.1- Definiciones**

El rendimiento laboral de los enfermeros se ve influenciado por diferentes factores, como la carga de trabajo, el estrés laboral y el ambiente en el que se desenvuelven. Estos aspectos tienen un impacto directo en la productividad, eficiencia y satisfacción de estos profesionales, por lo tanto, es esencial identificar y abordar estos factores para mejorar su rendimiento en el área de la salud. Brindar apoyo emocional y psicológico, así como ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional, son fundamentales. También es crucial promover un ambiente laboral que fomente la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva (39).

La carga de trabajo en enfermería es una situación crítica que incide en el rendimiento laboral, puesto que puede sobrecargar al personal y afectar su eficiencia en la realización de tareas. El estrés laboral también juega un rol relevante, provocando ansiedad, agotamiento y una disminución en la calidad del trabajo. Por otro lado, la disponibilidad de recursos adecuados, como materiales y equipamiento, es fundamental para asegurar que los profesionales puedan realizar sus funciones de manera efectiva (40).

La educación continua es fundamental para mejorar el rendimiento en el campo de la enfermería. Brinda la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, conocimientos actualizados y técnicas innovadoras, así como mantenerse al día con los avances en el sector de la salud. A través

de cursos y programas de formación, los enfermeros pueden adquirir las competencias necesarias para una buena atención a los usuarios y adaptarse al nuevo entorno. Esto asegura la prestación de servicios de calidad y una atención óptima a quienes la necesiten (41).

#### **2.2.2.2- Estrategias para mejorar el rendimiento laboral**

Introducir estrategias en enfermería es necesario para mejorar la calidad de la atención. La instrucción continua del personal les permite mantenerse al día sobre las últimas investigaciones y técnicas, lo cual indica un trabajo eficiente y actualizada. Además, brindar apoyo emocional a los enfermeros les ayuda a afrontar el estrés y la presión del entorno laboral, promoviendo su bienestar mental y emocional de manera completa. La puesta en marcha de programas de autocuidado y mindfulness también puede ser de gran ayuda para mejorar la salud y el desempeño laboral (42).

La formación continua es fundamental para mejorar el desempeño laboral en el campo de la enfermería. Al proporcionar oportunidades de aprendizaje y actualización constante, se garantiza que el personal esté al día con las últimas prácticas y protocolos en la atención sanitaria. Este enfoque beneficia no solo a los enfermeros en su crecimiento profesional, esto genera una mayor calidad de atención, para quienes reciben cuidados basados en la evidencia y la excelencia clínica (43).

El respaldo emocional es esencial para mejorar el rendimiento de los enfermeros en su trabajo diario. La comprensión y la atención ayuda a disminuir el estrés y a promover la salud mental y emocional. Contar con servicios de apoyo psicológico y espacios para compartir emociones les proporciona la motivación necesaria para realizar su trabajo con dedicación y excelencia cada día. Cuidar y respaldar emocionalmente a los profesionales de la enfermería es crucial para su bienestar (44).

La planificación y distribución del trabajo son fundamentales en el desempeño laboral. Al implementar métodos y sistemas eficaces, junto con una equitativa asignación de responsabilidades, se logra disminuir la fatiga y el estrés en el trabajo. Asimismo, promover una comunicación transparente y efectiva entre el personal de enfermería y el equipo de profesionales de distintas disciplinas, favorece una coordinación óptima en la atención al paciente, lo cual resulta en una mejora en la calidad de la atención proporcionada (45).

El autocuidado es esencial para mejorar el desempeño laboral en el ámbito de la enfermería. Fomentar prácticas saludables, pausas adecuadas y actividades que promuevan el bienestar físico y mental entre el personal, ayuda a prevenir la fatiga y el desgaste emocional. Animar la práctica de mindfulness, yoga o ejercicios relajantes durante la jornada laboral, ayuda a que los enfermeros se sientan revitalizados y equilibrados para ofrecer una atención de calidad a los pacientes (46).

Una buena actuación se traduce en una atención precisa, eficaz y oportuna, lo que a su vez favorece una mejor experiencia y resultados de salud para los pacientes. Por lo tanto, es crucial que los enfermeros mantengan altos niveles de rendimiento para garantizar la mejor atención posible a aquellos que necesitan sus cuidados. Además, un excelente desempeño laboral en enfermería no solo beneficia a los pacientes, sino que también contribuye a fortalecer la reputación de la profesión y a generar confianza en el sistema de salud en la sociedad. Por consiguiente, los profesionales de enfermería deben esforzarse constantemente por mejorar su rendimiento y habilidades en beneficio de quienes dependen de su atención (47).

### **2.2.2.3 Teorías de al rendimiento laboral**

La teoría de la necesidad de enfermería de Virginia Henderson, quien indico un modelo de catorce necesidades fundamentales de asistencia al paciente, donde se destaca las relaciones interpersonales entre el paciente y el enfermero y a su vez destaca que el entorno es clave para

realizar un buen cuidado en el paciente, estos mecanismos planteados por Virginia Henderson son muy importantes para aumentar el rendimiento laboral de las enfermeras. Asu vez esta teoría también destaca el amor propio de la enfermera por realizar su profesión, donde enfatiza que el medio que lo rodea es muy importante para tener un buen rendimiento, a esto se le añade el clima laboral, la empatía, el trabajo en equipo y los reconocimientos como factores importantes (48).

Teoría de la expectativa de Vroom, está relacionado con el rendimiento laboral en las instituciones, esta teoría propone que el clima laboral, el reconocimiento del personal, la empatía y el entorno social; son factores determinantes en el rendimiento del trabajador, por ello es necesario que la organización no solo se fije en el cliente, la estructura y las ventas, sino en el factor determinante para el desarrollo organizacional es el factor humano (49).

#### **2.2.2.4- Dimensiones del rendimiento laboral**

##### **A) -Dimensión 1: Calidad laboral**

La sobrecarga laboral es un factor crucial que afecta la calidad del trabajo de los enfermeros. Las largas jornadas, la falta de personal y la presión constante pueden causar estrés y agotamiento, perjudicando la atención que brindan. Es vital tomar medidas para reducir la carga laboral y garantizar un ambiente más saludable y equilibrado. Se deben aplicar estrategias como redistribuir tareas, contratar más personal y ofrecer apoyo emocional. Además, es esencial fomentar un entorno de trabajo colaborativo donde los profesionales puedan compartir preocupaciones y encontrar soluciones juntos. Así se mejorará la calidad de vida laboral de los enfermeros y, en última instancia, la atención brindada a los pacientes (50).

Las relaciones interpersonales son esenciales que genera un entorno positivo y eficiente. En ese sentido la comunicación clara y efectiva, la participación y la empatía son elementos clave para garantizar una buena atención. El apoyo emocional y la camaradería fortalecen el equipo, generando confianza y respeto entre colegas y una atención más humanizada para los pacientes.

Cultivar relaciones sólidas en el trabajo beneficia tanto a los trabajadores como a los pacientes atendidos (51).

### **B) Dimensión 2: trabajo en equipo**

La colaboración entre enfermeras es esencial para optimizar una atención de calidad. Facilita la organización de tareas, el uso eficiente de recursos y la toma precisa de decisiones. Trabajar en equipo promueve un trabajo responsable y productivo, influyendo positivamente en los resultados clínicos y la satisfacción tanto del equipo como de los pacientes atendidos. Además, junto a una comunicación efectiva y un apoyo mutuo, el trabajo en equipo en enfermería es crucial para ofrecer un cuidado completo y compasivo (52).

Trabajar en equipo en enfermería es importante para proveer una atención de alta calidad. La colaboración entre profesionales de la salud mejora los procesos de trabajo, reducir los errores y ofrecer un cuidado más completo y personalizado. Además, trabajar en equipo facilita la comunicación entre el personal, fomentando un ambiente laboral armonioso y estimulante. En este sentido, la coordinación de esfuerzos y la solidaridad entre colegas son fundamentales para conseguir la seguridad y bienestar de los usuarios. La enfermería como profesión demanda un alto nivel de compromiso, responsabilidad y capacidad para trabajar en equipo, por lo que es importante promover una ambiente colaborativo y de apoyo mutuo (53).

