



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y CIENCIAS DE LA SALUD  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TALLER DE INVESTIGACION EN ENFERMERIA

VIVENCIAS ACERCA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL EQUIPO DE  
ENFERMERIA DE CLINICA MEDICA DEL HOSPITAL ZONAL "PADRE PEDRO  
TARDIVIO" DE CALETA OLIVIA SANTA CRUZ DURANTE EL AÑO 2023.

Presentado por:

Oviedo, Laura Carolina

Tutor:

Lic. Vukusich, Verónica

Comodoro Rivadavia, Julio 2024

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	2
DIMENSION EPISTEMOLOGICA .....	2
1. AREA TEMATICA .....	3
2. LINEA DE INVESTIGACION.....	4
3. OBJETO DE INVESTIGACION.....	5
4. PREGUNTAS AL PROBLEMA.....	5
5. FUENTES DEL OBJETO PROBLEMA .....	6
6. ESTADO DEL ARTE .....	7
7. MARCO REFERENCIAL / CONCEPTUAL / TEORICO .....	12
8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	18
9. RELEVANCIA ACADEMICA .....	19
CAPITULO II.....	20
DIMENSION DE LA ESTRATEGIA GENERAL.....	20
1. TIPO DE DISEÑO .....	21
2. POBLACION EN ESTUDIO .....	21
3. SELECCIÓN DE MUESTRA/ CASOS.....	22
4. CRITERIOS DE SELECCTIVIDAD .....	22
5. ASPECTOS ETICOS- BIOETICOS.....	23
CAPITULO III .....	25
DIMENSION DE LAS TECNICAS DE LA RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	25
1. MAPEO/ CARTOGRAFIA SOCIAL .....	26
2. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:.....	26
2.2 ENTREVISTA .....	26
2.3 CODIFICACION.....	27
3. MATRIZ CON ANALISIS DE DATOS.....	2

4. CATEGORIAS Y CONVERGENCIAS FINALES .....	48
5. INTERPRETACION.....	2
5.1 RECONTEXTUALIZACION .....	6
CONCLUSIÓN .....	7
BIBLIOGRAFIA .....	8
ANEXOS .....	10

## RESUMEN

El desarrollo de las interrelaciones del personal de enfermería es un factor primordial en el desempeño laboral de cada enfermero, ya sea el trabajo en equipo, grupo o institución. Cada persona es un ser holístico, social, e integral en constante relación con otras personas, las cuales son necesarias para la satisfacción de sus necesidades. Estas relaciones van a jugar un rol importante en la actividad humana de cada persona y esta dinámica esta mediada por la comunicación. Dentro de los equipos de enfermería de cada institución surgen problemáticas y acciones que influyen en desarrollo laboral del equipo, siendo que la calidad de cuidado de atención, y la satisfacción laboral del personal está totalmente ligado al bienestar de las relaciones interpersonales. Como objetivo se priorizo conocer las vivencias, analizar las características, descubrir las emociones, identificar los tipos de comunicación y describir el ambiente laboral de las relaciones interpersonales del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica. En esta investigación se utilizará el método cualitativo, de proceso metódico, fenomenológico, de diseño descriptivo, no probabilístico, transversal.

La población en estudio son las 19 personas que forman parte del equipo de enfermería del servicio de clínica médica el cual está compuesto por 4 auxiliares de enfermería, 8 terciarios, 4 universitarios, y 3 licenciados de enfermería, dentro de una franja de edad de 26 a 53 años, siendo 15 de género femenino, 2 género masculino y 2 de género auto percibido. A su vez es una investigación en la cual la selección de muestra es intencional original y la selección de casos se realizará por cuota. La investigación realizada nos permitió conocer el desarrollo de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería, y analizar sus fortalezas y debilidades del trabajo en el servicio de clínica médica.

**Palabras clave:** relaciones interpersonales; investigación cualitativa; enfermeros; comunicación, equipo.

## **ABSTRACT**

The development of the interrelationships of the nursing staff is a primary factor in the work performance of each nurse, whether it is teamwork, group or institution. Each person is a holistic, social, and integral being in constant relationship with other people, which are necessary to satisfy their needs. These relationships will play an important role in the human activity of each person and this dynamic is mediated by communication. Within the nursing teams of each institution, problems and actions arise that sometimes benefit and other times do not benefit the work development of the team, being that the quality of care and the work satisfaction of the staff is totally linked to the well-being of the relationships. interpersonal. The objective was to prioritize knowing the experiences, analyzing the characteristics, discovering the emotions, identifying the types of communication and describing the work environment of the interpersonal relationships of the nursing team of the medical clinic service. In this research, the qualitative method will be used, it seeks to understand a social situation as a whole, it is a methodical, phenomenological process, with a descriptive, non-probabilistic, transversal design. The population under study is the 19 people who are part of the nursing team. of the medical clinic service which is made up of 4 nursing assistants, 8 tertiary, 4 university, and 3 nursing graduates, within a hectare range of 26 to 53 years, 15 being female, 2 male and 2 self-perceived gender. At the same time, it is an investigation in which the sample selection is original intentional and the selection of cases will be carried out by quota. The research carried out allowed us to learn about the development of the interpersonal relationships of the nursing team, and to analyze their strengths and weaknesses of work in the medical clinic service.

Keywords: interpersonal relationships; qualitative research; nurses; communication, team.

## INTRODUCCIÓN

Los enfermeros destinados en cada servicio hospitalario son ser humano que se preparan y dedican su vida para el cuidado de otros seres humanos, por lo cual constantemente interactúan con otras personas que necesiten ser cuidadas; sin embargo, los propios enfermeros y enfermeras requieren de cuidado, ya sea físico, psicológico, emocional o espiritual, que puede ser brindado por otro enfermero, esto muchas veces se ve afectado por las relaciones y el tipo de comunicación que se vive en el servicio.

En base a esto en el siguiente trabajo vamos a realizar una investigación cualitativa detallando las vivencias de las relaciones interpersonales que surgen y como afectan en las tareas diarias de enfermería.

Este trabajo investigativo surge de la necesidad de conocer las vivencias de los enfermeros del servicio de clínica médica, y los factores que afectan su ambiente laboral. La investigación se desarrollara a través de dimensiones, se podrán diferenciar entre la dimensión epistemológica, que es el núcleo del objeto problema, la dimensión estratégica general que será la que brindara la forma de llevar a cabo nuestra investigación y la dimensión de las técnicas de recolección y análisis de la información que nos conformaran su culminación de la investigación permitiendo el análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los participantes de esta investigación.

Dicha investigación estará reforzada por los Teoristas Joyce Trevelbee, Abraham Maslow, Hildegart Peplau y artículos científicos que tratan la similitud de nuestro objeto problema seleccionado.

Siendo la finalidad de la misma llevar a cabo la realización de la investigación cualitativa para ser presentada como trabajo final TESIS de la Catedra de Taller de Investigación en enfermería correspondiente a la Licenciatura en Enfermería.

CAPITULO I  
DIMENSION EPISTEMOLOGICA

## 1. AREA TEMATICA

### CUIDADOS DE LA SALUD LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE INTERNACION DE CLINICA MEDICA.

Dentro del área temática se desarrollará la importancia del bienestar laboral del personal de enfermería, en el cual hay factores psicológicos, físicos y emocionales que podrían llegar a influir en su desempeño al momento de brindar cuidados en forma directa o indirecta, siendo los enfermeros la línea fundamental para mejorar y propiciar condiciones óptimas de cuidado hacia el paciente.

Se entiende por cuidado siguiendo la línea de P. A Juárez-Rodríguez, y M. L. García-Campos (2009) que cuidar es una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente.<sup>1</sup> El desarrollo del equipo de enfermería es un arma fundamental a la hora de brindar cuidados ya que el paciente en la mayoría de los casos puedes sentir la empatía del grupo .

Para brindar un cuidado holístico y proteger la salud mental como física del equipo se debe mantener el servicio con ciertas pautas de cuidados. Las autoras M.Bordigno y M. Monteiro” (2018) hacen hincapié “que la salud de esta fuerza de trabajo debe recibir mayor atención para influir de modo positivo o cuidado al paciente y controlar costos.”<sup>2</sup>

También puede suceder que no se llegue a este ambiente de trabajo, que se dificulte por distintos criterios llegar a una satisfacción laboral acorde a nuestras expectativas , así es que según S.P. Cruz y M. V. Abellán ( 2007) hace mención que la respuesta individual a

---

<sup>1</sup> Juárez-Rodríguez, P. A., & García-Campos, M. D. L. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 109-111

<sup>2</sup> Bordignon, M., & Monteiro, M. I. (2018). Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. *Enfermería Global*, 17(3), 435–469. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.3.302351>

estas situaciones de insalubridad pueden ser psicológicas, con síntomas como ansiedad, irritación y depresión, o psicosomáticas, con dolores de cabeza, náuseas y trastornos del sueño, pudiendo tener un impacto negativo en la seguridad del paciente y en la calidad de los cuidados prestados.<sup>3</sup>

## 2. LINEA DE INVESTIGACION

El profesional de enfermería y la gestión del cuidado

“El Consejo Internacional de Enfermería, como la más antigua organización profesional internacional, expresa que se ha clasificado las funciones fundamentales de la enfermería en cuatro áreas: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento” ( A.Z. Yáñez,2003)<sup>4</sup> De este modo los enfermeros valoran a las necesidades de las personas para poder brindar un cuidado holístico acorde a cada persona .

Así mismo como expresa R.A. Z.Grajales (2003) “ La práctica profesional de enfermería incluye otorgar un cuidado individualizado, la intervención de una enfermera como recurso terapéutico y la integración de habilidades específicas. Por lo tanto la práctica de enfermería se ocupa más allá del acto de cuidar que une el "qué" del cuidado y el "cómo" de la interacción persona-enfermera, implica crear un cuidado que recurra a diversos procesos: la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis crítico, la aplicación de conocimientos, el juicio clínico, la intuición, la organización de los recursos y la evaluación

---

<sup>3</sup> Santos, M., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, Vol.7 (274). doi: <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>

<sup>4</sup> Zabalegui Yáñez, Adelaida. (2003). El rol del profesional en enfermería. *Aquichan*, 3(1), 16-20. Retrieved 06,2023, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972003000100004&lng=en&tlng](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004&lng=en&tlng)

de la calidad de las intervenciones.”<sup>5</sup> Desde esta perspectiva se trata de un cuidado innovador que une la ciencia y el arte de enfermería y que se centra en la persona, la cual, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud.

### 3. OBJETO DE INVESTIGACION

Vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Pedro Tardivo de Santa Cruz durante el año 2023.

