

Work performance and interpersonal relationships of nursing professionals. Review of the topic

Desempeño laboral y relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería. Revisión al tema

Sofía Luz Murga Caja¹, María Del Pilar Santos Rivera¹, Wilter C. Morales-García¹

¹Unidad de post grado de Ciencias de la salud, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Cite as

Murga Caja SL, Santos Rivera MDP, Mauricio Esteban C. Work performance and interpersonal relationships of nursing professionals. Review of the topic. SAP Multidisciplinary Open. 2024; 2:91. <https://doi.org/10.62486/mo202491>

Publication History

Submitted: 03-12-2023

Revised: 08-05-2024

Accepted: 29-08-2024

Published: 30-08-2024

ABSTRACT

Interaction between individuals is fundamental for social development and the achievement of common goals, especially in the workplace. In the context of nursing, it is crucial for professionals to develop interpersonal skills and knowledge that improve their performance, as this directly impacts the quality of the health service. In high-pressure situations, such as emergencies, the ability to work as a team and maintain effective interpersonal relationships becomes even more relevant, as stress can affect both staff performance and patient care. Therefore, it is essential to assess these dynamics to ensure a healthy and efficient work environment. A literature review was developed with the aim of updating knowledge about job performance and interpersonal relationships of nursing professionals. Several studies conducted in different hospitals in Lima and other Latin American countries have explored the relationship between interpersonal relationships and job performance of nursing staff. In general, it was found that nurses with better interpersonal relationships tend to have higher job performance, while those with poor relationships usually experience average or low performance. Furthermore, it is noted that a work environment characterized by poor interpersonal relationships can generate stress, depression and negatively affect the professional quality of life of the staff. The perception of workers indicates that improving these relationships could increase their productivity and well-being at work.

Keywords: Interpersonal Relationships; Job Performance; Nurse; Emergency.

RESUMEN

La interacción entre individuos es fundamental para el desarrollo social y el logro de objetivos comunes, especialmente en el ámbito laboral. En el contexto de la enfermería, es crucial que los profesionales desarrollen habilidades interpersonales y conocimientos que mejoren su desempeño, ya que esto impacta directamente en la calidad del servicio de salud. En situaciones de alta presión, como emergencias, la capacidad de trabajar en equipo y mantener relaciones interpersonales efectivas se vuelve aún más relevante, ya que el estrés puede afectar tanto el rendimiento del personal como la atención al paciente. Por lo tanto, es esencial evaluar estas dinámicas para garantizar un entorno laboral saludable y eficiente. Se desarrolló una revisión bibliográfica con el objetivo de actualizar el conocimiento sobre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería. Varios estudios realizados en diferentes hospitales de Lima y otros países latinoamericanos han explorado la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería. En general, se encontró que las enfermeras con mejores relaciones interpersonales tienden a tener un rendimiento laboral más alto, mientras que aquellas con relaciones deficientes suelen experimentar un rendimiento regular o bajo. Además, se destaca que un ambiente laboral caracterizado por malas relaciones interpersonales puede generar estrés, depresión y afectar negativamente la calidad de vida profesional del personal. La percepción de los trabajadores indica que mejorar estas relaciones podría incrementar su productividad y bienestar en el trabajo.

Palabras clave: Relaciones Interpersonales; Desempeño Laboral; Enfermera; Emergencia.

INTRODUCCIÓN

Relaciones interpersonales

Es la interacción mutua entre dos individuos. Se refiere a las instituciones y las leyes de interacción social reguladas por las relaciones sociales. Las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en la sociedad, la mayoría de estas metas están sobreentendidas a la hora de entablar lazos con otra persona.⁽¹⁾

En relación al desempeño laboral, según Tarqui y Quintana,⁽²⁾ el consejo internacional de enfermería (CIE) y la organización internacional del trabajo (OIT), menciona que es indispensable para el personal enfermero saber manejar un conjunto de conocimientos para mejorar el desempeño laboral debido a que el profesional como misión le corresponde incrementar o desarrollar sus habilidades para mejorar los servicios de salud. El comportamiento y las habilidades interpersonales del personal enfermero son muy importantes para contribuir y tener un desempeño laboral de manera eficiente. “Los trabajadores de la salud, al igual que todos los demás trabajadores, deben disfrutar de su derecho a un trabajo decente, a entornos laborales seguros y saludables y a la protección social en materia de asistencia sanitaria, ausencia por enfermedad y enfermedades y lesiones profesionales”

En el Perú, Aguilar y Huamaní,⁽³⁾ mencionan que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería por lo que si éstas no son positivas pone en riesgo los indicadores de calidad.