### **C) Dimensión 3: eficacia laboral**

Es esencial que las enfermeras mantengan altos niveles de eficacia en su labor diaria para ofrecer el mejor cuidado posible a quienes atienden. La eficiencia en el desempeño de sus tareas no solo impacta en la pronta recuperación de los pacientes, sino también en su bienestar y satisfacción. Por lo tanto, la efectividad laboral en enfermería no debe subestimarse, debido que es importante en la calidad de la atención médica (54).

La eficacia laboral en enfermería está influenciada por varios factores como la carga laboral, los recursos disponibles y la formación del personal. Estos elementos pueden afectar la calidad de la atención sanitaria y la satisfacción laboral, así como la colaboración en el equipo. Es importante considerar estos aspectos para promover un entorno laboral óptimo y garantizar una atención de calidad (55).

Para mejorar el rendimiento laboral en enfermería, es esencial emplear estrategias como la optimización de procesos, la identificación de áreas a mejorar y el establecimiento de metas claras y alcanzables. Estas acciones contribuirán a incrementar la productividad y eficiencia en la atención de salud, mejorando la calidad del servicio al paciente y fortaleciendo el trabajo en equipo. La implementación de tecnología innovadora y sistemas de seguimiento de pacientes, así como la promoción de la formación continua del personal, son igualmente importantes para garantizar un buen servicio y un ambiente laboral positivo. La comunicación efectiva y la coordinación entre los integrantes del equipo multidisciplinario son aspectos esenciales para alcanzar una labor en enfermería exitosa y satisfactoria (56).

La labor de los enfermeros es crucial para la satisfacción y salud de los pacientes. Un equipo competente no solo brinda atención personalizada y oportuna, sino que también eleva la calidad del servicio. Esto se traduce en una experiencia más favorable para los pacientes y sus familiares durante su estancia en el hospital o clínica, fortaleciendo la relación de confianza entre el personal de salud y aquellos que reciben su atención (57).

#### **D) Dimensión 4: eficiencia laboral**

Los elementos que influyen en la eficiencia laboral en enfermería son variados e incluyen aspectos como la carga de trabajo, la formación del personal, la disponibilidad de recursos y el ambiente laboral en general. Es crucial tener en cuenta que estos elementos son importantes en la

productividad y la calidad de la atención proporcionada a los pacientes. Por consiguiente, es fundamental identificar y abordar cada uno de estos factores para mejorar el rendimiento y asegurar un cuidado óptimo y seguro para aquellos que lo requieren. Es imperativo implementar estrategias específicas que aborden estos puntos de mejora y fomenten un ambiente laboral propicio que promueva el bienestar y la eficacia del personal de enfermería (58).

Al mejorar la eficiencia en el ámbito laboral de enfermería, se produce un avance significativo en la calidad de la atención y en la reducción de posibles errores. Este progreso permite mejorar los servicios de salud ofrecidos, disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción. Además, la efectividad laboral facilita una gestión óptima de los recursos disponibles, maximizando su uso y reduciendo los gastos operativos al mínimo, lo que beneficia tanto a la entidad de salud como a los individuos atendidos (59).

## **2.3.- Formulación de la hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

H1: Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

Ho: No existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

### **2.3.2 Hipótesis Específicos**

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### **III.- METODOLOGÍA**

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

El método fue hipotético-deductivo, este método nos permitió realizar un estudio de lo general a lo particular, además nos permite describir todos los procedimientos que se van integrando; a su vez dentro de la investigación se analizara la comprobación de la hipótesis (60).

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

El enfoque fue cuantitativo, este enfoque nos permitió analizar el conjunto de datos a través de la estadística y es por este medio que se brindara las primeras observaciones porcentuales que nos indica la variación numérica de las variables, del mismo modo nos permite hacer una contrastación de la hipótesis según la estadística estudiada (61).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo fue aplicada; este tipo nos permitió generar un nuevo conocimiento a través de conceptos, teorías estudiadas y además nos permitió recoger información luego de aplicar el instrumento a los encuestados, en función a ello se realizó la síntesis y análisis de los resultados, para ello se debe desarrollar una estructura de la investigación en función a dimensiones e indicadores, el cual nos permitirá un orden de las generaciones de conceptos (62).

El nivel fue correlacional, este nivel nos permitió encontrar en grado de relación que existe entre las variables, a su vez nos permite entender el grado de correlación que se encontrar entre 0 a 1; indicando cuando se aproxima a uno es lo más fiable posible o es más confiable, también este valor se distingue por sus signos positivo cuando es directa y negativa cuando es inversa (63).

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

El diseño fue no experimental; este diseño se caracteriza por estudiar variables ya estudiadas en otras investigaciones cuyo fin es analizarlas en otras áreas, sitios o instituciones;

debido a que cada situación de estudio es diferente este diseño me permite hacer una reformulación de los conceptos y estructura con la finalidad de aplicar el método científico; además esta investigación será de corte trasversal debido a que se tomará el cuestionario solo una vez en la investigación (64).

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

**Población.** – la población es la cantidad de encuestados que tomaremos en la investigación que posee características cuantitativas y cualitativas; estas características tienen muchas variantes de estudio por lo que en muchos casos estudiar estas características se hace difícil de estudiarlas (65).

La población de estudio es finita y está compuesto por 60 licenciados de enfermería en el área de hospitalización (medicina interna y cirugía) en el hospital de lima.

Criterios de inclusión: se tomará en consideración a

**Criterios de inclusión:** Profesional que labore en el área de hospitalización que llene adecuadamente el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** No se considera al personal que no llenen el consentimiento informado y se encuentren de licencia o vacaciones.

**Muestreo.** – El muestreo censal es un método no probabilístico que se aplica cuando la cantidad es finita y cuya factibilidad ayuda a la aplicación directa de la población, para el investigador debe manejar los criterios de acceso a los encuestado (66).

En la presente investigación trabajaremos con las 60 enfermeras que es la cantidad representativa de la población.

### 3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

*Tabla operación de variables respecto a las relaciones interpersonales*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Las relaciones interpersonales en enfermería radican en su capacidad para ofrecer una atención de calidad. Estas relaciones se construyen a través de la comunicación efectiva y el establecimiento de vínculos basados en la empatía y la confianza. Es fundamental para los trabajadores establecer un vínculo sólido con los pacientes, sus familiares y sus colegas de trabajo (23).	En esta investigación se trabajará con 5 dimensiones y 17 indicadores el cual nos permitirá medir correctamente la variable de estudio; en función de estas dimensiones e indicadores se va a elaborar el instrumento	Competencia	Influencia Habilidad Conocimientos	Ordinal con respuesta tipo Likert  (1) muy en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni en desacuerdo ni de acuerdo, (4) de acuerdo, (5) muy de acuerdo
			Apertura	Compartir Información Honestidad Sentimientos Personales Conducta	
			Integridad	Acciones Personales Promesas Conductas	
			Benevolencia	Altruismo bondad lealtad	
			Identificación	Metas Valores Normas De La Institución	

Tabla 2

*Tabla operación de variables respecto a la variable rendimiento laboral*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral de los enfermeros se ve influenciado por diferentes factores, como la carga de trabajo, el estrés laboral y el ambiente en el que se desenvuelven. Estos aspectos tienen un impacto directo en la productividad, eficiencia y satisfacción de estos profesionales, por lo tanto, es esencial identificar y abordar estos factores para mejorar su rendimiento en el área de la salud. Brindar apoyo emocional y psicológico, así como ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional, son fundamentales. También es crucial promover un ambiente laboral que fomente la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva (40).	En esta investigación se trabajará con 4 dimensiones y 10 indicadores el cual nos permitirá medir correctamente la variable de estudio; en función de estas dimensiones e indicadores se va a elaborar el instrumento	Calidad laboral  Trabajo en equipo  Eficacia laboral  Eficiencia Laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción  Nivel de concordancia  Grado de productividad  Logro de Actividades  Actitudes Efectividad  Productividad Competencia Liderazgo	Ordinal con respuesta tipo Likert  (1) muy en desacuerdo,  (2) en desacuerdo,  (3) ni en desacuerdo ni de acuerdo,  (4) de acuerdo,  (5) muy de acuerdo

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica fue la encuesta, la encuesta tiene como finalidad recopilar información del grupo asociado a la investigación, en la presente investigación se aplicará 2 encuestas con una escala de 5 opciones de tipo Likert; además dentro de la investigación aplicaremos la observación de los datos y revisión documental.