### 4. PREGUNTAS AL PROBLEMA

- 1- ¿Cómo son las vivencias de las relaciones interpersonales, del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia?
- 2- ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales, del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia?
- 3- ¿Cuáles son las emociones que surgen en las relaciones interpersonales, del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia?
- 4- ¿Cuáles son los tipos de comunicación que se establece en el servicio de clínica médica?

---

<sup>5</sup> Zarate Grajales, Rosa A.. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44-45), 42-46. Recuperado en 06 de julio de 2023, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&tlng=pt)

5- ¿Cómo es el ambiente laboral donde se desarrollan relaciones interpersonales, del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia?

#### 5. FUENTES DEL OBJETO PROBLEMA

A través de esta investigación lo que se pretende abordar son las vivencias de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería que surgen diariamente durante el desempeño de nuestras tareas y reconocer los principales factores involucrados , ya que por las experiencia laborales transcurridas por distintas instituciones de salud e identificado que en los distintos ámbitos surgen los conflictos entre colegas , generando un mal clima de trabajo, insatisfacción laboral , reflejándose muchas veces en la atención de cuidados que se brinda al paciente .

Como menciono (Y.R.L Moñux)<sup>6</sup> “Un correcto uso de las actitudes y habilidades relacionales, ayudarían a los profesionales enfermeros a transmitir dichos problemas a la institución, a buscar soluciones entre los compañeros, a mejorar su satisfacción laboral y a disminuir sus vivencias de estrés laboral. Propiciando e induciendo en los profesionales enfermeros expectativas de autoeficacia y estilos de afrontamiento que les permitan defenderse de las acciones que amenazan a su propio "yo".”

---

<sup>6</sup> Lapeña-Moñux, Y. R., Cibanal-Juan, L., Pedraz-Marcos, A., & Macía-Soler, M. L.. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555–562. <https://doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>

## 6. ESTADO DEL ARTE

En el Estado del arte se realizó la búsqueda de antecedentes científicos correspondiente a la investigación para el desarrollo del objeto problema seleccionado.

Sustentaran al mismo los siguientes artículos encontrados:

La autora González Ortega, Yariela., (2007) en su artículo “La enfermera experta y las relaciones interpersonales” trata que “la práctica de enfermería basada en el cuidado es un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos de comportamiento y de integración de habilidades son aplicados al cuidado del individuo. El cuidado que exige una relación interpersonal demanda habilidades que se adquieren con la experiencia de ser cuidador, al igual que con el tiempo de experiencia de la enfermera, para trascender y establecer la relación persona a persona.

Las vivencias de enfermería ayudan al crecimiento personal, laboral favoreciendo en el desempeño de los cuidados, asimismo la autora hace recalca que “la relación interpersonal debe ser incluida como parte del contenido del programa oficial de la carrera de enfermedad para que el estudiante, en su formación, reciba las herramientas básicas del arte de la empatía y de la comunicación, y reflexione acerca del conocimiento de sí mismo como enfermera y como persona. La futura enfermera podrá desarrollar progresivamente estos conocimientos a través del campo clínico con el fin de mejorar el cuidado de interacción que se ofrece en las distintas instituciones de salud, de tal forma que tanto el paciente como ella se sienta más cómodos y seguros.”

En conclusión, las vivencias desarrollan en la enfermera un sentimiento personal de competencia donde surge la destreza, la confianza en sí, la habilidad en la relación y en la comunicación, logrando que el paciente sienta responsabilidad para participar y las ganas necesarias de producir un cambio para su mejor estado de salud.

En relación a lo mencionado la autora Consuelo López-Fernández (,2015) en el artículo “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería

“refiere que “los estudiantes de enfermería necesitan ser capaces de establecer relaciones interpersonales adecuadas porque son importantes en su aprendizaje y forman parte de las competencias necesarias para ejercer la enfermería con éxito. La inteligencia emocional (IE) se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales, debido a que permite ser consciente de las emociones, comprenderlas, manejarlas en uno mismo y en otros, y utilizarlas para razonar mejor. Entendida como un rasgo de personalidad o como una capacidad cognitiva, se presume componente crucial del ejercicio de la enfermería y del aprendizaje, pues podría facilitar el desempeño en todas aquellas facetas de la actividad donde haya situaciones cargadas de información emocional. Para actuar y ajustar su conducta, además de contar con las capacidades oportunas, el estudiante debe querer hacerlo.

Dicha autora sustenta en conclusión que tanto los estudiantes como profesiones deben desarrollar su inteligencia emocional a fin de favorecer las relaciones interpersonales tanto para el equipo y el ejercicio del cuidado.

Siguiendo esta línea la autora (Yolanda Raquel Lapeña Moñux,2013) en “ Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas” evaluó que cada vez hay más problemas de insatisfacción laboral entre el personal de enfermería de los hospitales, debido en parte a problemas de organización del trabajo, para analizar este tema realizo un estudio con el fin de conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos.

Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012, con la aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo.

A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de

impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio.

Así mismo (*Orrego Sierra, Silvia; Ortiz Zapata, Ana Cecilia, 2001*) en el artículo "calidad del cuidado de enfermería sostiene la importancia de los beneficios de las relaciones laborales óptimas para el desempeño laboral, (Orrego) "advierte el cuidado como el bien interno de la profesión de enfermería; fin específico por el cual esta actividad cobra sentido y le otorga legitimidad social a la profesión. Argumenta por qué las acciones de cuidado transmiten un poder que puede ser liberador o reductor, para las personas cuidadas y los cuidadores. Se refiere a la ética, la técnica, el conocimiento científico y las relaciones interpersonales como dimensiones de la calidad que constituyen un entramado de factores requeridos para el logro de la excelencia en el ejercicio profesional. Destaca la importancia de la participación del profesional en enfermería en la construcción y evaluación de sus propios estándares de calidad para alcanzar la meta de autorregulación. Por último, propone estrategias para establecer un proyecto de calidad del cuidado que garantice el desarrollo y la satisfacción de los profesionales en enfermería."

También cabe mencionar a la autora (Cristiana Días Silveira, 2017) con la investigación titulada "Gestión de equipos de enfermería: factores asociados a la satisfacción laboral" donde el objetivo del estudio fue identificar prioridades asignadas por equipo de enfermería relacionadas a factores asociados a satisfacción del trabajo y analizar la influencia de estos factores en la asistencia de enfermería en diferentes gestiones.

Para ello realizo un estudio descriptivo-transversal, con 239 miembros del equipo de enfermería de hospital privado en Rio de Janeiro. Se aplicó formulario relacionado con la satisfacción en el trabajo y los datos fueron analizados por el software Statistica y test de proporciones bicaudal.

Se constató igualdad en las prioridades asignadas por el equipo en las diferentes gestiones y similitud en la mayoría de los atributos en la tendencia de la distribución porcentual como:

recursos materiales, salarios, relación con compañeros de trabajo/liderazgo, reconocimiento de la labor realizada y gustar de lo que haces. Compete a los gerentes y líderes encontrar alternativas que favorezcan la motivación, tales como: revisión de políticas internas, establecer planes de posiciones/incentivos, ofrecer feedback para empleados con objetivo de satisfacer expectativas, obtener mejoras en relaciones interpersonales, entre otras.

De este estudio se llegó a la conclusión que los factores que se presentan durante las relaciones interpersonales son: recursos materiales; salario; relación con los compañeros de trabajo y liderazgo; el reconocimiento del trabajo hecho.

En relación a los factores asociados a las relaciones interpersonales del equipo de enfermería citamos a (Montero Vizcaíno, Yoalmis Yaquelin, Vizcaíno Alonso, María del Carmen, & Montero Vizcaíno, Yuleimis, 2020). En su artículo "Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería." Llevo a cabo un estudio exponiendo que el personal de enfermería representa un grupo de trabajo crucial para el funcionamiento de un centro de salud y de forma particular en la asistencia hospitalaria. Es necesario considerar los factores que pudieran afectar la calidad de vida laboral de ese personal e influir en la deserción.

El objetivo de este estudio fue realizar un análisis de factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería.

Donde se concluye que estaban involucrados en la calidad de vida para el ejercicio de la enfermería, factores individuales vinculados a la autoestima y vulnerabilidad, así como relaciones interpersonales ligadas a riesgos físicos y con el clima organizacional.

Dentro del tema planteado las autoras (Santos, M., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. Habla sobre "el conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades, éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, etc., lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que

es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto.

Se realizó un estudio con el fin de describir los aspectos que generan conflictos laborales y las relaciones interpersonales en los enfermeros en un hospital público del conurbano bonaerense. El método utilizado fue un estudio observacional, descriptivo de corte transversal en el periodo de abril a mayo de 2021. Donde la muestra estuvo constituida por 78 profesionales de enfermería.

En relación con la identificación de conflictos, los problemas con el jefe y la insatisfacción con la remuneración fueron los de puntuaciones más bajas. Se observa que, según la opinión de los sujetos de estudio, los conflictos laborales, la impunidad al ser testigo de conflictos laboral también tenían una percepción negativa.

Se llegó a la conclusión que los principales conflictos laborales identificados fueron los relacionados con los registros de enfermería, conflictos interpersonales, los relacionados a la jefatura y la insatisfacción respecto a la remuneración.

Por otra parte la autora (Silva, Mariana Pereira da,2019) en el título “ Relaciones interpersonales en el trabajo del equipo de enfermería” busca analizar las relaciones interpersonales establecidas por el personal de enfermería de un hospital , utilizando un método de investigación cualitativa y descriptiva, realizada en un hospital localizado en la capital de Rio Grande do Norte.

Participaron del estudio dieciséis profesionales de enfermería, cuyos datos fueron recogidos por medio de entrevista semi-estructurada y, en seguida, tratados por análisis temático. Del cual surgió la categoría relacionamiento interpersonal en la visión del equipo de enfermería la cual fue posible notar la fragilidad en las relaciones interpersonales, en la unidad del estudio.

Donde se evidencia la relevancia en la elaboración de estrategias que sean facilitadoras del desarrollo de relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería en el proceso de trabajo.

También cabe señalar a el autor (Espinoza, Mauricio. (2003). En su artículo “ LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD “ donde hace énfasis que “los procesos de comunicación interpersonal están presentes en todas las actividades en que interviene el ser humano, dentro de ellas se encuentran las áreas de atención a la salud donde se produce una relación directa entre profesionales de esta área y usuarios/as. Estas relaciones interpersonales se constituyen en aspecto primordial dentro de todo programa de comunicación para la salud.

Para poder ofrecer servicios de alta calidad los/as profesionales de salud deben tener capacidades mínimas de comunicación interpersonal debido a que ello determinará las consecuencias de la interacción.