En el marco de la realidad en el sentido de una emergencia, la alta confluencia de pacientes, las habilidades interpersonales y la eficiencia laboral están muy relacionadas puesto que en esas circunstancias cuando el personal está sometido a mucho estrés es donde se reflejan el trabajo en equipo y el valor de las relaciones interpersonales adecuadas, puede causar inconvenientes durante la práctica en el desempeño de sus actividades, esto repercute en el equipo de trabajo. En este contexto, se desarrolló una revisión bibliográfica con el objetivo de actualizar el conocimiento sobre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería.

MÉTODO

Se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de dato Redalyc, Elsevier Science Direct, PubMed/Medline, SciELO, así como el buscador Google Académico. Para recuperar la información se emplearon estrategias de búsqueda mediante el empleo de descriptores y términos similares, en idioma español e inglés. De los documentos resultantes se seleccionaron aquellos que aportaran información teórica y empírica sobre el tema.

DESARROLLO

Castro⁽⁴⁾ define que existen tipos en la relación interpersonal; como relaciones íntimas o afectivas las cuales son aquellas relaciones en las que hay una conexión profunda de intimidad con la otra persona; las relaciones familiares, se forman entre personas de nuestra familia, las relaciones superficiales son definidas como aquellas relaciones en la no hay profundidad, son breves y pasajeras, las relaciones circunstanciales, son aquellas que están a medio camino entre las relaciones superficiales y relaciones íntimas y las relaciones de rivalidad: este tipo de relación parte de la enemistad, competencia o incluso odio rencor.

Galdós y Huamaní⁽⁵⁾ conceptualizan las relaciones interpersonales como el intercambio de información, actitudes y trato entre los profesionales de enfermería, de igual manera entre el personal de salud y persona cuidada, estableciendo tres dimensiones: comunicación, actitudes y trato.

Dimensión 1 Comunicación. Según Quintanilla⁽⁶⁾ indica que es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla.

El emisor, el receptor y el mensaje que se presentan son parte del proceso de la comunicación.

El lenguaje no verbal se transmite a través de un lenguaje no hablado a través de gestos y lenguaje corporal. La función que tiene la comunicación incluye representar emociones, apelar, contacto y comunicación corporal.

Según Pérez y Gardey,⁽¹⁾ la palabra deriva del latín *comunicare* que significa “compartir algo, poner en común”; la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupos.

El proceso de la comunicación implica enviar un mensaje a través de señales como sonidos, gestos entre otros, además el receptor debe tener habilidades que le permitan descifrar el mensaje para que la comunicación tenga éxito, luego se revierte el receptor se transforma en emisor.⁽¹⁾

Dimensión 2 Actitudes. La actitud es la condición que dirige el comportamiento del hombre en cualquier situación de la vida. Se refleja la intención y el propósito del actuar de una persona conforme sus actitudes ya sean positivas o negativas, estas pueden afectar el entorno de las demás personas por lo que es importante mantener una buena actitud y es crucial tener un impacto directo en la toma de decisiones, tener buen optimismo al realizar las actividades, afrontar decisiones de la vida con optimismo y así garantizar una buena calidad de vida.⁽⁷⁾

Cabe resaltar que las empresas están prestando mayor atención a este tipo de características al considerar contratar un candidato para algún puesto laboral. Revisan las actitudes que tienen el trabajador, que tengan capacidades para colaborar en equipo, adaptabilidad, manejo del tiempo, control del estrés, comunicación, capacidad analítica, proactivos y capaces para resolver conflictos.⁽⁷⁾

Dimensión 3 Trato. Se refiere a las acciones y efectos que produce un trato. Este verbo puede significar el hecho de hacer algo con alguien puesto que el trato también es una forma de comunicarse o establecer relaciones con otra persona o de manera grupal. El tipo de trato que se considera moralmente ético o correcto está relacionado con la noción del buen trato.⁽⁸⁾

Asimismo, cada ser humano interpreta la información que recibe del mundo exterior de manera diferente, tiene distintos valores y necesidades. En este sentido, la capacidad para personalizar el trato cordial a los demás. Es fundamental comprender que el respeto, la comunicación y la actitud, esas tres características con bases fundamentales del trato personal.⁽⁹⁾