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

##### **Ficha técnica del instrumento para medir la variable relaciones interpersonales**

El nombre del cuestionario es relaciones interpersonales y clima organizacional, el autor es Justina Luzmila Chalco (2019), la toma del cuestionario es individual y confidencial, al grupo al cual se tomará la encuesta es las enfermeras del área de hospitalización y emergencia del hospital militar de Jesús María y la duración del tomado es de 30 minutos.

Descripción, el presente cuestionario está compuesto por 29 ítems divididas en cinco dimensiones; la dimensiones competencia (7 ítems), apertura (6 ítems), integridad (6 ítems), benevolencia (4 ítems) e identificación (6 ítems), y con una escala de medición en Likert de cinco opciones; la forma de calificación es del 1 al 5 respectivamente y la escala baremos 0-48 bajo; >49 –< 96 medio; >96 – 145 alto.

##### **Ficha técnica del instrumento para medir la variable rendimiento laboral**

El nombre del cuestionario relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería, el autor es Yáñez GR (2019), la toma del cuestionario es individual y confidencial, al grupo al cual se tomará la encuesta es las enfermeras del área de hospitalización y emergencia del hospital militar de Jesús María y la duración del tomado es de 30 minutos.

Descripción, el presente cuestionario está compuesto por 21 ítems divididas en cuatro dimensiones; la dimensiones calidad laboral (5 ítems), trabajo en equipo (6 ítems), eficacia

laboral (5 ítems) y eficiencia Laboral (5 ítems), y con una escala de medición en Likert de cinco opciones; la forma de calificación es del 1 al 5 respectivamente y la escala baremos 0-35 bajo; >36 –< 70 medio; >71 – 105 alto.

### **3.7.3. Confiabilidad y Validación**

Para determinar la validación; respecto al autor es López GY (2018), sometió sus instrumentos a la validación por 3 juicios de expertos, donde el promedio ponderado de cada juicio de expertos fue 96%, 97% y 96% por lo cual fue aplicable. La prueba de confiabilidad se sometió a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado fue de 0.880 el cual indica que es fiable.

Para determinar la validación; respecto al autor es López GY (2018), sometió sus instrumentos a la validación por 3 juicios de expertos, donde el promedio ponderado de cada juicio de expertos fue 93%, 95% y 96% por lo cual fue aplicable. La prueba de confiabilidad se sometió a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado fue de 0.920 el cual indica que es fiable.

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

La información obtenida por las encuestas fue procesada de forma numérica en el programa Excel, posteriormente se realizará el cálculo de sumas y promedios de los datos y esta información obtenida se pasará al programa SPSS versión 29, este programa nos brindará los resultados estadísticos como los descriptivos e inferenciales que lo tomaremos como resultado de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

**Principio de autonomía.** – Al momento de realizar la encuesta para esta ocasión se le invitara la personal de enfermería a participar en el llenado del cuestionario, con el previo llenado del consentimiento informado; el llenado del cuestionario será individual y confidencial, salvaguardando la información que nos brinde el encuestado.

**Principio de beneficencia.** - se le explico a cada uno de los participantes la importancia que tiene esta investigación y los beneficios que trae su participación y con los resultados obtenidos en la investigación.

**Principio de no maleficencia.** – se les informo a los licenciados participantes que el cuestionario que van a llenar no representará peligro para ellos, sino que tendrá un aporte significativo al desarrollo de la presente investigación.

**Principio de justicia.** – durante el desarrollo del llenado de la encuesta se llevó un trato cordial y empático, garantizando que el proceso sea el correcto.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo

Respeto al objetivo general, determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 3

*Tabla cruzada de las variables relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.*

			Rendimiento laboral			Total
			bajo	medio	alto	
Relaciones interpersonales	bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0,0%	0,0%	3,3%
	medio	Recuento	0	27	26	53
		% del total	0%	45,0%	43,3%	88,3%
	alto	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	11,7%	0,0%	11,7%
Total	Recuento	0	34	26	60	
	% del total	0%	56,7%	43,3%	100,0%	

#### Interpretación

En la tabla 3 se evidencio que 27 representan el 45 %, tienen relaciones interpersonales de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio; 7 encuestados, que son el 11.7 %, tienen relaciones interpersonales de nivel alto y perciben un rendimiento laboral medio.

Respecto al objetivo específico 1, determinar la relación entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 4

*Tabla cruzada entre la dimensión competencia y la variable rendimiento laboral*

			Rendimiento Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	total
Dimensión competencia	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	31	14	45
		% del total	0,0%	51,7%	23,3%	75,0%
	Alto	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	5,0%	20,0%	25,0%
Total	Recuento	Recuento	34	34	26	
	% del total	% del total	56,7%	43,3%	100,0%	

### Interpretación

En la tabla 4 se evidencio que 31 representan el 51.7 %, tienen una dimensión competencia de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio; 12 encuestados, que son el 20%, tienen una dimensión competencia de nivel alto y perciben un rendimiento laboral alto.

Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 5

*Tabla cruzada entre la dimensión apertura y la variable rendimiento laboral*

			Rendimiento Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	total
Dimensión apertura	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	9	2	11
		% del total	0,0%	15,0%	3,3%	18,3%
	Alto	Recuento	0	25	24	49
		% del total	0,0%	41,7%	40,0%	81,7%
Total	Recuento	Recuento	34	26	60	
	% del total	% del total	56,7%	43,3%	100,0%	

### Interpretación

En la tabla 5 se evidencio que 9 representan el 15 %, tienen una dimensión apertura de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio; 34 encuestados, que son el 41.7%, tienen una dimensión apertura de nivel alto y perciben un rendimiento laboral medio.

Respecto al objetivo específico 3, determinar la relación entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 6

*Tabla cruzada entre la dimensión integridad y la variable rendimiento laboral*

			Rendimiento Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	total
Dimensión integridad	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	13	8	21
		% del total	0,0%	21,7%	13,3%	35,0%
	Alto	Recuento	0	21	18	39
		% del total	0,0%	35,0%	30,0%	65,0%
Total	Recuento	Recuento	34	26	60	
	% del total	% del total	56,7%	43,3%	100,0%	

### Interpretación

En la tabla 6 se evidencio que 13 representan el 21.7 %, tienen una dimensión integridad de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio; 21 encuestados, que son el 35 %, tienen una dimensión integridad de nivel alto y perciben un rendimiento laboral medio.

Respecto al objetivo específico 4, determinar la relación entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 7

*Tabla cruzada entre la dimensión benevolencia y la variable rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral				
			Bajo	Medio	Alto	total
Dimensión benevolencia	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	34	26	60
		% del total	0,0%	56,7%	43,3%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	Recuento	34	26	60
		% del total	% del total	56,7%	43,3%	100,0%

#### Interpretación

En la tabla 7 se evidencio que 34 representan el 56.7 %, tienen una dimensión benevolencia de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio.