El personal de salud no siempre utiliza habilidades y destrezas de comunicación interpersonal para relacionarse con sus pacientes y entre sí. Sino que el éxito o fracaso de cualquier tipo de atención en salud depende de las habilidades y destrezas de comunicación interpersonal que los/as profesionales de salud puedan tener para proporcionar un adecuado servicio a los/as pacientes manteniendo ellos un buen clima de trabajo que favorezca dichas relaciones.

Por consiguiente para ( Espinoza) “La Calidad de la Atención es entendida como la característica que proporciona el máximo bienestar a quien demanda un servicio de salud, y cuyos dos aspectos fundamentales son: el manejo de las relaciones interpersonales y la atención científico-técnica. El manejo de las relaciones interpersonales, se refiere a la comunicación interpersonal que se lleva a cabo entre el/la profesional de salud, los/as pacientes y los miembros de la comunidad.”

## 7. MARCO REFERENCIAL / CONCEPTUAL / TEORICO

El área seleccionada para esta investigación es el servicio de Clínica Medica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivio ubicado en la localidad de Caleta Olivia correspondiente al departamento Deseado al norte en la Provincia de Santa Cruz.

Es un hospital zonal nivel 8 donde se atienden personas de toda las zonas aledañas , es el centro más complejo dela zona norte de santa cruz , esta divididos por sectores como internación Pediátrica, internación de Maternidad internación de clínica quirúrgica, UTI , UTIP, neonatología, sala de parto, quirófanos, sala de hemodiálisis ,sala de oncología, oncología , y en este caso el servicio de clínica médica se encuentra ubicado en un pasillo con 8 habitaciones ,cada cual con 2 camas para internación , 2 office de medicación , una sala de estar para enfermeros y una sala para los médicos del servicio . El equipo está compuesto por 19 enfermeros de los cuales hay 4 licenciados en enfermería , 5 enfermeros universitarios , 6 enfermeros técnicos y 4 enfermeros auxiliares , los cuales son distribuidos mensualmente a través de un diagrama que lo realiza la jefa del servicio cumpliendo según los contratos – para FULL TIME ( universitarios y licenciados ) una carga de 144 horas ; 18 guardias mensuales y – para PART TIME ( técnicos y auxiliares ) una carga de 120 horas ; 15 guardias mensuales , todos en turnos de 8 hs con 4 enfermeros en el turno mañana y 3 enfermeros en turno tarde y noche .

Comentado [1]:

Dentro de este este lugar de trabajo donde se promueve el cuidado a las personas , los enfermeros suelen tener distintas vivencias acerca de lo que se realiza y como lo viven , en este proceso debemos saber que según el filósofo Dilthey W. “ la vivencia es la experiencia viva y humana cuyo contenido está formado por la actuación de la totalidad de las fuerzas psíquicas , todas las personas en las vivencias diarias se relacionan interpersonalmente con otros seres” Se entienda con esto que todas las personas en nuestro día a día tenemos vivencias nuevas , situaciones que vamos a adquiriendo a través de los hechos permitiéndonos adoptar acciones que nos bendecían a nuestro fin. Dentro de la profesión de enfermería se vive constantemente situaciones nuevas, entre los colegas y entre los pacientes y su entorno. Por otro lado, Rodríguez Arocho (2015) sostiene que la vivencia es calificada por Vygotsky como “experiencia atribuida de sentido” en la unidad entre la persona y su entorno. El carácter de la vivencia está determinado por cómo el sujeto comprende las circunstancias que lo rodean, lo cual está dado a su vez por el “nivel de desarrollo de las generalizaciones de su pensamiento”. En el transcurso de estas vivencias que se van presentando, los seres humanos se ven involucrado a conocer y relacionarse

con otras personas con las cuales comparten la misma meta, como por ejemplos en el caso de los equipos de enfermería, surgen relaciones interpersonales con el fin de brindarle un cuidado de calidad hacia el paciente, cuantas estas vivencias dejan de ser saludables se crean ambientes laborales conflictivos y no beneficiosos para el trabajador.

Desde allí es que según Kurt L. "las relaciones interpersonales son aquellas donde el individuo y el entorno nunca se ven como dos realidades separadas. Son dos instancias que siempre están interactuando entre sí y que se modifican mutuamente en tiempo real. En los servicios de enfermería e instituciones de salud las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental. Así es que Kurt Lewin en la "Teoría de las relaciones interpersonales" aplica que todo individuo es un ser activo que se interrelaciona con su entorno, sucede dentro de la profesión de enfermería, todos los enfermeros para su desempeño en el campo laboral deben interactuar de manera empática y solidaria con el equipo interdisciplinario que están trabajando para lograr de manera efectiva su labor.

Para que las relaciones interpersonales sean efectivas se deben considerar una buena capacidad de hablar, usar las estrategias adecuadas para que esta comunicación sea propicia, que sea un diálogo con claridad, respeto, comprensión, empatía tener en cuenta los tipos de comunicación que se utilizarán en el mismo, se puede considerar una comunicación verbal, no verbal, visual, gestual, los estilos principales de comunicación son la comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación pasivo-agresiva y comunicación asertiva, dentro de las relaciones la comunicación debe ser fluida y clara para que el receptor del mensaje lo comprenda de la forma correcta.

La comunicación entonces, es esencial en los equipos de enfermería, cuando hablamos de equipo para Smith es un grupo pequeño de gente con habilidades complementarias quienes están comprometidos a un propósito común, metas de rendimientos y enfoque por lo cual ellos son mutuamente responsables de rendir cuentas.

Todas las personas que forman parte del equipo de enfermeros dentro de un servicio adoptamos varias formas de comunicarnos entre el equipo y los pacientes, intentamos buscar la manera más acorde de llegar al paciente para que él sienta confianza y tranquilidad ante el cuidado que le brindamos.

Siguiendo esta línea Z.Y, Adelaida, (2003) plantea que “la enfermería surge como profesión, en el siglo XIX, donde Florence Nightingale (1859) procuró no solo establecerla con unos fundamentos firmes sobre conocimientos científicos, sino también identificar e insistir sobre el comportamiento ético de la enfermería.” La enfermería como profesión tiene funciones de las que se debe hacer responsables y desempeñar de la mejor manera posible.

” La enfermera debe conocer qué es lo que el enfermo necesita. Debemos colaborar con nuestros pacientes en la identificación de sus necesidades (físicas, mentales, emocionales, socioculturales y espirituales) y en el desarrollo de soluciones”. La función de enfermería “es ayudar al individuo enfermo o sano a realizar aquellas actividades que contribuyan a la salud, se recuperación o a una muerte en paz y que podría llevar a cabo sin ayuda si tuviese la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios.” V. Henderson.

Se designará un equipo para la atención del servicio de clínica médica el cual está compuesto por profesionales que brindan asistencia médica integral del adulto enfermo, pacientes que consultan de manera ambulatoria o que requieren internación por enfermedades agudas o crónicas y tratamientos no quirúrgicos de las enfermedades.

Hay que mencionar, además que dicho tema abordado es tratado en la teoría de JOYCE TRAVELBEE “Modelo de relaciones entre seres humanos”. Donde Travelbee utiliza los siguientes conceptos:

- ENFERMERIA que es un arte y lo comprende como el uso consiente de la propia persona en la práctica de cuidar, ayudando y acompañado a otros en sus procesos de desarrollo psicosocial y de recuperación de enfermedades mentales.
- CUIDADOS ENFERMEROS que se percibe el cuidado enfermero en forma integral, es decir, comprensivo y dinámico, que se va desarrollando a medida que el profesional integra en sí mismo saberes empíricos, éticos, estéticos, personales e interculturales sobre la persona siempre en riesgo de vivir crisis emocionales.
- PROPOSITO DE ENFERMERIA comprender la situación en la que vive la persona, familia o grupo y a partir de esa comprensión, establecer la relación de ayuda.

- MODELO PERSONA – PERSONA: Al cuidar la enfermera hace uso de sus recursos personales y profesionales para establecer una relación específica; se inicia en el momento en el que ambas personas se ponen en contacto; la enfermera será comprender, desde su perspectiva personal, a la luz de su historia y de las múltiples manifestaciones y señales que indican su mundo personal.

Travelbee desglosa su teoría en el siguiente Metapadigma:

ENFERMERIA: Proceso interpersonal mediante el cual el profesional de la enfermería ayuda al individuo, familia o comunidad a prevenir o enfrentarse con la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento y, si es necesario, encontrar un sentido a dicha experiencia.

SALUD: - Criterio subjetivo: Estado de bienestar definido individualmente según la propia apreciación del estado físico, emocional y espiritual.

- Criterio objetivo: Ausencia de enfermedad, discapacidad o defecto detectable por el examen físico, las pruebas de laboratorio, la valoración por un director espiritual o un consejero psicológico.

En esta teoría se propone que el objetivo de la enfermería es ayudar a la persona, familia o comunidad a prevenir o afrontar las experiencias de la enfermedad y el sufrimiento. Para poder dar asistencia a los pacientes primeros debemos hacer uso del propio yo como enfermeros, aprender nosotros a relacionarnos con nuestro equipo de salud, saber cómo desenvolvemos con el resto del equipo para lograr un buen ambiente laboral y así brindar la mejor comunicación hacia el paciente.<sup>7</sup>

Otras de las teorías que sustentan esta investigación es de ABRAHAM MASLOW “Las relaciones interpersonales” donde argumenta que somos humanos y, por lo tanto, somos

---

<sup>7</sup> Elers Mastrapa, Yenny, & Gibert Lamadrid, María del Pilar. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4) Recuperado en 10 de julio de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es&lng=pt)

singulares. La comunicación intrapersonal es la comunicación con el yo, mientras que la comunicación interpersonal es entre dos personas. La comunicación interpersonal es necesaria para satisfacer nuestras necesidades vitales físicas, que son aquellas que mantienen nuestra mente y nuestro cuerpo funcionando. Hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. Las más importantes son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y sólo puede ser modificada en el seno de las mismas.

Maslow hace mención que “la comunicación en salud ha demostrado una y otra vez que nuestra capacidad de comunicarnos con los demás no solo beneficia nuestra salud mental sino también nuestra salud física. Muchos problemas de salud -tanto cognitivos como funcionales- crean estrés, o son causados por cantidades excesivas de estrés. Una forma de aliviar estas tensiones y aliviar algunos de los síntomas físicos que se puedan presentar es a través de la comunicación abierta. Es vital que las personas compartan lo que sienten, porque si lo mantienen embotellado, entonces es más probable que sufran emocional, mental y físicamente.”<sup>8</sup>

Finalmente podemos hacer hincapié al modelo de Enfermería de HILDEGARD PEPLAU que se centra en la Teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera/o en el proceso interpersonal definido como terapéutico. La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente.