Desempeño laboral

Según Acosta,⁽¹⁰⁾ es la evaluación de la capacidad de un empleado en su trabajo, es una evaluación individual basada en el empeño y cumplimiento de los objetivos de cada persona. Es la valorización del rendimiento de un empleado durante su evolución en el trabajo. Es una evaluación de forma individual basado en el esfuerzo, donde se evalúan sus habilidades profesionales y personales. Dicha evaluación es realizada por el departamento de recursos humanos, ellos tienen la tarea de evaluar la efectividad del trabajador y diagnosticar si es un buen elemento para el éxito de la empresa.⁽¹¹⁾

Para Licari⁽¹²⁾ el desempeño laboral tiene siete métodos de evaluación:

- Evaluación por objetivos: a este tipo de evaluación es realmente útil para monitorear puntualmente el progreso en la consecución de un objetivo y establecer parámetros de calidad.
- Evaluación graduada: En este tipo de evaluación se asignan calificaciones dependiendo del nivel en que se cumplió la asignación. Esta evaluación permite que tomen en cuenta factores externos al desempeño del empleado y a su vez facilita la medición de otros indicadores obteniendo un promedio de ellos.
- Evaluación por prueba: Este tipo de evaluaciones se refiere cuando se presta mayor atención al proceso que al resultado final, tienen su particularidad que facilita la evaluación en la etapa de resolución de conflictos.
- Autoevaluación: Los auto evaluadores permiten a los empleados evaluar su propio desempeño y así calificar su trabajo.
- Evaluación jerárquica: Los líderes de equipo son los encargados de evaluar el desempeño de su equipo, puesto que son las personas con mayor conocimiento y experiencia en el campo. Además, ellos son los que mejor conocen a sus colegas, por lo que pueden evaluar su desempeño tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.
- Evaluación por pares: Este tipo de evaluación se basa en que se evalúan entre mismos colegas empleados de la misma jerarquía, diagnostiquen entre ellos su rendimiento y desempeño ya sea de manera anónima o no.
- Evaluación de 360 grados: estos instrumentos de evaluación no solo tienen en cuenta las opiniones de los jefes, sino también las opiniones de sus compañeros de trabajo y personas imparciales que no pertenezcan al mismo departamento o servicio de trabajo.

En Perú, Baquerizo & Nieves,⁽¹³⁾ establece seis dimensiones para la variable desempeño laboral:

Dimensión 1 Conocimiento del trabajo. Se espera del trabajador el conocimiento responsabilidad, capacidad de interacción con el resto del equipo para obtener sinergias, constante la innovación a través del trabajo en equipo, formación y la búsqueda permanente de la mejora del desempeño para ofrecer el mejor servicio personal a la organización en su conjunto. Es en este punto donde las políticas de gestión de recursos humanos han comenzado a jugar un papel relevante en las organizaciones, tratando de identificar aquellos drivers que realmente motivan al trabajador del conocimiento a veces incluso de forma inconsciente, y así poder satisfacer de manera inteligente esos elementos de motivación y lograr de manera individual y colectiva la mayor aportación posible a la empresa y su permanencia en la misma a largo plazo.⁽¹⁴⁾

Cada profesión es un mundo y demanda destreza, pero habilidades que todo empleo requiere y cada vez la competencia laboral es mayor y exige más entrevistas por eso hay más cualidades que se dan por hecho que los trabajadores lo tengan.⁽¹⁵⁾

Dimensión 2 Calidad del trabajo. La calidad del trabajo determina en gran medida nuestro bienestar de vida, la mayoría de nosotros pasamos gran parte de nuestro tiempo en el trabajo y trabajamos durante gran parte de nuestras vidas, por lo tanto, la calidad de nuestro trabajo determina considerablemente nuestra calidad de vida.⁽¹⁶⁾

La calidad en el trabajo o calidad en la vida laboral a la satisfacción de unas necesidades clave para los trabajadores. Se refiere a los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo.⁽¹⁷⁾

Dimensión 3 Relaciones con las personas. Una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, de forma directa o indirecta, en este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. La mayoría de veces esas necesidades no son cubiertas y por ende la interacción se vuelve deficiente.⁽¹⁾

Córdova Cardey⁽¹⁸⁾ se inclina a definirla como esa interacción entre personas que llevan intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro. Garantiza que ambas actitudes están conectadas y que cuando una persona es capaz de aceptarse a sí misma, también puede aceptar a los demás. Es crucial que una persona trabaje en ello para que pueda realizarse como persona, si tiene dificultades para comunicarse o expresarse de manera armoniosa con sus familiares o amigos, le traerá problemas en el ámbito profesional y personal.