Respecto al objetivo específico 5, determinar la relación entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 8

*Tabla cruzada entre la dimensión identificación y la variable rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral				
			Bajo	Medio	Alto	total
Dimensión identificación	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	34	26	60
		% del total	0,0%	56,7%	43,3%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	Recuento	34	26	60
		% del total	% del total	56,7%	43,3%	100,0%

Interpretación: En la tabla 8 evidenciamos que 34 representan el 56.7 %, tienen una dimensión identificación de nivel medio y perciben que el rendimiento laboral es medio.

## 4.1.2 Prueba de hipótesis

### 4.1.2.1 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es una medida estadística que nos indica si el conjunto de datos tiene una distribución normal o no tienen una distribución normal, en función a estos valores se tomara una decisión estadística para realizar la contrastación de la hipótesis (67).

Decisión estadística

- P- valor  $< 0.05$  (el conjunto de datos no tiene una distribución normal)
- P- valor  $> 0.05$  (el conjunto de datos tiene una distribución normal)

Tabla 9

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones Interpersonales	,365	60	,000	,633	60	,000
Rendimiento Laboral	,482	60	,000	,508	60	,000
Competencia	,450	60	,000	,598	60	,000
Apertura	,455	60	,000	,580	60	,000
Integridad	,534	60	,000	,309	60	,000
Benevolencia	,374	60	,000	,630	60	,000
Identificación	,339	60	,000	,637	60	,000

En la tabla 9, se observo que por la cantidad de datos analizados que es mayor de sesenta por tal motivo según el análisis estadístico se trabajara con la prueba de Kolmogorov; posterior a ello se analizo los datos del p valor en cada uno de los casos se observa que es menor de 0.05, por lo general se indica que el grupo no tiene una distribución normal, en ese sentido la estadística en recomendación es la de rho Sperman.

#### 4.1.2.2 Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis general

Ho: NO existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

H1: Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 10

##### *Contrastación de la hipótesis general*

			Relaciones	Rendimiento
			Interpersonales	Laboral
Rho de	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,818*
Spearman	Interpersonales	Sig. (bilateral)	.	,003
			N	60

##### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable uno y dos es 0.818 además se verifica que positiva y muy alta, en el análisis del p valor es observado que es 0.003, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### Hipótesis específica 1

Ho: NO existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 11

#### *Contrastación de la hipótesis específico 1*

			Dimensión	Rendimiento
			Competencia	Laboral
		Coefficiente de		
Rho de	Dimensión	correlación	1,000	,880*
Spearman	Competencia	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

#### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable dos y la dimensión competencia es 0.880 además se verifica que positiva y muy alta, en el análisis del p valor es observo que es 0.000, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### Hipótesis específica 2

Ho: NO existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 12

#### *Contrastación de la hipótesis específico 2*

			Dimensión	Rendimiento
			Apertura	Laboral
		Coefficiente de		
Rho de	Dimensión	correlación	1,000	,720*
Spearman	Apertura	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60

#### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable dos y la dimensión apertura es 0.720 además se verifica que positiva y alta, en el análisis del p valor es observado que es 0.001, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### Hipótesis específica 3

Ho: NO existe relación directa y significativa entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 13

*Contrastación de la hipótesis específico 3*

			Dimensión integridad	Rendimiento Laboral
		Coefficiente de	1,000	,880*
Rho de	Dimensión	correlación		
Spearman	integridad	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60

#### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable dos y la dimensión integridad es 0.880 además se verifica que positiva y muy alta, en el análisis del p valor es observo que es 0.001, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### Hipótesis específica 4

Ho: NO existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 14

*Contrastación de la hipótesis específico 4*

			Dimensión	Rendimiento
			benevolencia	Laboral
		Coefficiente de		
Rho de	Dimensión	correlación	1,000	,880*
Spearman	benevolencia	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60

### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable dos y la dimensión benevolencia es 0.880 además se verifica que positiva y muy alta, en el análisis del p valor es observo que es 0.001, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

### Hipótesis específica 5

Ho: NO existe relación directa y significativa entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Tabla 15

*Contrastación de la hipótesis específico 5*

			Dimensión identificación	Rendimiento Laboral
		Coefficiente de	1,000	,688*
Rho de	Dimensión	correlación		
Spearman	identificación	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60

#### Interpretación

En la tabla se apreció que el valor de correlación entre la variable dos y la dimensión competencia es 0.680 además se verifica que positiva y moderada, en el análisis del p valor es observo que es 0.002, con lo cual indicamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

#### 4.1.3 Discusión de resultados

Respecto al objetivo general existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024. Se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,818 el cual es una relación

positiva, esta información coincide con Yeom & Seo ,(14) en el año 2021, el objetivo de su investigación fue determinar los problemas interpersonales y el rendimiento laboral las enfermeras de los hospitales de Seúl; los resultados indicaron que existe el 52.1% que existe diversos tipos de conflictos para que no se desarrolle las relaciones interpersonales y el 62.3% existe un bajo nivel de rendimiento laboral; donde se concluyó que la variables problemas interpersonales y el rendimiento laboral tiene una relación directa con un coeficiente de 0.980 el cual resulta ser alto. Del mismo modo coincide con López & Fernández, (12) en el año 2023, en España; el objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería; donde los resultados indican que el 54.9% que hay un control emocional en los estudiantes y el 72.5% afirma que si hay buenas relaciones interpersonales; donde se concluyó que la variables inteligencia emocional y las relaciones interpersonales tiene una relación directa con un coeficiente de 0.788 el cual resulta ser alto.

De los autores podemos indicar que las relaciones interpersonales en enfermería radican en su capacidad para ofrecer una atención de calidad de atención. Estas relaciones se construyen a través de la comunicación efectiva y el establecimiento de vínculos basados en la empatía y la confianza. Es fundamental para los trabajadores establecer un vínculo sólido con los pacientes, sus familiares y sus colegas de trabajo. Las relaciones interpersonales en enfermería se relacionan la enfermera y paciente la cual es fundamenta en la empatía, el respeto y la compasión, que contribuye en gran medida a la satisfacción y el bienestar emocional del paciente. Además, es crucial mantener una buena relación con los familiares de los pacientes, ya que su apoyo y participación son clave en el proceso de cuidado.

Respecto al objetivo específico 1, existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,880 el cual es una relación positiva muy alta. Esta

información coincide con McConnell, (15) en el año 2020, en Canadá; el objetivo fue determinar la relación entre las competencia interpersonal en el rendimiento laboral en la gestión de personas; los resultados indican que el 85.2% del personal estudiando manifiesta sus competencias interpersonales, donde resalta la comunicación y la capacidad de adaptación y el 79.5% afirma que si hay un buen rendimiento laboral; donde se concluyó que la variables de estudio cuentan con un grado de relación muy alto resultando 0.988. así mismo Younas et al. (13) en el año 2023, en Canadá; el objetivo de su artículo fue determinar los desafíos de las enfermeras para desarrollar relaciones interpersonales y el desempeño laboral durante la atención integrada a pacientes complejos; los resultados menciona que el 75.3% del personal indica que existen muchos desafíos en el área de enfermería, y el 68.2% afirma si hay buen desempeño laboral; donde concluyo que la variables de estudio relaciones interpersonales y desempeño laboral tienen un índice de correlación de 0.650 el cual es moderado.