En la relación enfermera/o – paciente, Peplau describe cuatro fases:

1ª Orientación: La persona genera una necesidad y busca la ayuda del profesional, quien le ayudará a reconocer su problema determinando su necesidad de cuidado.

---

<sup>8</sup> Durand Chambergo, E. D., & Ugaz Castillo, G. R. (2018). Las Teorías de Elton Mayo, la Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow para Desarrollar las Relaciones Interpersonales, en la Institución Educativa N° 10103 “Carmen Rosa Fernández Barrera” del Caserío La Capilla–Pueblo Nuevo-Ferreñafe.

2ª Identificación: La Enfermera/o facilita la exploración de los seguimientos para ayudar a la persona a sobrellevar su enfermedad.

3ª Explotación: La persona intenta sacar el mayor beneficio de lo que se le ofrece a través de la relación y la enfermera se propone nuevas metas.

4ª Resolución: Se deben resolver las necesidades de dependencia del paciente, liberándose de la identificación con la enfermera/o y creándose relaciones de apoyo.

## 8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

- 1- Conocer las vivencias de las relaciones interpersonales del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia.
- 2- Analizar las características de las relaciones interpersonales del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia.
- 3- Descubrir las emociones que surgen en las relaciones interpersonales del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia.
- 4- Identificar los tipos de comunicación que se establece en el servicio de clínica médica.
- 5- Describir el ambiente laboral donde se desarrollan relaciones interpersonales del equipo del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de Caleta Olivia.

## 9. RELEVANCIA ACADEMICA

La investigación en proceso es de gran importancia para la profesión de enfermería ya que nos va a aportar información para reconocer las vivencias de las relaciones interpersonales que van surgiendo a la hora de brindar cuidados, y realizar un análisis de lo que sucede dentro de los equipos. Por otra parte, las comprensiones de los artículos presentados fortalecen el conocimiento de métodos de trabajados por sus respectivos autores para la creación de estrategias a desempeñar.

## CAPITULO II

### DIMENSION DE LA ESTRATEGIA GENERAL

## 1. TIPO DE DISEÑO

En esta investigación se utilizará el método cualitativo donde los fenómenos se construyen, ya que su característica principal es su interés por captar la realidad social y su finalidad es comprenderla. Se busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y dinámica, parten de observaciones específicas las que nos permiten evaluar su comportamiento, Este proceso metódico explora de manera sistemática en los conocimientos espacial y temporal. (Urbano, Yuni)

Según Hernández- Sampieri el método de investigación cualitativa son formas de abordar el fenómeno, deben ser flexibles y abiertos, y no hay fronteras o límites precisos entre ellos. Como es en el caso de esta investigación donde se trabaja con un fenómeno observable, de índole social.

Es de enfoque fenomenológico ya que describen y comprenden los hechos recientes que está ocurriendo, es un pensar la realidad de modo riguroso.

La investigación será de diseño descriptivo ya que busca describir las vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo.

Es no probabilístico ya que no se basa en probabilidades, investiga el fenómeno y culmina su investigación con un dato concreto.

Es una investigación transversal la cual nos muestra una visión panorámica de lo que sucede, una fotografía de la realidad en un momento dado.

## 2. POBLACION EN ESTUDIO

La población en estudio son las 19 personas que forman parte del equipo de enfermería del servicio de clínica médica el cual está compuesto por 4 auxiliares de enfermería, 8 terciarios, 4 universitarios, y 3 licenciados de enfermería, dentro de una

franja hectárea de 26 a 53 años , siendo 15 de género femenino , 2 género masculino y 2 de genero auto percibido.

### 3. SELECCIÓN DE MUESTRA/ CASOS

La selección de muestra es intencional original porque el investigador va a elegir a la población que va a participar de la misma ya con la intención de que sean útiles para la investigación . La selección de casos se realizará por cuota ya que se determinaran dos o tres atributos en común.

### 4. CRITERIOS DE SELECCTIVIDAD

#### **INCLUSION**

El personal de enfermería que desee participar y acceda a firmar el consentimiento informado para dicha investigación.

#### **EXCLUSION**

- Personal que trabaje en turno noche fijo con escasa interrelación con el resto del equipo.
- Personal que se encuentre de licencia por enfermedad o por vacaciones al momento de la investigación

#### **ELIMINACION**

- Personal de enfermería que haya sido trasladado a otro servicio durante la investigación
- Personal de enfermería que no desea continuar la investigación.
- Personal de enfermería que haya renunciado durante la investigación

- Personal de enfermería que durante la investigación haya fallecido.

### **TEMPORO-ESPACIAL**

La investigación se realizará en septiembre / octubre del 2023 en la oficina de la jefatura del servicio de Internación de Clínica Médica con previa autorización correspondiente del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de la localidad de Caleta Olivia, provincia de Santa Cruz.

### **5. ASPECTOS ETICOS- BIOETICOS**

Dentro de esta investigación se contemplarán los aspectos éticos que nos permitirán darle un marco legal a dicho trabajo.

**-PRINCIPIO DE NO MALEFICIENCIA:** su fin es no producir daño y prevenirlo. Incluye no matar, no provocar dolor ni sufrimiento, no producir incapacidades. No hacer daño. Es un principio de ámbito público y su incumplimiento está penado por la ley.

En este contexto la investigación será de índole privada, exclusivamente para la presentación académica sin difundir la información obtenida con mala intención, ni utilizar su información para dañar a las personas que participen en ella.

**-PRINCIPIO DE BENEFICIENCIA:** Sus objetivos es “Hacer el bien”, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. Curar el daño y promover el bien o el bienestar. Es un principio de ámbito privado y su no-cumplimiento no está penado legalmente

Este principio esta sostenido con el uso de la información recogida, la cual se utilizara solo para mostrar y describir un fenómeno que sucede entre las relaciones

interpersonales para la creación de una investigación académica , promoviendo nuevos conocimientos a las personas .

**-PRINCIPIO DE JUSTICIA:** quiere decir que habrá equidad en la distribución de cargas y beneficios. El criterio para saber si una actuación es o no ética, desde el punto de vista de la justicia, es valorar si la actuación es equitativa. Debe ser posible para todos aquellos que la necesiten. Incluye el rechazo a la discriminación por cualquier motivo. Es también un principio de carácter público y legislado.

En esta investigación todos los participantes tendrán los mismos derechos, se los abordara de igual forma, respetando su privacidad y confidencialidad de la información brindada.

**-PRINCIPIO DE AUTONOMIA:** Se define como la capacidad de las personas de deliberar sobre sus finalidades personales y de actuar bajo la dirección de las decisiones que pueda tomar. Todos los individuos deben ser tratados como seres autónomos y las personas que tienen la autonomía mermada tienen derecho a la protección.

Dentro de esta investigación se respetara este principio ya que la persona tendrá la potestad de decidir su participación e inclusive se respeta la decisión de dejar de participar en el momento que desee para ello se contemplara el **-CONCENTIMIENTO INFORMADO:** que es un documento legal el cual los informarte que accedan a la entrevista firmaran para asegurar la confidencialidad de los datos , la privacidad de la información que se otorgue y el uso exclusivo de los mismo solo para determinado fin.

CAPITULO III  
DIMENSION DE LAS TECNICAS DE LA RECOLECCION Y  
ANALISIS DE LA INFORMACION

## 1. MAPEO/ CARTOGRAFIA SOCIAL

La investigación se desarrollará con el equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Padre Pedro Tardivo de la ciudad de Caleta Olivia el cual cuenta con 18 camas para internación de pacientes con diagnósticos y tratamientos clínicos, el servicio se cubre con 2 enfermeros por turno.

Dichos participantes se desempeñan como enfermeros en turnos rotativos y se adaptan a la diagramación propuesta por los jefes de servicios, cumpliendo una carga horaria de 120 horas y 144 horas mensuales divididas en jornadas de 8 hs por día, dentro de esta función los enfermeros realizan control de signos vitales, higiene y confort, administración de medicamentos, y procedimientos propios de la profesión bajo indicación médica.

Para la realización de esta investigación se seleccionó tres (3) enfermeras las cuales accedieron a través del consentimiento informado a participar de entrevista para el abordaje de la información.

## 2. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:

Para la recolección de datos de dicha investigación se realizaron entrevistas abiertas/ semiestructurada, cada informante deberá responder un cuestionario de 15 preguntas, las cuales se analizan luego.

### 2.2 ENTREVISTA

- 1- ¿Cómo es su relación con el personal de enfermería?
- 2- ¿Experimenta el sentido de pertenencia con el equipo de enfermería del servicio?
- 3- ¿Cómo puede calificar sus vivencias dentro del servicio? ¿Puede argumentar por qué?
- 4- ¿Puede describir las relaciones interpersonales dentro del equipo de la enfermería?

- 5- ¿Dentro del servicio, considera usted que las relaciones son saludables? ¿Puede ampliar?
- 6- ¿Puede describir los vínculos que existen dentro del servicio?
- 7- ¿Está satisfecho con trabajo que se realiza dentro del servicio?
- 8- ¿Puede identificar las emociones que experimenta dentro del equipo de enfermería?
- 9- ¿Cree que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral?
- 10- ¿Cuáles considera usted que son los canales de comunicación más utilizados en el servicio?
- 11- ¿Cómo se maneja la comunicación informal?
- 12- ¿Cree usted que influye la comunicación gestual en las relaciones interpersonales?
- 13- ¿Considera que en servicio hay un ambiente armónico?
- 14- ¿Siente que se trabaja con confianza y compañerismo dentro del equipo de enfermería del servicio?
- 15- ¿Se brinda desde la institución programas que favorezcan el desarrollo de las relaciones interpersonales?

### 2.3 CODIFICACION

La codificación que se utiliza para identificar al informante se realizara según:

- Género: Femenino (F), Masculino (M)
- Formación Académica: Enfermero Universitario (E.U), Enfermero Auxiliar (E.A), Enfermero Profesional (E.P)
- Antigüedad en el servicio: Años (A)

Tres informantes:

- F / E.U / 3 A
- F / E.A / 15 A

- F/E.P/7M

### 3. MATRIZ CON ANALISIS DE DATOS

Pregunta Nº 1	¿ Cómo es su relación con el equipo de Enfermería ?				
Nº cod.	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	Mi relación con el personal de enfermería es básicamente es durante el periodo del turno es buena, trato de mi parte ir a trabajar hacer lo mío , trabajar con mis pacientes y en caso de requerir ayuda de un compañero , solicitar , pero en lo		“Es buena trato de ir a trabajar , hacer lo mío , relacionarme más con el paciente que con el personal de enfermería , por ahí por una cuestión que no todos tienen la misma actitud .”	Los entrevistados refieren que la relación es buena en general o tratan que así sea, ya que no todos tienen la misma	Relaciones interpersonales generalmente buenas , mas trato con el paciente que entre colegas.