Dimensión 4 Estabilidad emotiva. La estabilidad emocional es precisamente uno de los rasgos de personalidad que hace referencia a mantener la calma, tranquilo y determina la forma en que la persona afronta y enfrenta sin problemas sin bloqueos y de una forma satisfactoria las situaciones complicadas de la vida.⁽⁴⁾

Es un rasgo que tiene algunas personas para poder afrontar y manejar favorablemente sus emociones, las personas con esta habilidad afrontar y superar situaciones estresantes sin que repercuta en ellos. Por lo tanto, no quedarán anclados a emociones negativas y serán capaces de desarrollar perspectivas positivas.⁽¹⁹⁾

Dimensión 5 Capacidad de síntesis. Sintetizar es un acto de voluntad: necesitamos ser valientes y determinados para definir una sola idea, propuesta o alternativa que consideremos como la mejor; ya sea que elijamos una de las analizadas, o que fusionemos varias de las opciones estudiadas y nos vayamos por esa vía integrada.⁽²⁰⁾

El poder de análisis y síntesis no capacita para comprender a fondo las situaciones a la que nos enfrentamos, simplificar su explicación, revela conexiones que podrían pasar desapercibidas y genera conocimientos mas novedosos a partir de los previamente adquiridos. Esta habilidad es versátil y se vincula con diversas aptitudes y competencias, tales como el pensamiento crítico, la resolución de conflictos, la organización, la planificación y la toma de decisiones.⁽²⁰⁾

Una de las cualidades que considero esenciales en un buen instructor es la de la capacidad de síntesis. Cuando un guía nos enseña, es fundamental que hable de manera concisa y que el mensaje sea siempre el adecuado, fácil de entender y claro. Existe un alto riesgo de explicar los conceptos de una manera complicada y con demasiadas palabras sin sentido, debido a que algunos instructores tienen el habito de gustarles escucharse a si mismos y pierden de vista la importancia de hacer llegar su mensaje a los alumnos.⁽²¹⁾

Dimensión 6 Capacidad analítica. La capacidad de análisis es una cualidad que nos ayuda a conocer con más profundidad la realidad a la que nos enfrentamos. Con un análisis racional, podemos ver realmente en qué situación nos encontramos como empresa, definir mejor los problemas y encontrar soluciones más acertadas. Se trata de aplicar el pensamiento crítico a nuestra área de trabajo para así poder establecer las relaciones entre distintos elementos, adquirir nuevos conocimientos y buscar siempre nuevas perspectivas desde donde enfocar nuestro problema.⁽²²⁾

Pérez⁽²³⁾ menciona que la capacidad analítica podría definirse como aquella habilidad que nos permite procesar la información de una forma que, posteriormente, nos ayudará a tomar mejores decisiones y a obtener mejores resultados. En la capacidad analítica entran en juego otras habilidades directamente relacionadas con ella: observación, lógica, creatividad.

La teoría de Hildegart Peplau describe a la enfermería psicodinámica como la capacidad de comprender la propia conducta con la finalidad de ayudar a los demás a identificar sus dificultades y así aplicar los principios básicos para abordar sus problemas y así desarrollar mejores relaciones humanas. Es un proceso interpersonal y terapéutico que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos, haciendo de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades, basa este planteamiento en que las personas son seres humanos que viven una especie de equilibrio inestable de manera que cuando ese equilibrio se altera aparece la enfermedad.⁽²⁴⁾

Para el desempeño laboral según Chiavenato y Sapiro⁽²⁵⁾ “la evaluación del desempeño es la apreciación y comportamiento del colaborador en base a las metas logradas en su puesto laboral, el cual es evaluado mediante objetivos ya propuestos, dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener, a través de estrategias individuales ya establecidas para cumplir objetivos en la institución donde labora. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional.

López y col.⁽²⁶⁾ llevaron a cabo una investigación para descubrir si la calidad de vida laboral es un indicador que represente algún significado frente al nivel del desempeño laboral auto percibido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La muestra estuvo consistida por 169 médicos a los que se le aplicaron los instrumentos como el cuestionario CVL-HP y una escala de medición para el desempeño laboral, EDL. A su vez validaron y obtuvieron una confiabilidad optima, además determinaron que hay existencias de una influencia lineal de forma positiva y significativa entre ambas variables, finalmente concluyeron que el desempeño laboral de los médicos esta significativamente influenciado por la calidad de la vida laboral.