De los autores podemos mencionar el desarrollo de la competencia, ya que aseguran la prestación de una atención de calidad. Estas habilidades permiten establecer y mantener relaciones afectivas tanto con los pacientes y otros miembros del equipo de salud. La capacidad de comunicarse de manera acertada juega un papel fundamental en la transmisión de información relevante sobre el cuidado del paciente, así como en la comprensión de sus necesidades y preocupaciones. Además, el desarrollo de destrezas en la gestión de conflictos y la resolución de problemas permite abordar de manera adecuada situaciones difíciles o discordantes que puedan surgir en el entorno laboral. La sobrecarga laboral es un factor crucial que afecta la calidad del trabajo de los enfermeros. Las largas jornadas, la falta de personal y la presión constante pueden causar estrés y agotamiento, perjudicando la atención que brindan. Es vital tomar medidas para reducir la carga laboral y garantizar un ambiente más saludable y equilibrado. Se deben aplicar estrategias como redistribuir tareas, contratar más personal y ofrecer apoyo emocional. Además, es esencial fomentar un entorno de trabajo colaborativo

donde los profesionales puedan compartir preocupaciones y encontrar soluciones juntos. Así se mejorará la calidad de vida laboral de los enfermeros y, en última instancia, la atención brindada a los pacientes

Respecto al objetivo específico 2, existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,720 el cual es una relación positiva muy alta. Esta información coincide con Ruz, (17) en el año 2020, en España; el objetivo fue determinar las relaciones interpersonales en enfermería con el rendimiento laboral de una institución pública; dando como resultados que el 60.1% del personal indica que existen relaciones intrapersonales y el 58.9% menciona que hay un rendimiento favorable; donde concluyo que la variable de estudio relaciones tienen un índice de correlación de 0.350 el cual es moderado. Navarrete et al, (18) en el año 2023, en la ciudad de Lima; su artículo el objetivo fue determinar la relación entre el Clima organizacional y rendimiento laboral; dando como resultados que el 60.1% del personal indica que existen relaciones intrapersonales y el 58.9% menciona que hay un rendimiento favorable; donde concluyo que las variables de estudio relaciones tienen un índice de correlación de 0.880 el cual es alto.

De los autores podemos indicar que existen varios factores que promueven la apertura en las relaciones interpersonales en enfermería. Estos factores incluyen la comunicación efectiva, la empatía y la compasión, así como el respeto y la confianza entre los profesionales de enfermería. Al fomentar estos elementos, se logra crear un ambiente propicio para una colaboración y trabajo en equipo más sólidos, lo cual a su vez contribuye a una mayor satisfacción del paciente. Además, se observa una reducción del estrés y del agotamiento del personal. La empatía y la compasión son elementos esenciales para fomentar la apertura en las relaciones interpersonales. Estas características permiten que los profesionales de enfermería

se pongan en el lugar del paciente, comprendan sus necesidades emocionales y brinden un cuidado afectuoso y comprensivo. Las relaciones interpersonales son esenciales para mantener un entorno positivo y eficiente. La comunicación clara y efectiva, la colaboración activa y la empatía son elementos clave para garantizar la calidad en la atención médica. El apoyo emocional y la camaradería fortalecen el equipo, generando confianza y respeto entre colegas y una atención más humanizada para los pacientes. Cultivar relaciones sólidas en el trabajo beneficia tanto a los trabajadores como a los pacientes atendidos.

Respecto al objetivo específico 3, existe relación directa y significativa entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,880 el cual es una relación positiva muy alta. Esta información coincide con Fernández, (18) en el año 2023, en la ciudad de Trujillo; el objetivo fue “Determinar la relación existente entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Donde se obtuvo como resultado que el 41.67% considera deficiente las relaciones interpersonales y 44.44% considera que el rendimiento laboral es deficiente; donde concluyo que hay una correlación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral con un índice de relación de 0.701 el cual es alto.

Podemos indicar que la integridad radica en la coherencia entre nuestros pensamientos, palabras y acciones, lo que implica mantener una congruencia en todos nuestros comportamientos. Este valor es fundamental en cualquier relación, ya que implica ser honestos y transparentes en todos los aspectos de nuestra vida. Vivir con integridad nos permite establecer relaciones sólidas y significativas con los demás, basadas en la confianza y el respeto mutuo. Para ello las estrategias en enfermería es necesario para mejorar la calidad de la atención. La instrucción continua del personal les permite mantenerse al día sobre las últimas investigaciones y técnicas, lo cual se traduce en una atención más eficiente y actualizada.

Además, brindar apoyo emocional a los enfermeros les ayuda a afrontar el estrés y la presión del entorno laboral, promoviendo su bienestar mental y emocional de manera completa. La puesta en marcha de programas de autocuidado y mindfulness también puede ser de gran ayuda para mejorar la salud y el desempeño laboral

Respecto al objetivo específico 4, existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,880 el cual es una relación positiva muy alta. Esta información coincide con Veramendi, (19) en el año 2022, en la ciudad de Lima; el objetivo fue las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. El resultado menciona que el 58.65% considera eficiente las relaciones interpersonales y 68.9% considera que el personal tiene una satisfacción laboral; donde concluyo que existe una correlación directa entre las variables con un índice de relación de 0.880 el cual es muy alto. Del mismo modo con Mamani, (21) en el año 2021, en la ciudad de Chinchá; el objetivo fue las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, se obtuvo como resultado que el 69.2% considera eficiente las relaciones interpersonales y 72.3% considera que el personal tiene un buen desempeño laboral; donde concluyo que existe una correlación directa las variables con un índice de relación de 0.895 el cual es muy alto.

De los autores podemos concluir la benevolencia es una cualidad esencial que impacta positivamente en la calidad de nuestras relaciones interpersonales. Al demostrar amabilidad y compasión hacia los demás, establecemos las bases para relaciones sólidas y de larga duración. Asimismo, la benevolencia fomenta la empatía y la solidaridad, generando un ambiente de armonía y colaboración en nuestra comunidad. Al cultivar la benevolencia, no solo contribuimos al bienestar de los demás, sino que también fortalecemos nuestra propia felicidad y satisfacción personal. Al mejorar la eficiencia en el ámbito laboral de enfermería, se produce

un avance significativo en la calidad de la atención y en la reducción de posibles errores. Este progreso permite mejorar los servicios de salud ofrecidos, disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción. Además, la efectividad laboral facilita una gestión óptima de los recursos disponibles, maximizando su uso y reduciendo los gastos operativos al mínimo, lo que beneficia tanto a la entidad de salud como a los individuos atendidos

Respecto al objetivo específico 5, existe relación directa y significativa entre e la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, se obtuvo un p-valor de 0.000, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, con un coeficiente de relación de 0,868 el cual es una relación positiva muy alta. Esta información coincide con Bonifacio, (20) en el año 2022, en la ciudad de Chincha; el objetivo fue las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L, se obtuvo como resultado que el 44.4% considera eficiente las relaciones interpersonales y 68.5% considera que el personal tiene un buen rendimiento laboral; donde concluyo que existe una correlación directa entre las variables con un índice de relación de 0.770 el cual es alto.

Podemos indicar que la identificación con los demás es esencial para establecer conexiones emocionales sólidas y duraderas. Al reconocer partes de nosotros mismos en los demás, aumentamos nuestra capacidad de empatía y comprensión, lo que resulta en una comunicación más efectiva y en una reducción de conflictos. Esta conexión emocional nos brinda un sentido de pertenencia y facilita la creación de relaciones más satisfactorias en nuestra rutina diaria. La formación continua es fundamental para mejorar el desempeño laboral en el campo de la enfermería. Al proporcionar oportunidades de aprendizaje y actualización constante, se garantiza que el personal esté al día con las últimas prácticas y protocolos en la atención sanitaria. Este enfoque beneficia no solo a los enfermeros en su crecimiento profesional, sino que también se traduce en una mayor calidad de atención para los pacientes, quienes reciben cuidados basados en la evidencia y la excelencia clínica.

## CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera.** – Existe relación positiva alta entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación 0.818.

**Segunda.** – Existe relación positiva muy alta entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación de 0.880.

**Tercero.** – Existe relación positiva alta entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación de 0.720.

**Cuarto.** – Existe relación positiva muy alta entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación de 0.880, donde hay una correlación positiva alta.

**Quinto.** – Existe relación positiva muy alta entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación de 0.880, donde hay una correlación positiva alta.

**Sexto.** – Existe relación positiva muy alta entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. Con un coeficiente de correlación de 0.880.