	<p>general , trato de relacionarme más con el paciente que con el personal de enfermería , por ahí por una cuestión de que no todos tienen la misma actitud , me ha pasado que cuando he ido a clínica médica tenía la mejor predisposición para colaborar con todos y me he dado cuenta como que no era reciproca la colaboración y el apoyo entre compañeros entonces como que te das cuenta que hay que cortar .</p>			<p>predisposición, pero lo intentan ya que pasan muchas horas dentro del trabajo.</p>	
--	---	--	--	---	--

F/ E.A/ 15A	buena, dentro de todo buena, y trato que así sea porque bueno uno pasa muchas horas de su día, de su vida en el trabajo asique trato que sea lo mejor posible.		“Buena, uno pasa muchas horas en el trabajo asique trato de que sea lo mejor posible. “		
F/E. P/ 7M	el trato con el personal, dentro de todo, lo que yo considero es buena, por el momento no tengo quejas.		“Lo que yo considero es buena .”		

CATEGORIA : BUENA RELACION CON EL EQUIPO DE ENFERMERIA



Pregunta N° 2	¿ experimenta el sentido de pertenencia con el equipo de enfermería del servicio?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	El sentido de pertenencia no, no, me pasa como que todo el tiempo hacen mucha diferencia, buscan en que te equivocas, en tus errores y por ahí no encuentro el sentido de pertenencia, al menos en este servicio, he pasado por otros servicios u otros trabajos y que si tenes sentido de pertenencia, uno se va con una predisposición diferente a trabajar y a diferencia de lo que es este servicio en		“el sentido de pertenencia no , hacen mucha diferencia, este servicio en especial es muy conflictiva la relación interpersonal que existe entre los enfermeros , “	Solo un informante experimenta sentido de pertenencia hacia el servicio, pero ninguno hacia el equipo de enfermería en general, un informante refiere que en el servicio las relaciones son muy conflictivas.	Sentido de pertenencia inexistente por la mayoría en el servicio , relaciones más individuales que en equipo

	especial es muy conflictivo la relación interpersonal que existe entre los enfermeros.				
F/ E.A/ 15A	no con el equipo, sino con algunas personas, no con el equipo en general, y yo personalmente si hablo de mi sí, pero bueno no pasa en general en el equipo no.		“No con el equipo, solo con algunas personas, personalmente si con el servicio “		

F/E. P/ 7M	por el momento no , porque entre hace 7 meses., me adapte bastante, me siento cómoda pero aun no siento sentido de pertenencia		No, me adapte bien, pero aun no siento sentido de pertenencia .		
CATEGORIA : ESCASO SENTIDO DE PERTENENCIA CON EL EQUIPO .					

Pregunta N° 3	¿Cómo puede clasificar sus vivencias interpersonales dentro del servicio? ¿ Puede argumentar por qué ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	podríamos decir que nula, ósea voy hago mi trabajo y ya, ósea trato de obviamente sobrellevar la guardia y cumplir con mis pacientes, nada más, en cuanto a la relación con el personal no me involucro mucho , más que lo necesario para los pacientes .		“nula , voy hago mi trabajo y ya , trato se sobrellevar la guardia y cumplir con mis pacientes “	La mayoría de los informantes refieren que es buena en general , de algunas partes hay compañerismo a diferencia de otros informantes donde solo tratan de sobrellevar la guardia , solo involucrado con el paciente	Sostienen en general que la vivencias interpersonal es buena , se apoyan entre colegas para el beneficio del paciente .

F/ E.A/ 15A	buenas en general , ya sea a los compañeros , a los pacientes , en si a lo general podríamos que si buenas		“Buena en general con los pacientes y compañeros “		
F/E. P/ 7M	buenas, yo considero que de mi parte hay compañerismo, con el personal que me ha tocado de compañero también. me ayudaron, me ayudaron a adaptarme, por el momento es muy buena, bien.		“Buena , de mi parte hay compañerismo , me ayudan, por el momento buena, bien .”		
CATEGORIA: BUENAS VIVENCIAS INTERPERSONALES DENTRO DEL SERVICIO DE CLINICA MEDICA DURANTE LA LABOR.					

Pregunta N° 4	¿ Puede describir las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	la relación interpersonal con el personal de enfermería bastante conflictiva , todo el tiempo buscan el error de los compañeros , emm no es un equipo que busque mejorar , que busque el crecimiento grupal del servicio como para mejorar la atención , emm es como que todo el tiempo ven los errores , ósea si bien uno no buscan que te premien por lo que haces bien pero estaría bueno que cuando		“mi relación con el personal bastante conflictiva , todo el tiempo ven los errores , estaría bueno que cuando uno se equivoque te hablen más en un ámbito privado , porque incluso los jefes no saben cómo abordar y te terminas enterando por chismerío.”	Los informantes coinciden que en general no es un equipo donde las relaciones sean buenas , las relaciones interpersonales son bastante conflictivas , por más que se intente que sean	Relaciones interpersonales en general conflictivas, competitivas, algunos se apoyan entre colegas , tratan de que mejoren la relación pero no siempre es posible .

	<p>uno se equivoca q es normal que es común porque somos seres humanos te hablen más en un ámbito privado por incluso pasa con los jefes que no saben cómo abordar y te terminas enterando por el chismerío vamos a decir cuestiones que tendrían que haber hecho más privado , si fuesen más profesionales .</p>			<p>buenas , hay grupo de enfermeros ya conformados , compitiendo entre ellos, buscando el errores en el colega.</p>	
F/ E.A/ 15A	<p>y en general no es un equipo en el que sean muy buenas las relaciones en general , porque bueno , muchas veces haber , como te explico , muchas veces</p>		<p>“no es un equipo en el que sean muy buenas las relaciones en general, uno tiene</p>		

	no sé , uno tiene quizás alguna sugerencia, algún comentario o algo así y muchas veces se toma así como personales , y no como debería ser que son cosas así relacionadas al trabajo , pero bueno digamos que dentro de todo trata de , se trata en general que sean buenas relaciones		alguna sugerencias y se te toma personal y no como debería laboralmente, se trata dentro de todo en general que sean buenas.		
F/E.P/ 7M	Si, he notado que hay algunas falencias , muchas competencia entre los grupos ya armados de enfermeros .		“ hay algunas falencias , competencia , grupos de enfermeros ya armados “		
CATEGORIA : DISCREPANCIAS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.					

Pregunta N° 5	¿Dentro del servicio usted considera que las relaciones son saludables? ¿Puede ampliar?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	no saludables no lo son, porque como te digo es como que todo el tiempo uno va buscando en que se equivoca, cuales son los errores, no buscan un crecimiento grupal, es como que buscan que beneficios saco de todas las situaciones en particular es como que ven que me favorece a mi cierta situación para tener beneficios propios.		"No no lo son, busca en que te equivocas , errores , buscan que beneficios saco a mi favor de tal situación."	Todos los informantes sostienen que las relaciones no son saludables, se toma todo a personal lo que se dice y no laboral, las discrepancias entre colegas se notan en el trabajo.	Relaciones no saludables dentro del servicio de clínica, beneficios propios y no grupales.
F/ E.A/ 15A	no, la verdad que no, no, no, porque como te decía recién todo esto de como		"No la verdad que no , cualquier cosa que		

	que cualquier cosa de lo que uno dice u opina siempre se toma como cosa personales y no como referidas al servicio de enfermería o al servicio en general .		uno opina se toma personal”		
F/E.P/ 7M	no, no son muy saludables que digamos, se nota que hay algunas discrepancias, entre personales, y se nota a veces en el trabajo.		“no no son saludable ,se nota en el trabajo que no lo son “		
CATEGORIAS: RELACIONES NO SALUDABLES DENTRO DEL SERVICIOS DE CLINICA MEDICA POR LA MALA PREDISPOSICION ENTRE COLEGAS.					

Pregunta N° 6	¿ Puede describir los vínculos que existen dentro del servicio ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	y por ahí generas vínculos con unos más que con otros por ahí con los que tienen tus mismos criterios , se preocupan por el paciente , emmm creas vínculos afectivos, amistosos por ahí uno más que otro , y si había otros tipos de vínculos más familiares que en todo momento se ve la diferencia de predisposición antes cualquier petitorio , ósea si vos pedías algo y pedía algo el hermano “de “ , se		“generas vínculos con unos más que con otros, con los que tienen tus mismos criterios, se preocupan por el paciente, y si había otros tipo de vínculos familiares que en todo momento se veía la diferencia ante cualquier petitorio, vínculos más afectivo que no le caía a la jefatura entonces	Un informante refiere que solo hay compañerismo en el trabajo y ambos restantes sostienen que los vínculos de amista o familiar que hay presente en el servicio, en ciertos momentos son visibles las diferencias.	Vínculos afectivos ,mas amistosos con unos que son otros , desde otro punto d vista solo compañeros ., pero todo los vínculos se reflejan en algún punto del trabajo

	priorizaba al "hermano" y hay vínculos que también más afectivos que no caigan a la jefatura entonces se generaba todo conflicto más asique un vínculo más nocivo , toxico diría yo.		generaba conflicto, vinculo nocivo.		
F/ E.A/ 15A	ósea ahora es solo compañeros de trabajo, ósea en su momento quizás había amistadas, habían, pero hoy más que nada es compañeros de trabajo hablando en general no, ósea predomina eso, ósea si bien hay una que otra relación más de amistad, pero la gran mayoría son		Solo compañeros de trabajo, quizás hay amistades, pero predomina el compañerismo de trabajo		

	nada de compañeros de trabajo, nada más.				
F/E. P/ 7M	en el sector sé que hay familiares trabajando, eh, pero de ahí vínculos, no entiendo, ah sí creo que hay unas amistades y eso que se reflejan en ciertos momentos.		En el servicio hay familiares trabajando, creo que hay algunas amistades también y eso se refleja en ciertos momentos.		
CATEGORIA : VINCULOS DE AMISTAD FUERA DEL AMBITO LABORAL QUE SE MANIFIESTA EN LA LABOR DIARIA.					

Pregunta Nº 7	¿ Está satisfecho con el trabajo que se realiza dentro del servicio?				
Nº cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	no no me siento satisfecha , incluso al trabajar con salud mental eh incitado para que se realice terapia grupal para ver cuáles son los conflictos internos , por ahí , hay una frase que utilizo que dice “ el que no chilla no mama “en el servicio ósea , te das cuenta que uno va y hace lo mejor que puede , trata de dar lo mejor por el paciente y no todos priorizan el bienestar del paciente y ven como que se quejan y se quejan y son		“no me siento satisfecha , eh insistido para las terapias de grupo , hay conflictos internos , no todos priorizan el bienestar del paciente , los que más se quejan son los más beneficiados , terinas cubriendo todos los huecos que nadie	Podemos identificar en los informante las distintas forma de sentir la satisfacción o no, ( f/e.eu/a) refiere que no está satisfecha muchos conflictos entre colegas, En cuanto al resto se sienten bien pero saben que no están	Mayor apoyo en satisfacción laboral , en contra oposición a criterios de insatisfacción laboral tanto grupal como personal.