Junco,⁽²⁷⁾ realizó un trabajo de investigación en Ecuador, con el objetivo de establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo para determinar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales del personal de enfermería, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, usó un cuestionario tipo Likert, el de relaciones interpersonales constó de 18 ítems, la variable desempeño laboral constó de 16 ítems, la confiabilidad y validez fueron óptimos, se comprobó la relación positiva y significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0,856. concluyo con un desarrollaron actividades de convivencia y eventos internas para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de enfermería.

Cordero y col,⁽²⁸⁾ realizaron un trabajo de investigación en México, con el objetivo de describir las dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel, fue de tipo transversal analítico, tuvo como muestra 75 profesionales de enfermería, utilizó un instrumento ,el cual estuvo conformado por tres dimensiones (comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos), con validez y confiabilidad óptimos, encontrando como resultados las relaciones interpersonales fueron regulares 54,7 %, llegaron a la conclusión que el nivel regular de las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería ofrece un área de oportunidad para mejorarlas.

Escobar⁽²⁹⁾ realizó un trabajo de investigación en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la Calidad de vida y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y transversal, la muestra fue constituida por 118 enfermeros, el instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario de calidad

de vida de Whoqol Bref, con validez y confiabilidad óptimos, encontrando resultados que la base a la relación entre calidad de vida y experiencia laboral consideran disponer de una normal calidad de vida quienes tienen mayor experiencia laboral debida a disponer mayor estabilidad en el trabajo con un 37,3 %. Finalmente concluyó que el equilibrio entre la estabilidad laboral y personal facilita de forma eficiente en los roles del cuidado enfermero, pero es necesario fortalecer el reconocimiento de los avances profesionales y el nivel de organización laboral.

Ustua,⁽³⁰⁾ en un estudio cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional con un diseño no experimental se realizó en Cusco del 2022 con el objetivo de evaluar el grado de relación entre las habilidades interpersonales y el desarrollo del desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Curahuasi de la región de Apurímac. La población estudiada estuvo conformada por 59 profesionales y la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia. Además, se uso como técnica la encuesta y el cuestionario que obtuvieron una validez y confiabilidad óptima. Los resultados encontrados en los encuestados fue que un 59,3 % consideraban que tenían un buen desempeño laboral y el 37,3 % consideró que mantienen un desempeño laboral intermedio y solo el 3,4 % mencionaron que el desempeño laboral era deficiente. Finalmente concluyó que, si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, puesto que se manejaron buenas relaciones interpersonales optimas y ello represento un porcentaje significativo de un buen desempeño laboral.

Motta⁽³¹⁾ realizó un trabajo de investigación en Lima, tuvo como objetivo establecer la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, no causal y diseño no experimental de corte transversal, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia conformado por 118 personas, utilizó el instrumento de relaciones interpersonales adaptados para el contexto nacional de la salud. Validez y confiabilidad óptimos, encontrando resultados 64 % dice tener relaciones interpersonales regulares y el 56 % dice saber manejar conflictos laborales regularmente. Todo ello significa que a raíz de que mejoren las relaciones interpersonales mejorara la eficiencia en el ámbito laboral.

Venturo⁽³²⁾ realizó un trabajo de investigación en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good hope, fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal, la muestra fue de 200 enfermeros, el cuestionario como instrumento, de relaciones interpersonales de Espinoza versión resumida ; mientras que para el desempeño laboral utilizo el cuestionario de Baquerizo 2016,⁽¹³⁾ los resultados revelaron que el 62,7 % presentó relaciones interpersonales medianamente desfavorables y solo el 2,5 % presentaron relaciones interpersonales favorables, en cuanto al desempeño laboral, el 59,3 % presentó desempeño laboral regular, y el 15 % deficiente.