## **5.2 Recomendaciones**

- 1.- Las instituciones de salud, deben realizar talleres y actividades de interacción entre colegas de enfermería para fomentar las relaciones interpersonales, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería.
- 2.- Las instituciones de salud, deben fomentar el desarrollo de competencias cognitivas capacitándolas en función a las nuevas tecnologías y avances médicos, esto permitirá que las enfermeras tengan mejores herramientas para mejorar su rendimiento laboral.
- 3.- Las instituciones de salud, deben fomentar áreas psicológicas exclusivas con la finalidad de desarrollar la dimensión apertura en el personal de enfermería, y que promueva el control de la ansiedad, depresión, estrés, mejorar la empatía y el trabajo en equipo.
- 4.- Las instituciones de salud, deben mejorar continuamente los mobiliarios, la infraestructura y los materiales médicos, para que el personal de enfermería desarrolle sus labores de forma íntegra y así mejorar su rendimiento laboral.
- 5.- Las instituciones de salud, deben priorizar áreas de recreación y esparcimiento para que el personal de enfermería cuente con áreas donde puede distraerse y descansar esto permitirá mejorar su estado de benevolencia.
- 6.- Las instituciones de salud pública deben realizar campañas de identificación de valores y revaloraciones éticas del enfermero.

**REFERENCIAS**

1. Araujo R, Da Silva A, Wilson M. Nursing interventions in palliative care in the intensive care unit: A systematic review. *Enferm Intensiva Engl Ed* [Internet]. julio de 2023 [citado 1 de mayo de 2024];34(3):156-72. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2529984023000526>
2. Del Barrio L (2023). XLVIII National Congress of the Sociedad Española de Enfermería Intensiva y Unidades Coronarias. *Enferm Intensiva Engl Ed* [Internet]. julio de 2023 [citado 1 de mayo de 2024];34(3):113-4. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2529984023000502>
3. Oliveira D, Santos F, Furegato F. Indicadores hospitalares e comportamento de pacientes internados em hospital psiquiátrico adepto à proibição do fumo. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2022 [citado 2 de mayo de 2024];30:e3611. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692022000100333&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692022000100333&tlng=pt)
4. Ramos TM, Rennó HMS. Formação na residência de enfermagem na Atenção Básica/Saúde da Família sob a ótica dos egressos. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 30 de agosto de 2018 [citado 2 de mayo de 2024];39(0). Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472018000100449&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472018000100449&lng=pt&tlng=pt)
5. González-Rincón M, Díaz De Herrera-Marchal P, Martínez-Martín ML. Rol de la enfermera en el cuidado al final de la vida del paciente crítico. *Enferm Intensiva* [Internet]. abril de 2019 [citado 1 de mayo de 2024];30(2):78-91. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130239918300567>
6. Macias V, Garcia Z, Pavlis W, Fowler Z, Uribe-Leitz T, Gilbert H, et al. Interpersonal challenges in surgical care provision in rural Mexico: A qualitative study. *Lancet Reg*

- Health - Am [Internet]. junio de 2022 [citado 2 de mayo de 2024];10:100210. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2667193X22000278>
7. Arrabal P. Nutrición parenteral domiciliaria: satisfacción de los pacientes y sus. *Nutr Hosp* [Internet]. 1 de mayo de 2014 [citado 1 de mayo de 2024];(5):1123-31. Disponible en: <https://doi.org/10.3305/nh.2014.29.5.7371>
  8. OPS (Organización Panamericana de la Salud). COVID-19 and comorbidities in the Americas". [Internet]. 2020. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53254/PAHOIMSPHECOVID19210003\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53254/PAHOIMSPHECOVID19210003_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  9. Torres P: Psicología de la salud ocupacional: salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica. Loja: Instituto Superior Tecnológico American College; 2022.
  10. Rojas Reyes J, Rivera Álvarez LN. Concept Analysis of Interpersonal Skills in Nursing. *Aquichan* [Internet]. 26 de enero de 2022 [citado 2 de mayo de 2024];22(1):1-17. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/15601>
  11. Muñoz E. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2018. [Lima – Perú]: Cesar vallejo; 2019.
  12. López-Fernández C. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educ Médica* [Internet]. enero de 2015 [citado 1 de mayo de 2024];16(1):83-92. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1575181315000030>
  13. 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]. octubre de 2023 [citado 16 de febrero de 2024];45(10):894-901. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/01939459231189789>
  14. 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 16 de febrero de

- 2024];24(5):445. Disponible en:  
<https://jkana.or.kr/DOIx.php?id=10.11111/jkana.2018.24.5.445>
15. McConnell R. Interpersonal Competence in the Management of People. Health Care Manag [Internet]. 2020 [citado 16 de febrero de 2024];37(4):358-67. Disponible en:  
<https://journals.lww.com/00126450-201810000-00012>
16. Ruz Molina A. La importancia de las relaciones interpersonales en enfermería y su relación con el desempeño laboral. [Jaén - España]: Universidad de Jaén; 2020.
17. Navarrete Pilacuan M, Galarraga Montalvo, Araujo Vilchez, Carmona Graterol. Clima organizacional y rendimiento laboral. 2023. Disponible en:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5434>
18. Fernández M. Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral en los trabajadores de Clas cruce con Shumba, 2022. [Trujillo – Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102093>
19. Veramendi N. relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huaura, 2021. [Lima – Perú]: universidad Alas peruana; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/handle/20.500.12990/10454?mode=full>
20. Bonifacio L. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac, Lima, 2021. [Lima - Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71599>
21. Mamani E. relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal del banco de la nación de Puno, 2021. [Chincha - Perú]: universidad autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71599>
22. García J. Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide; 2020. Disponible en:

- <https://www.edicionespiramide.es/libro/psicologia/competencias-sociales-en-las-relaciones-interpersonales-y-grupales-alfonso-javier-garcia-gonzalez-9788436835946/>
23. Cárdenas V. Informes de investigación en enfermería. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno; 2020. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Informes\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_en\\_enfermer%C3%AD.html?id=-nMLEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Informes_de_investigaci%C3%B3n_en_enfermer%C3%AD.html?id=-nMLEAAAQBAJ&redir_esc=y)
24. Muñoz L. Adolescencia y salud reproductiva en la práctica de enfermería. La Habana: Editorial Universitaria; 2020. Disponible en:  
<https://bibliotecas.uncuyo.edu.ar/explorador3/Record/ELB149766/Details>
25. Ibáñez L. enfermería. un viaje a través del cuidado de lo humano. s.l.: ediciones UIS; 2022. Disponible en: <https://ediciones.uis.edu.co/index.php/publicacionesuis/catalog/book/61>
26. Guevara M. Informes de investigación en enfermería. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno; 2020. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/344892017\\_Informes\\_de\\_Investigacion\\_en\\_enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/344892017_Informes_de_Investigacion_en_enfermeria)
27. Tomayo P: Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal. Ciudad de México: Pearson Educación; 2020. Disponible en:  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42600/25701289.pdf>
28. Guilera Llorenç. Competencias directivas. Barcelona: Marge Books; 2021. Disponible en:  
<https://margebooks.com/libro/competencias-directivas/>
29. Guevara Valtier MC. Producción científica de enfermería, de la teoría a la investigación. Editorial El Manual Moderno; 2020. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Producci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_de\\_enfermer%C3%ADa\\_d.html?id=Y1PbDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Producci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_de_enfermer%C3%ADa_d.html?id=Y1PbDwAAQBAJ&redir_esc=y)