	<p>los que más beneficios les dan , te das cuenta que al final de todo si no te quejas terminas cubriendo todos los huecos del servicio eso días que nadie quiere , esos turnos que quedan y terminas haciendo todo el laburo del resto.</p>		<p>quiere , y haciendo el trabajo del resto.</p>	<p>dando el cien por ciento lo que saben por su trabajo.</p>	
F/ E.A/ 15A	<p>si , personalmente si , quizás debiera hacer también un me ha culpa y si en otro momento de mi vida , era distinto ,era quizás mejor y todo , hoy no , si bien hablando de forma personal ,no es malo ni nada , pero no es al cien como era en su momento .</p>		<p>“Personalmente si, en otro momento de mi vida era distinto, si bien hoy no es malo, pero no es al cien como era en su momento “</p>		

F/E. P/ 7M	si estoy satisfecha, me gusta el trabajo que se realiza en el servicio.		“Si estoy satisfecha con el trabajo que se realiza .”		
CATEGORIA : SATISFACCION DE LOS ENFERMEROS RESPECTO A LA LABOR DIARIA QUE SE REALIZA .					

Pregunta N° 8	¿ Puede identificar las emociones que experimenta dentro del equipo de enfermería ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	<p>los sentimientos que por ahí uno , va a mí me pasaba era mucha frustración , enojo , porque al fin y al cabo uno se esforzaba por dar lo mejor, y pensando siempre en el paciente y al final el que tenía más destrato con el paciente o no le importaba el bienestar del paciente eran los que más , eran los que más eran considerados vamos a decirlo dentro del servicio , entonces por ahí pasaba la frustacion y enojo por ahí</p>		<p>“ a mí me pasaba que era mucha frustración , enojo , porque uno se esforzaba por dar lo mejor para el paciente y el que menos atención le daba al paciente eran los más considerados del servicio , uno buscaba seguir capacitándose, estudiar y no, los</p>	<p>Uno de los informantes recalca su frustración, la falta equidad a la hora de brindar cuidados del resto de los colegas, todos coinciden que el enojo existe, producto de los diferentes beneficios que se marcan notoriamente, a diferencia de otros</p>	<p>Manifiestan que las emociones están relaciones puntualmente al equipo de trabajo nos toque, podemos pasar de enojos, llanto, frustración, pero va a depender del trabajo que se esté realizando con el equipo.</p>

	uno buscaba que se yo, capacitarse , seguir estudiando y no , los beneficios eran , por así decirlo , lo positivo así lo daban a la gente que más conflicto generaba y ahí es cuando uno piensa para que uno se esfuerza .		beneficios eran para los más conflictivos ,	que trata que no lo afecten, son puntuales antes la falta de cuidados, pero en general son muchos sentimientos en un poco tiempo.	
F/ E.A/ 15A	las emociones, haber , que heavy , jeje , emmmm haber , no sé cómo explicarlo en realidad , son muchas en si ósea , emociones así como sentimientos encontrados un rato alegría otras ya un poco de enojo entren compañeros , así como cosas que no pasaban, que		“Son muchas en sí, son sentimientos encontrados, ratos de alegrías otras ya un poco de enojo entre compañeros pero bueno en realidad es difícil, no sé cómo explicarte, son		

	<p>hoy pasan , es un servicio que rota mucho , cambia mucho de gente , y bueno eso también lleva mucho que hoy también sea más difíciles los tratos , pero bueno en realidad es difícil ,no sé cómo explicarte , son muchas en un corto momento a veces .</p>		<p>muchas en un corto momento.”</p>		
F/E. P/ 7M	<p>las emociones, como cuáles?, tristeza, alegría dolor,</p> <p>son estables mis emociones trato que no me afecten, solo enoja un poco cuando descuidan al paciente por estar haciendo nada.</p>		<p>“son estables , trato que no afecten solo enoja cuando descuidan al paciente “</p>		

CATEGORIA : EMOCIONES DE ENOJO , ALEGRIA Y LLANTO DENTRO DEL EQUIPO DE ENFERMERIA QUE TIENEN RELACION CON LAS CARACTERISTICAS DEL TRABAJO.					

Pregunta N° 9	¿ Cree que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	si totalmente influye en lo emocional , porque uno va con otra predisposición ósea si es un lugar en el que hay destrato totalmente lo emocional pasa por la atención al paciente , si uno va con una mala predisposición para trabajar y repercute totalmente en el cuidado por una cuestión de mala actitud , ante la predisposición que pone uno , si bien uno va y hace el laburo y se piensa en el paciente y trata de separar		"Si totalmente influye en lo emocional, uno va con otra predisposición, si bien uno va y hace su trabajo, trata de separar sus emociones pero si escuchas que se estaba agarrando o hay conflicto entre el resto de tus colegas	Se puede observar que los informantes coinciden en que el bienestar emocional si influye en el desarrollo laboral, aunque ellos no quieran que eso sea así, los pacientes se dan cuentan cuando	Los enfermeros exponen que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral ,tanto hacia sus pares como para el paciente.

	<p>sus emociones , pero por ahí mismas situación o vos escuchas que se están agarrando o hay conflictos entre jefaturas o compañeros y es como que es un ambiente nocivos y repercute en uno, decís “ que ambiente malo , no se puede y si repercute en el cuidado que no quieres ir a trabajar</p>		<p>se vuelve el ambiente nocivo se genera un ambiente malo”</p>	<p>algo no está bien , y te lo hacen saber . De igual manera si la predisposición hacia tus pares no es buena genera malas repercusiones a la hora de realizar tareas.</p>	
F/ E.A/ 15A	<p>si si, siempre, si bien no debería ni nada , pero muchas veces , hoy se ve que influye mucho ,el estado de ánimo , de cómo venimos a trabajar , de eso ahora si influye mucho , no</p>		<p>“ si si siempre si bien no debería ni nada, pero muchas veces sí , el estado de ánimos , como venimos a trabajar , no solo con</p>		

	<p>solo como compañeros sino también como para los pacientes , uno se da cuenta con los pacientes , y que ellos están atentos a cómo te ven porque son pacientes que están mucho tiempo entonces ellos , hay días que vas y te dicen hoy la veo así , ósea ellos mismos se dan cuentan como a veces esta uno , aunque uno trate de estar bien , o no , pero bueno ellos se dan cuenta también</p>		<p>los compañeros sino que los pacientes se dan cuentan , están atentos a nosotros , y se te dicen “ hoy la veo así” , “</p>		
F/E. P/ 7M	<p>influye de manera en las que tratamos los pacientes, aunque uno no quisiera, a veces afectan las emociones.</p>		<p>“Influye de manera que nosotros tratamos a los pacientes, a veces las emociones afectan “</p>		

CATEGORIA: EL FACTOR EMOCIONAL COMO COMPONENTE MODIFICADOR EN EL DESARROLLO LABORAL.					

Pregunta N° 10	¿ Cuáles considera usted que son los canales de comunicación más utilizados en el servicio ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	y los canales de comunicación más utilizados son las notas porque por cualquier cosa son notas o vos vas y necesitar pedir algo y te mandan con los superiores como que no hay una comunicación en la que puedas decir "bueno voy y me solucionan el problema "es como que todo el tiempo se lavan las manos "he fijate "habla con otra persona y es como que no obtienes soluciones de los		"Los canales de comunicación más utilizados son las notas , es como que todo el tiempo se lavan las manos y te mandan a hablar con otra persona , no obtienes soluciones con tus jefes "	Los informantes manifiestan que los canales de comunicación más presentes en el servicio son las notas , salvando ocasiones en las que predomina la manera informar, el dialogo , pero en cierto punto cuando este no llega a ningún	Sostienen en general que las notas es el canal de comunicación más utilizado.

	que se suponen que son tus jefes.			acuerdo , aparecen las notas .	
F/ E.A/ 15A	De mi punto de vista de manera informal, si si todo de manera informal, todo hablado sin dejar nada escrito, salvo uno que otro pedido que cuando n te lo quieren dar uno acude a la nota.		“de manera informal, salvo cuando no te lo quieren dar uno acude a la nota “		
F/E. P/ 7M	los canales de comunicación , las notas , las notas que realizan ,las reuniones también		“ las notas , las reuniones “		
CATEGORIA: LA COMUNICACIÓN MAS FRECUENTE UTILIZADAS EN EL SERVICIO ES APARTIR DE LAS NOTAS FORMALES.					



Pregunta N° 11	¿ Cómo se maneja la comunicación informal ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	y la comunicación informal es mala, nula, escasa, porque te terminas enterando cosas que te podrían decir de manera directa por comentarios mal intencionados de otros compañeros entonces como que no hay una comunicación fluida en la que ellos te detallen que es lo creen que debes mejorar o capacitarte o como se dice, o poner más predisposición de parte de uno como para mejorar la		“ La comunicación informal es mala, nula , escasa, porque te terminas enterando cosas que te podrían decir de forma directa por comentarios mal intencionados del resto del equipo , no hay comunicación fluida,”	Todo los informante reconocen que la comunicación informal que se maneja es el dialogo, directo entre ellos, existen también grupo de whatsaasp, pero hay un informante que manifiesta que el dialogo es malo, no es bien utilizado sobre	Las relaciones interpersonales se manejan en su mayoría a través de la comunicación informar, característicamente por el dialogo.

	atención, el cuidado y demás como para mejorar como servicio, para mi es mala.			todo por los jefes, no es bien utilizado para el mejor funcionamientos del servicio.	
F/ E.A/ 15A	Directo, entre compañeros o quien necesites hablar.		Directo , entre compañeros		
F/E.P/ 7M	si manejan los grupos de whatsapp , y el trato verbal ,		Grupos de WhatsApp y trato verbal.		
CATEGORIA: BUEN MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INFORMAL , PREDOMINA LA COMUNICACIÓN VERBAL SOBRE LOS MENSAJES DE TEXTO , PERO AMBAS SON UTILIZADAS .					