Bruno y Pusari,⁽³³⁾ realizaron un estudio en Lima donde buscaban determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal enfermero asistencial en el Hospital Nacional Guillermo Almenara. El estudio fue de tipo no experimental, transversal, prospectivo y analítico. Una investigación cuantitativa conformada por 98 enfermeras seleccionadas por un muestreo no probabilístico y usaron como instrumento la escala de relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Los resultados que obtuvieron en la variable de relaciones interpersonales fueron de un 41,8 % en un nivel medio, del 35,4 % nivel bajo y el 22,8 % un nivel alto, respecto al desempeño laboral el 40,5 % obtuvo un nivel de desempeño medio, el 35,4 % nivel bajo y un 24,1 % nivel alto. Concluyeron que existe un impacto entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de las enfermeras asistenciales.

López⁽³⁴⁾ realizó un estudio de investigación en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vítarte, 2017, fue de tipo descriptivo simple, diseño correlacional, no experimental y transversal, la población fue de 40 enfermeras, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios relaciones interpersonales y rendimiento laboral, la validez y confiabilidad fueron óptimos, los resultados fueron los profesionales de enfermería con malas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 12,5 %, con regulares relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 30 %, y con buenas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 10 %. concluyo que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital público de Lima.

Hanco y col.⁽³⁵⁾ en su estudio mencionan que al menos un porcentaje mínimo de participantes perciben que no se practican relaciones interpersonales de manera efectiva en el desempeño laboral; la mayoría de ellos, representando un 65 %, creen que casi siempre las relaciones interpersonales mejorarían su desempeño, un 16 % creen que ocasionalmente y un 19 % decide no responder. Las malas relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el desempeño laboral y la convivencia del personal del Gobierno del Cantón Otavalo. Además, se puso en evidencia que la mayoría de los trabajadores desconocían el gran valor que tiene desarrollar relaciones interpersonales positivos debido a que mejoraría la productividad y desempeño laboral impactando de manera positiva al grupo de trabajo.

De igual forma en México, Hernández y Hinojos⁽³⁶⁾ señalan que las relaciones interpersonales deficientes son un factor muy importante en el bienestar de las enfermeras. Las relaciones interpersonales entre el personal enfermero son cruciales para crear un entorno laboral saludable, lo que conlleva un cuidado de manera mutua. Todo ello facilita la búsqueda de soluciones como grupo frente a los problemas que puedan surgir y así reducir el estrés laboral de manera conjunta.

Por otro lado, Terán en Latinoamérica,⁽³⁷⁾ evidenció que las relaciones interpersonales en enfermería contraproducente, como es el caso de países como Brasil (65 %), Perú (56 %), Ecuador (40 %), Argentina (30 %), Chile (27 %) y Cuba (20 %), involucrando a un clima con negatividad, pesado, discrepancias, ambientes que no favorecen motivación para una productividad de calidad en el servicio; indecisión, falta de cooperación, comunicación limitada, armonía, integridad, afectando la eficiencia del trabajo, se

presenta depresión, estrés y perjudicando su calidad de vida profesional.

En el Perú, Campos,⁽³⁸⁾ señala que las relaciones interpersonales entre el personal de salud requieren de fortalecer habilidades blandas y recursos individuales con una finalidad en común, que es la atención óptima del paciente. Por ello, es necesario crear, conservar y fomentar buenas relaciones interpersonales, eso ayuda a crear un clima laboral confortable y suma la eficiencia laboral como grupo. Además, que al trabajar mejor las relaciones interpersonales como grupo beneficia mucho al momento de resolver conflictos que es una capacidad indispensable en el ámbito profesional de salud.

CONCLUSIONES

Varios estudios realizados en diferentes hospitales de Lima y otros países latinoamericanos han explorado la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería. En general, se encontró que las enfermeras con mejores relaciones interpersonales tienden a tener un rendimiento laboral más alto, mientras que aquellas con relaciones deficientes suelen experimentar un rendimiento regular o bajo. Además, se destaca que un ambiente laboral caracterizado por malas relaciones interpersonales puede generar estrés, depresión y afectar negativamente la calidad de vida profesional del personal. La percepción de los trabajadores indica que mejorar estas relaciones podría incrementar su productividad y bienestar en el trabajo.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Sofia Luz Murga Caja, María Del Pilar Santos Rivera, Wilter C. Morales-García.

Curación de datos: Sofia Luz Murga Caja, María Del Pilar Santos Rivera, Wilter C. Morales-García.

Análisis formal: Sofia Luz Murga Caja, María Del Pilar Santos Rivera, Wilter C. Morales-García.

Redacción – borrador original: Sofia Luz Murga Caja, María Del Pilar Santos Rivera, Wilter C. Morales-García.