30. Bueis F. Virtud, psicología y salud mental el aporte de la concepción cristiana de las virtudes a la psicología. S.l.: DYKINSON; 2023. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/jj.1866761>
31. Ramos Ramos P. Asertividad y habilidades sociales en la comunicación y atención al ciudadano (2a. ed.). Málaga: Editorial ICB; 2020. Disponible en:
32. Ramos Ramos P. Trabajador Social como Técnico en Relaciones Humanas (2a. ed.). Málaga: Editorial ICB; 2019. Disponible en:
33. Martín-Romo Mejías J. Salud laboral en el entorno sanitario (2a. ed.) [Internet]. Málaga: Editorial ICB; 2022. Disponible en: <https://www.perlego.com/es/book/2677355/actualizacin-de-procedimientos-de-atencin-y-cuidados-asistenciales-al-paciente-pdf>
34. Quintero A. tendencias educativas emergentes en ciencias de la salud y enfermería. S.l.: DYKINSON; 2022. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=882314>
35. Gómez J. Situación de enfermería. La narrativa como medio para contarla. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia; 2020. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Situaci%C3%B3n\\_de\\_enfermer%C3%ADa\\_La\\_narrativa\\_c.html?id=HvkMEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Situaci%C3%B3n_de_enfermer%C3%ADa_La_narrativa_c.html?id=HvkMEAAAQBAJ&redir_esc=y)
36. Llorens J. Límites al uso de la Inteligencia Artificial en el ámbito de la salud laboral. Wolters Kluwer España; 2023. Disponible en: <https://acdct.es/wp-content/uploads/2024/10/19-arufe-llorens-acdct-xv-2023.pdf>
37. Chaparro L. Cuidado al adulto con enfermedad crónica: principios para la práctica de enfermería. Primera edición. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2022. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Cuidado\\_al\\_adulto\\_con\\_enfermedad\\_cr%C3%B3nica.html?id=eH59EAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Cuidado_al_adulto_con_enfermedad_cr%C3%B3nica.html?id=eH59EAAAQBAJ&redir_esc=y)

38. Febré N, Mondac K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Médica Clínica Las Condes* [Internet]. mayo de 2020 [citado 1 de mayo de 2024];29(3):278-87. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864018300567>
39. Dominguez S, Merino C, Torres G. Structural analysis and reliability of the Perceived Stress Scale in nursing professionals from Peru. *Enferm Clínica Engl Ed* [Internet]. mayo de 2022 [citado 12 de junio de 2024];32(3):152-60. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2445147922000534>
40. Fernández F. *Contratación laboral (UF0341)*. Logroño: Editorial Tutor Formación; 2020.
41. Kurczyn Villalobos P, Reynoso Castillo C, Sánchez-Castañeda A. *Derecho laboral globalizado*. 1. ed. México: UNAM, Inst. de Investigaciones Jurídicas; 2020. 117 p. (Serie Estudios jurídicos). Disponible en: <https://tutorformacion.es/producto/contratacion-laboral-uf0341/>
42. Hernández J, Juárez A. *Derecho laboral y la administración de recursos humanos (2a. ed.)* [Internet]. Distrito Federal: Larousse - Grupo Editorial Patria; 2020. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Derecho\\_Laboral\\_y\\_la\\_Administraci%C3%B3n\\_de.html?id=-Ad4CgAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Derecho_Laboral_y_la_Administraci%C3%B3n_de.html?id=-Ad4CgAAQBAJ&redir_esc=y)
43. Guixá J. *Gestión y organización de la prevención*. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya; 2015. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.3/36889>
44. González E. *Prevención de riesgos laborales (12a. ed.)* [Internet]. Madrid: Larousse - Editorial Tecnos; 2020. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-prevencion-de-riesgos-laborales-12-ed-ley-y-normas-complementarias/9788430955732/2524944>
45. Moreno B, Garrosa E. *Salud laboral*. Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide; 2020. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.3/36889>

46. Robbins SP, Coulter MK. Administración. Decimotercera edición. Ciudad de México: Pearson Educación; 2020. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>
47. Gómez I. Administración de Operaciones. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4146>
48. Ríos Bermúdez Y de los. El rol del profesional de enfermería en la política de atención integral en salud. Ibagué: Sello Editorial Universidad del Tolima; 2019. Disponible en:
49. García P. Blockchain y automatización de procedimientos en la administración pública. 1st ed. Madrid: Wolters Kluwer España; 2022. 1 p. Disponible en:
50. Lemus JD, Aragüez y Aroz Valentín, Lucioni MC. Administración hospitalaria y de organización de Atención de la Salud [Internet]. Buenos Aires: Corpus Editorial; 2019. Disponible en: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/29554.pdf>
51. Administración: transformación digital y aplicaciones para América Latina. Ciudad de México: Cengage Learning Editores; 2023. Disponible en:  
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/29554.pdf>
52. Urrego Rodríguez JH. Configuración de las políticas públicas de salud para pueblos indígenas en Colombia, 1971-2017 [Internet]. 1. ed. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2022. 408 p. (Colección Obra selecta). Disponible en:  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/75671/19494312.2019.pdf?sequence=1>
53. Hernán L. aplicación de los programas de habilidades de autonomía personal y social del ACNEE. ssce0112. s.l.: ic editorial; 2022. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Aplicaci%C3%B3n\\_de\\_los\\_programas\\_de\\_habilida.html?id=808pEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Aplicaci%C3%B3n_de_los_programas_de_habilida.html?id=808pEAAAQBAJ&redir_esc=y)

54. Montero D. Gobierno abierto como oportunidad de cambio. S.l.: DYKINSON; 2020.  
Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/348562138\\_Gobierno\\_abierto\\_como\\_oportunidad\\_de\\_cambio](https://www.researchgate.net/publication/348562138_Gobierno_abierto_como_oportunidad_de_cambio)
55. Cortese E. Psicología Medica Y Salud Mental/ Medical Psychology and Mental Health [Internet]. Nobuko Sa; 2021. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/psicologia\\_medica\\_y\\_salud\\_mentAL.html?id=YE5KEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/psicologia_medica_y_salud_mentAL.html?id=YE5KEAAAQBAJ&redir_esc=y)
56. Arrivillaga M, editor. Salud pública: teoría y aplicaciones. Bogotá, D.C., Colombia: Manual Moderno; 2021. Disponible en: <https://booksmedicos.org/salud-publica-teoria-y-aplicaciones/>
57. Eggers. Un golpe a la salud pública. Buenos Aires: Editorial Maipue; 2021. Disponible en: <https://maipue.com.ar/producto/un-golpe-a-la-salud-publica/>
58. Molero Jurado M del M, Martos Martínez Á, Simón Márquez M del M. Perspectivas y análisis de la Salud para la Mejora Del Bienestar [Internet]. Madrid: Dykinson, S.L.; 2021. Disponible en: <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/113867/1/Libro.pdf>
59. Ocampos O. Aplicación del modelo de fuerzas motrices para la caracterización de la salud ambiental. Manizales: Editorial Universidad Autónoma de Manizales; 2021. Disponible en: <https://editorial.autonoma.edu.co/index.php/libros/catalog/book/45>
60. Carhuancho M. Metodología de la investigación holística. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf?locale=es>

61. Fresno C. Metodología de la investigación. Córdoba: El Cid Editor; 2019. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.html?id=vngoyQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=vngoyQEACAAJ&redir_esc=y)
62. Ducoing M. Epistemologías y metodologías de la investigación educativa. Ciudad de México: Newton Edición y Tecnología Educativa; 2018. Disponible en:  
[https://perfileseducativos.unam.mx/iisue\\_pe/index.php/perfiles/article/view/58468](https://perfileseducativos.unam.mx/iisue_pe/index.php/perfiles/article/view/58468)
63. Corona L. Innovación: teorías, metodologías y aplicaciones. Ciudad de México: UNAM, Facultad de Economía: Miguel Ángel Porrúa; 2022. Disponible en:  
<https://www.depfe.unam.mx/actividades/22/presentacion-libro-LeonelCorona.pdf>
64. Martínez H. Metodología de la investigación. Ciudad de México: Cengage Learning; 2018. Disponible en: [https://latinoamerica.cengage.com/?ls\\_assets=metodologia-de-la-investigacion-1a-ed](https://latinoamerica.cengage.com/?ls_assets=metodologia-de-la-investigacion-1a-ed)
65. Monroy M. Metodología de la investigación. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo; 2018. Disponible en:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.html?id=srhtzgEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=srhtzgEACAAJ&redir_esc=y)
66. Santiesteban E. Metodología de la investigación científica. La Habana: Editorial Universitaria; 2014. Disponible en: <https://pubhtml5.com/rsfn/bfpg/basic/>
67. Ramírez C. Manual de Metodología de la Investigación en Negocios Internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones; 2021. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/06/9789585030893.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre la dimensión competencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la dimensión apertura de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la dimensión integridad de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> </ul>	<p>V1.- Relaciones interpersonales</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Apertura</li> <li>• Integridad</li> <li>• Benevolencia</li> <li>• Identificación</li> </ul> <p>V2.- Rendimiento Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad laboral</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Eficacia laboral</li> <li>• Eficiencia Laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipotético deductivo</li> <li>• No experimental de corte transversal</li> <li>• Nivel: correlacional</li> <li>• Enfoque: cuantitativo</li> </ul> <p><b>Población Muestra</b> Población: 60</p> <p><b>Escala de medición</b> Escala de Likert 5.- Muy de acuerdo. 4.- Algo de acuerdo. 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-Algo en desacuerdo. 1.-Muy en desacuerdo.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> </ul>	<p>hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre la dimensión benevolencia de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre la dimensión identificación de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.</li> </ul>		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario: RELACIONES INTERPERSONALES