Pregunta N° 12	¿ Cree usted que influye la comunicación gestual en las relaciones interpersonales ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	<p>si influye una comunicación gestual porque por ahí las actitudes uno ve si uno tiene una buena o mala predisposición entonces por ahí a través de los gestos uno puede tomarlo de cierto modo o de otro modo para bien o para mal , como te responde o a través de los gestos obviamente , si te pone una cara mala te das cuenta que no hay una buena comunicación buen film</p>		<p>“ si influye la comunicación gestual porque por ahí por las actitudes uno ve si tiene buena o mala predisposición , si te pone una mala cara te das cuenta que no hay una buena comunicación, buen film, por ahí evitas pedirle algo o comentarle o</p>	<p>Todos los informantes comparten que la comunicación gestual es una parte más del dialogo continuo , con los gestos vemos de qué forma reacciona la otra persona y su predisposición ante</p>	<p>Las relaciones interpersonales generalmente se ven influenciadas por la comunicación gestual en el equipo de enfermería.</p>

	para relacionarse con una u otra jefatura o compañero o colega , o por ahí te hacen un gesto que se yo , por ahí evitas pedirle algo o comentarle algo o relacionarte con ciertos compañeros por cuestiones de gestos o cosas que vos veas agresivas .		relacionarte con ciertos compañeros por gestos que vemos agresivos	algo que les decimos , por ende si influye la comunicación gestual en las relaciones .	
F/ E.A/ 15A	si si muchísimo, sí tal cual, si si influye porque vemos cómo reacciona la otra persona antes lo que decimos.		“ si influye porque vemos cómo reacciona la otra persona antes lo que decimos –“		
F/E. P/ 7M	si influye porque puede agravar un problema, o no		“ si influye porque puede agravar un		

	se interpreta como no quiere, se muy mal interpretan,		problema , se muy mal interpreta”		
<p>CATEGORIA : LA PERCEPCION NEGATIVA DE LA COMUNICACIÓN GESTUAL QUE NO COINCIDE CON LA COMUNICACIÓN VERBAL DURANTE EL DIALOGO ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERIA .</p>					

Pregunta N° 13	¿ Considera que en el servicio hay un ambiente armónico ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	<p>depende , depende con quien trabajes , hay gente que después de muchos años de servicio de todo modos ,es como que ya están más acostumbrados o no están tan a la defensiva ,entonces por ahí se genera un ambiente armónico en la que las guardias , las horas laborales se pasan un poco más armonioso , sin tanto conflicto pero por ahí hay ciertas personas que están dentro de la misma guardia</p>		<p>“ Depende con quien trabajes, hay gente de hace muchos años que no están tan a la defensiva entonces por ahí en las guardias se genera ambiente armónico , hay ciertas personas totalmente conflictivas, ambiente tensos , ósea ye hablan a vos y no le hablan al otro , es</p>	<p>Todos los informantes están de acuerdo en que en el servicio hoy no hay un ambiente armónico , y si se logra es dependiendo de quienes sean los colegas de turno , quedando en el medio sin comprender sus discrepancias los</p>	<p>El ambiente en el servicio no es armónico, hay diferencia y conflictos entre los colegas más antiguos.</p>

	<p>en el que vos sentís el ambiente , totalmente conflictivo , tenso , malas actitudes , ósea te hablan a vos , no le hablan al otro , es como un ambiente muy nocivo .</p>		<p>como un ambiente muy nocivo.</p>	<p>enfermeros nuevos en el servicio.</p>	
F/ E.A/ 15A	<p>no hoy no. aunque se trata en lo posible pero no, no siempre, hay sus momentos, depende de muchas cosas, de quienes sean las personas que están, depende de muchas cosas pero bueno en general se trata de que así sea, aunque a veces bueno no se puede, pero se trata que así sea, pero no es.</p>		<p>No hoy no lo hay , se trata en lo posible pero no ,depende en general de muchas cosas, de quienes sean tus compañeros .</p>		

F/E. P/ 7M	No, no , no hay por los conflictos que ya hay entre algunos enfermeros , y yo como nueva quedo por ahí en el medio sin comprender mucho,		No , no por los conflictos que hay entre algunos enfermeros .y yo como nueva quedo en el medio sin comprender mucho.		
CATEGORIA: AMBITO LABORAL CONFLICTIVO CREADO POR DISCREPANCIAS PERSONALES ENTRE MIEMBROS DEL EQUIPO					

Pregunta N° 14	¿ Siente que se trabaja con confianza y compañerismo dentro del equipo de enfermería del servicio ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	también depende , depende con quien estas , algunas vos podés plantearle tus dudas sin problemas sin que te cuestionen y existe un compañerismo, confianza y otras con las que no ósea que siempre por como son con el resto uno ya se da cuenta con quien podés confiar y con quien no , entonces , también influye en la atención el tema de la confianza porque por ahí uno no tiene confianza en		“depende con quien estés, con algunas vos podés plantearles tus dudas, existe confianza, compañerismo y con otras no, entonces también influye en la atención, porque depende la confianza en su compañero te sacas las dudas, sino el paciente queda en el medio.	De los tres informantes, dos mencionan que el compañerismo existe dependiendo de quienes sean tus compañeros de guardia , no con todos se siente esa confianza a la hora de trabajar , en contra oposición al tercer	La mayoría remarco que el compañerismo y la confianza solo se encuentra en algunas guardias, dependiendo de quienes sean los colegas.

	<p>su compañero y por esa situación ya no va y le plantea alguna duda y el paciente queda en el medio , descuidado por no sacarse la duda con un compañero que te responde mal o lo toma para burla entonces se pierde la calidad de cuidado a través de esas cuestiones .</p>		<p>Algunos lo toman como burla entonces se pierde la calidad de cuidado a través de esas cuestiones “</p>	<p>informante el cual manifiesta que desde su punto de vista destaca que a la hora de trabajar todos ponen lo mejor para el paciente.</p>	
F/ E.A/ 15A	<p>no, depende de varias cosas, una de esas de quienes sean los compañeros, no cierto, en las guardias, en cada guardia, y eso, no es general.</p>		<p>No , depende de quienes sean tus compañeros de guardia .</p>		

F/E. P/ 7M	lo que destaco que, si al momento de trabajar todos ponemos lo mejor para el paciente,		Destaco que si al momento de trabajar siempre ponemos lo mejor.		
CATEGORIA: LA CONFIANZA Y EL COMPAÑERISMO DENTRO DEL EQUIPO LABORAL DEPENDEN DE QUIENES ESTEN INCLUIDOS EN EL DIAGRAMA DEL TURNO.					

pregunta N° 15	¿ Se brinda desde la institución programas que favorezcan en el desarrollo de las relaciones interpersonales ?				
N° cod	Relato textual	Comentarios	Red 1	Red 2	Red 3
F/ E.U/3A	no yo creo que no, que no se brinda ninguna, de parte de la institución no se brinda nada, para mejorar las relaciones interpersonales, si se han hechos reuniones en las que estaba jefatura más jerárquica pero no han modificado nada, porque hay gente que no quiere trabajar en el servicio, no se respeta entonces generan una mala predisposición, y no se encuentra una solución. Sinceramente		"No yo creo que no , de parte de la institución no se brinda nada para mejorar las relaciones , sinceramente desde donde lo mires es un servicio difícil , nunca se conforma a todo el mundo ,se cambian jerarquía pero no mejora para nada , está el choque de generaciones nueva de enfermería con la vieja , por ende otros	Dos informantes refieren que por el momento la institución no brinda ningún tipo de programas , aunque sería necesario no solo para el servicio sino para el hospital en general , siendo el tercer informante el que reconoce que la institución ha comenzado a trabajar	Escasos programas que favorezcan el desarrollo de las relaciones interpersonales .

<p>desde donde lo mires , es como que difícil el servicio , nunca se le conforma a todo el mundo entonces es complicado, y por ahí esta el choque de la generación nueva de enfermería y la generación vieja , que así de hace , que así yo digo , porque así se hizo siempre , otros vienen con otras implementaciones y otros no se adecuamos a sus modos , entonces es como que todo repercute en el cuidado y por parte de la institución tampoco hay un proyecto como para decir , vamos a ver qué soluciones , no se una terapia grupal , brindar equipo de</p>	<p>vienen con implementaciones y otros no se adecuan .”</p>	<p>sobre las relaciones interpersonales implementando torneos de futbol mixto.</p>	
---	---	--	--

<p>psicólogos , para ver cuál es el conflicto o cual sería la solución para que el equipo se mejore es como que complicado las relaciones interpersonales, de por si las relaciones entre personas es difícil porque nunca estamos de acuerdo todos pero ya somos todos adultos, todos elegimos la misma profesión porque tenemos algún interés de por medio , entonces hay que poner uno de nuestra parte para mejorar esas cuestiones , pero por parte de la institución no aportan nada .</p>				
--	--	--	--	--

F/E.A/ 15A	No, desde la institución nada, sería genial porque se lo necesita no solo en este servicio sino para todo el hospital, pero por el momento nada .		“No desde la institución nada, sería genial por se necesita para todo el hospital pero por el momento nada .”		
F/E. P/ 7M	programas? Mmm, atención o actividades, hace poco fue lo del campeonato de futbol dentro de todo están comenzando a fortalecer las relaciones.		“Hace poco fue lo del campeonato de futbol, dentro de todo están comenzando a fortalecer las relaciones.”		
C: AUSENCIA DE PROGRAMAS QUE FAVOREZCAN LAS INTERRELACIONES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERIA A NIVEL INSTITUCIONA					

#### 4. CATEGORIAS Y CONVERGENCIAS FINALES

1-BUENA RELACION CON EL EQUIPO DE ENFERMERIA
2- ESCASO SENTIDO DE PERTENENCIA CON EL EQUIPO
3- BUENAS VIVENCIAS INTERPERSONALES DENTRO DEL SERVICIO DE CLINICA MEDICA DURANTE LA LABOR.
4- DISCREPANCIAS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
5- RELACIONES NO SALUDABLES DENTRO DEL SERVICIO DE CLINICA MEDICA POR MALA PREDISPOSICION ENTRE COLEGAS
6- VINCULOS DE AMISTAD FUERA DEL AMBITO LABORAL QUE SE MANIFIESTA EN LA LABOR DIARIA
7- SATISFACCION DE LOS ENFERMEROS RESPECTO A LA LABOR DIARIA QUE SE REALIZA
8- EMOCIONES DE ENOJO ALEGRIA Y LLANTO DENTRO DEL EQUIPO DE ENFERMERIA QUE TIENEN RELACION CON LAS CARACTERISTICAS DEL TRABAJO
9- EL FACTOR EMOCIONAL COMO COMPONENTE MODIFICADOR EN EL DESARROLLO LABORAL.