Redacción – revisión y edición: Sofia Luz Murga Caja, María Del Pilar Santos Rivera, Wilter C. Morales-García.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Porto, J., & Gardey Ana. (2023, July 6). Definición de comunicación. Definición.DE. <https://definicion.de/comunicacion/>
2. Tarqui Mamani, C., & Quintana Atencio, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Manizales), 20(1), 123–132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
3. Aguilar Moina, G. R., & Huamaní Quispe, M. A. (2021). Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5634>
4. Castro Sonia. (2023, October 26). Relaciones interpersonales... mejor o peor pero ¡relacionémonos! Instituto Europeo de Psicología Positiva.
5. Galdos Llamocca, A. G., & Huamaní Cruz, L. M. (2018). Relaciones Interpersonales en enfermeras del Hospital II Regional Honorio Delgado [Tesis de grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
6. Quintanilla Corrales, S. (2022, September). La comunicación. ResearchGate.
7. Castro Bustamantes, J. (2004). Actitudes y desarrollo moral: Función formadora de la escuela. Educere, 8(27), 475–482.
8. Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021, November 19). Buen trato. Definición.
9. Mercedes Brea, L. (2014). Factores Determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino [Tesis de grado]. Universidad de Murcia.
10. Acosta, N. (2023). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Negocios. Cuida Tu Dinero.
11. Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del Capital humano. Revista Científica "Visión de Futuro", 11(1).
12. Licari, S. (2023). Los 7 métodos de evaluación de desempeño laboral. Gestión de Clientes.

13. Baquerizo Rivera, C. J., & Nieves Ramos, D. A. (2022). El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA [Tesis de grado]. Universidad de Lima.
14. Blanco, J. (2020). La sociedad del conocimiento y el espacio de trabajo. Aretha Explora.
15. Romero Sandoval, A. A. (2019). Relación entre competencia profesional y mercado laboral. Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Barcelona.
16. Gammarano, R. (2020, January 27). Medir la calidad del empleo: difícil pero necesario. International Labour Organization.
17. Cruz Velazco, J. E. (2024). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 45, 58–81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
18. Cordova Cahuas, A. S. (2018). Las relaciones humanas en la E.P de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho-2018 [Tesis de grado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
19. Sánchez, E. (2022, March 10). Estabilidad emocional: qué es y cómo potenciarla y desarrollarla en ti. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/estabilidad-emocional>
20. Dumois A, C. (2024, March 20). Capacidad de síntesis. NOROESTE.
21. Domínguez Araujo, L. (2015). La evaluación para el aprendizaje de la interpretación de conferencias [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Barcelona.
22. Marketing y Comunicación. (2021, August). Consejos para mejorar la capacidad de análisis. ESIC University.
23. Pérez, A. (2019, February 2). Consejos para mejorar la capacidad de análisis. OBS- Business School.
24. Galvis López Milena Alexandra. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. *Revista Cuidarte*, 6(2), 1108–1120.
25. Chiavenato, L., & Sapiro, A. (2017). Planeación estratégica. McGraw-Hill Interamericana, 0(1), 1–344.
26. López Martínez, B. E., Aragón Castillo, J. M., Muñoz Palomeque, M., Madrid Tovilla, S., & Tornell Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
27. Junco Jiménez, S. M. (2020). Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
28. Cordero Maldonado, E., García Domínguez, J. A., Romero Quechol, G. M., Flores Padilla, L., & Trejo Franco, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería En Investigación de México*, 27(2), 89–96.
29. Escobar Baldeón, C. A. (2021). Calidad de vida y desempeño laboral personal de enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11479>
30. Ustua Sanchez, E. (2017). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi - 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6379>
31. Motta Quijandria, I. R. (2023). Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108517>
32. Venturo Lopez, D. I. (2019). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019 [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2214>
33. Bruno Espinoza, L. K., & Pusari Silvestre, E. (2019). Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los enfermeros asistenciales del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen ESSALUD, Lima, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5630>

34. López Gonzales, Y. I. (2018). Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24456>
35. Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
36. Hernández González, W. A., & Hinojos Seañez, E. R. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación En Enfermería*, 9(4), 7–40.
37. Terán Romero, C. A. (2017). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la Caja Petrolera de Salud en la ciudad de La Paz [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/12419>
38. Campos Cabello, J. L. (2022). La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 6(3), 181–182. <https://doi.org/10.35839/repis.6.3.1451>