Estimado(a) encuestado, el cuestionario tiene por finalidad Determinar la relación entre relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas sean totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola de las siguientes alternativas:

5. Muy de acuerdo.
4. De acuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
1. Muy en desacuerdo

<b>REALCIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>COMPETENCIA</b>						
		1	2	3	4	5
1	Los sentimientos de los demás me afectan con facilidad	1	2	3	4	5
2	Me doy cuenta de cuándo están asustados mis pacientes	1	2	3	4	5
3	Me entristece ver cosas tristes dentro del hospital	1	2	3	4	5
4	Suelo darme cuenta rápidamente de cuándo un colega está enfadado.	1	2	3	4	5
5	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
6	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
7	Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
<b>APERTURA</b>						
8	Cuando hablamos, mis colegas tienen en cuenta mi punto de vista	1	2	3	4	5
9	Me gusta que mis colegas me pregunten por qué estoy preocupado/a	1	2	3	4	5
10	Mis colegas me comprenden cuando tengo algún problema	1	2	3	4	5
11	Mis colegas no comprenden que pase por malos momentos	1	2	3	4	5
12	Me siento solo cuando estoy con mis colegas	1	2	3	4	5
13	Yo confío en mis colegas cuando tengo alguna preocupación	1	2	3	4	5

T

(+)

12	Me siento solo cuando estoy con mis colegas	1	2	3	4	5
13	Yo confío en mis colegas cuando tengo alguna preocupación	1	2	3	4	5
	<b>INTEGRIDAD</b>	1	2	3	4	5
14	Tengo muchos más problemas de los que mis colegas creen	1	2	3	4	5
15	Puedo hablar con mis colegas de mis problemas y dificultades	1	2	3	4	5
16	Me cuesta trabajo empezar una conversación con alguien que no conozco	1	2	3	4	5
17	Suelo felicitar a mis compañeros cuando hacen algo bien	1	2	3	4	5
18	Cuando dos colegas han discutido, suelen pedirme ayuda	1	2	3	4	5
19	Me cuesta trabajo invitar a un colega a una capacitación profesional	1	2	3	4	5
	<b>BENEVOLENCIA</b>	1	2	3	4	5
20	Cuando mis colegas tienen problemas intervengo con la finalidad de darle una solución	1	2	3	4	5
21	Me involucro de manera activa en los grupos a las que pertenezco	1	2	3	4	5
22	Soy sincero con los demás	1	2	3	4	5
23	Trabajo por el bienestar de los demás	1	2	3	4	5
	<b>IDENTIFICACION</b>	1	2	3	4	5
24	Siento que me gana la confianza de la gente siendo leal y honesto/a	1	2	3	4	5
25	Asume con responsabilidad cuando hago algo mal	1	2	3	4	5
26	Si tengo algún problema puedo contar con la ayuda de mis compañeros	1	2	3	4	5
27	Me cambiaría de centro si pudiera	1	2	3	4	5
28	Me gusta participar en las decisiones importantes que adopta el Centro	1	2	3	4	5
29	Me siento comprometido con el centro y con su mejora	1	2	3	4	5



### Cuestionario: Rendimiento Laboral

Estimado(a) encuestado, el cuestionario tiene por finalidad Determinar la relación entre relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas sean totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola de las siguientes alternativas:

5. Muy de acuerdo.
4. De acuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
1. Muy en desacuerdo

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>						
<b>Calidad laboral</b>		1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad de las labores del servicio de enfermería	1	2	3	4	5
2	Considera que entre los profesionales de enfermería hay responsabilidad y apoyo	1	2	3	4	5
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor como profesional de enfermería	1	2	3	4	5
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor	1	2	3	4	5
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área asignada a su labor	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>		1	2	3	4	5
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto con los profesionales de enfermería	1	2	3	4	5
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.	1	2	3	4	5
8	El hospital fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
9	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el Hospital.	1	2	3	4	5
10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo	1	2	3	4	5

10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo	1	2	3	4	5
11	Observa que se promueve un clima de armonía en el Militar	1	2	3	4	5
	Eficacia laboral	1	2	3	4	5
12	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca del Hospital.	1	2	3	4	5
13	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz para el logro de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
14	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor.	1	2	3	4	5
15	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud para innovar ideas de trabajo	1	2	3	4	5
16	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el Hospital	1	2	3	4	5
	Eficiencia Laboral	1	2	3	4	5
17	Considera que hay buena productividad en su equipo de profesional de enfermería	1	2	3	4	5
18	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional	1	2	3	4	5
19	Cree que la competencia entre los profesionales de enfermería permite que el área sea más eficiente.	1	2	3	4	5
20	Cree que los profesionales de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias	1	2	3	4	5
21	Considera que el hospital militar propicia el liderazgo en equipo	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Aprobación del comité de Ética



Universidad  
Norbert Wiener

#### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 04 de octubre de 2024

Investigador(a)  
**Liliana Lucas Meza**  
**Exp. N°: 0661-2024**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024” Versión 01 con fecha 26/07/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 26/07/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Liliana Lucas Meza.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



## **Anexo 4: Formato de consentimiento informado**

### **Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación en salud**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales laborales y el rendimiento laboral. Antes de decidir si desea participar o no tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo. No debe de dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** Relaciones Interpersonales Y Rendimiento Laboral En Los Profesionales De Enfermería Del El Hospital Militar Central, Jesús María, 2024.

**Investigador:** Lucas Meza, Liliana

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en los profesionales de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Lima, 2024.

**Participantes:** profesionales de enfermería del hospital Militar Central.

**Participación voluntaria:** Su participación es totalmente voluntaria pudiendo decidir si desea o no retirarse en cualquier momento de la investigación.

**Beneficios por participa:** Tendrá a su disposición los resultados de la investigación que le ayudará a conocer más sobre cómo llevar una buena salud

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno

**Costo por participar:** No tiene ningún costo por la participación

**Remuneración por participar**

**Confidencialidad:** La información que usted nos brindara estará protegido y solo los investigadores tendrán acceso a ellos; además de que no será identificado cuando los resultados sean publicados

**Renuncia:** Usted es libre de retirarse en cualquier momento de la investigación

**Consultas posteriores:** Si usted tiene alguna duda o inquietud durante la investigación no dude en acudir a los investigadores.

**DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico: .....

.....  
FIRMA



## Anexo 6: Reporte Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

**Liliana, Lucas Meza.-.docx**

---

RECuento DE PALABRAS

**15881 Words**

RECuento DE CARACTERES

**92782 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**80 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**799.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 18, 2025 9:42 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 18, 2025 9:44 AM GMT-5**

---

### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



## ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Peruana Los Andes on 2018-07-07</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-10-10</b> Submitted works	<1%