ANTE LA AUSENCIA DE PROGRAMAS QUE FAVOREZCAN LAS INTERRELACIONES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO, SE CREA UN AMBIENTE LABORAL CONFLICTO REFLEJADO ATRÁVEZ DE LAS MALA PREDISPOSICION ENTRE COLEGAS, PROVOCANDO EN ELLOS MULTIPLES EMOCIONES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO LABORAL

LA RELACION DE CONFIANZA Y COMPAÑERISMO POSITVO DEPENDE DE LOS VINCULOS DE AMISTAD FUERA DEL AMBITO LABORAL QUE DEPENDEINDO DE SU DIAGRAMACION EN CONJUNTO FAVORECE LA SATISFACCION Y LA BUENA RELACION

LA COMUNICACIÓN FORMAL, INFORMAL Y GESTUAL INTERVIENEN EN LA INTERRELACION DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE CLINICA

10- LA COMUNICACIÓN MAS FRECUENTE UTILIZADAS EN EL SERVICIO ES APARTIR DE LAS NOTAS FORMALES.

11- BUEN MANEJO DE A LA COMUNICACIÓN INFORMAL, PREDOMINAN LA COMUNICACIÓN VERBAL SOBRE LOS MENSAJES DE TEXTOS , PERO AMBAS SON UTILIZADAS.

12- LA PERCEPCION NEGATIVA DE LA COMUNICACIÓN GESTUAL QUE NO COINCIDE CON LA COMUNICACIÓN VERBAL DURANTE EL DIALOGO ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERIA

13- AMBIENTE LABORAL CONFLICTIVO CREADO POR DISCREPANCIAS PERSONALES ENTRE MIEMBROS DEL EQUIPO

14- LA CONFIANZA Y EL COMPAÑERISMO DENTRO DEL EQUIPO LABORAL DEPENDEN DE QUIENES ESTEN INCLUIDOS EN EL DIAGRAMA DEL TURNO

15- AUSENCIA DE PROGRAMAS QUE FAVOREZCAN LAS INTERRELACIONES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERIA A NIVEL INSTITUCIONAL

## 5. INTERPRETACION

Luego de haber realizado el trabajo de campo a través de las entrevistas, y sus análisis se logró obtener tres convergencias con los datos obtenidos por los informantes, conformadas estas por 14 categorías.

La primera convergencia “ **ANTE LA AUSENCIA DE PROGRAMAS QUE FAVOREZCAN LAS INTERRELACIONES DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO ,SE CREA UN AMBIENTE LABORAL CONFLICTO REFLEJADO A TRÁVEZ DE LA MALA PREDISPOCION ENTRE COLEGAS, PROVOCANDO EN ELLOS MULTIPLES EMOCIONES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO LABORAL”** surge de la síntesis de las categorías 2,4,5,8,9,13 y 15 en la cual con los informantes perciben que las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo no se ven cuidados desde de la institución , como nos hacen mención los informantes, el primero afirma que “ de parte de la institución no se brinda nada, para mejorar las relaciones interpersonales , si se han hechos reuniones pero no han modificado nada”, el segundo informante “ desde la institución nada, seria genial porque se lo necesita “, otro informante manifiesta que “ hace poco se realizó un campeonato de futbol dentro de todo están comenzando a fortalecer” generando en ellos factores desfavorables en el desarrollo de las actividades laborales , siendo esencial que este sea en una relación de calidez, como hace mención la teorista Joyce Trevelbee en el Modelo de relaciones entre seres humanos : “Para poder dar asistencia a los pacientes primeros debemos hacer uso del propio yo como enfermeros , aprender nosotros a relacionarnos con nuestro equipo de salud , saber cómo desenvolvemos con el resto del equipo para lograr un buen ambiente laboral y así brindar la mejor comunicación hacia el paciente” he aquí que vemos reflejados en cada uno de los informantes la similitud que hay con respecto al factor emocional , en cómo influye en el desarrollo laboral, el manejo de las emociones , los entrevistados coinciden en que “ si totalmente influyen el bienestar emocional en el desarrollo laboral”, otro asimila que “ influye de manera que nosotros tratamos a los pacientes , a veces las emociones afectan”, coincidiendo todos en lo que menciona la autora Consuelo López-Fernández,(2015) en el artículo ,: “los estudiantes de

enfermería necesitan ser capaces de establecer relaciones interpersonales adecuadas porque son importantes en su aprendizaje y forman parte de las competencias necesarias para ejercer la enfermería con éxito. La inteligencia emocional (IE) se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales, debido a que permite ser consciente de las emociones, comprenderlas, manejarlas en uno mismo y en otros, y utilizarlas para razonar mejor.

Dicha autora hace énfasis en el bienestar y desarrollo de su inteligencia emocional a fin de favorecer las relaciones interpersonales tanto para el equipo y el ejercicio del cuidado, haciendo referencia también a lo que dice Trevelbee en su meta paradigma de salud donde el "Estado de bienestar definido individualmente según la propia apreciación del estado físico, emocional y espiritual".

La segunda convergencia que se conformo fue **"LA RELACION DE CONFIANZA Y COMPAÑERISMO POSITIVO DEPENDE DE LOS VINCULOS DE AMISTAD FUERA DEL AMBITO LABORAL QUE DEPENDIENDO DE SU DIAGRAMACION EN CONJUNTO FAVORECE LA SATISFACION Y LA BUENA RELACION"** se formó de las categorías 1,3,6 ,7 y 14, donde los entrevistados nos hacen mención en que las relaciones laborales interpersonales se ven influenciadas por los vínculos de amistad que surge fuera del ámbito laboral, generando durante las coincidencias de turnos la satisfacción laboral , y una buena vivencia entre algunos enfermeros del equipo, como mencionan los informantes "por ahí generas vínculos con unos más que con otros", u otro informante "ahora es solo compañeros de trabajos, ósea en su momento quizás había amistades pero hoy más que nada es compañeros de trabajo" coincidiendo con lo que menciona la autora Lapeña Moñux, 2013 en su artículo donde manifiesta que cada vez hay más problemas de insatisfacción laboral entre el personal de enfermería de los hospitales, debido en parte a problemas de organización del trabajo, considerando necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Beneficiando así el trabajo en equipo, la confianza y el compañerismo, que estos dependen hoy en día en el servicio según los compañeros del diagrama, como menciona el primer informante "depende con quien estés, puedes sacarte dudas "y el segundo informante que coinciden que "todo

depende quienes sean tus compañeros de guardia”. Situados desde la teoría de Hildegard Peplau que se centra en la Teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera/o en el proceso interpersonal definido como terapéutico. La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente, logrando que ambas partes desempeñen de manera correcta los informantes manifiestan que durante el trabajo exclusivo se genera “una buena relación con el equipo”

La tercer y ultima convergencia lograda fue **“LOS DISTINTOS TIPOS DE COMUNICACIÓN FORMAL, INFORMAL, VERBAL Y GESTUAL PRESENTES EN LA INTERRELACION DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO”** creada por las convergencias 10, 11 y 12 donde juega un papel fundamental para el desarrollo de las relaciones interpersonales la comunicación; Mauricio (2003) en su artículo hace hincapié que “para poder ofrecer servicios de alta calidad los/as profesionales de salud deben tener capacidades mínimas de comunicación interpersonal debido a que ello determinará las consecuencias de la interacción, el éxito o fracaso de cualquier tipo de atención en salud depende de las habilidades y destrezas de comunicación interpersonal que los/as profesionales de salud puedan tener para proporcionar un adecuado servicio a los/as pacientes manteniendo ellos un buen clima de trabajo que favorezca dichas relaciones , de tal manera podemos visualizar los distintos canales de comunicación que se utilizan , como mencionan el informante uno “los canales de comunicación más utilizados son las notas, porque por cualquier cosa son notas”, que se diferencia con lo manifestado por el informante dos que refiere “ de mi punto de vista de vista de manera informal , si si todo de manera informal , todo hablado sin dejar nada escrito” pero todos tienen en común la percepción que la comunicación gestual influye en las relaciones interpersonales , manifestado que “ si, si muchísimo , si influye porque vemos cómo reacciona la otra persona ante lo que decimos , u otro informante refiere que “ si influye porque puede agravar un problema o no se interpreta como uno quiere” compartiendo y coincidiendo así mismo la teoría de Maslow en la que hace mención la importancia de la comunicación tanto intrapersonal como

interpersonal , siendo características esenciales en el calidad de atención y desarrollo profesional , Maslow afirma que “la comunicación en salud ha demostrado una y otra vez que nuestra capacidad de comunicarnos con los demás no solo beneficia nuestra salud mental sino también nuestra salud física,es vital que las personas compartan lo que sienten, porque si lo mantienen embotellado, entonces es más probable que sufran emocional, mental y físicamente.”

## 5.1 RECONTEXTUALIZACION

El trabajo del personal de enfermería dentro del servicio de clínica médica es un trabajo arduo, donde el personal busca cumplir con cada necesidad de cada paciente, brindarles un cuidado holístico e integral basado en las necesidades de cada persona, acompañando con un apoyo psicológico y emocional de todo el personal, para recuperar su salud.

Para que el equipo de enfermería pueda cumplir sus expectativas se busca generar un ambiente óptimo laboral, que las relaciones interpersonales sean de calidez, armonía, y esencialmente que se mantenga una comunicación fluida, trabajando en equipo por y para los pacientes.

Dicha investigación nos permitió conocer y comprender las relaciones interpersonales del equipo de enfermería y cómo influye en su dinámica diaria laboral, generando herramientas que favorezcan su desarrollo, a través de programas de mejora de relaciones interpersonales y comunicación esencialmente.

Se espera que la misma sirva de orientación para futuras investigaciones, y se tengan en cuenta los aspectos mencionados para la mejora de las relaciones interpersonales de los servicios de las instituciones que brindan cuidados.

## CONCLUSIÓN

La producción del trabajo presentado nació a raíz de las vivencias personales que tuve durante mi rotación en el servicio de clínica, y la incertidumbre de problemáticas entre el personal de enfermería del servicio que no lograba comprender.

Elegir esta temática y poderla plasmar en el desarrollo de la investigación fue de gran importancia ya que me permitió el crecimiento personal académico desde diferentes materiales bibliográficos, los cuales me brindaron las herramientas necesarias para la construcción de dicha investigación y principalmente la importancia de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral.

Cabe mencionar que el mismo supero totalmente mis expectativas ya que se presentaron cuestiones más arduas para su desarrollo, como por ejemplo a la hora del realizar las categorías y convergencias fueron situaciones que me costó resolver demorando un poco más los tiempos programados.

Durante la realización de dicha investigación se pudo ir tomando conocimientos de problemáticas mediante la recolección de datos que surgen en la labor diaria del personal de clínica médica del Hospital Zonal de Caleta Olivia y buscando las herramientas para su mejora, haciendo énfasis siempre en lo manifestado por los participantes de nuestra investigación y su percepción.

También me permitió el abordaje de conocimientos de distintos autores que nos ayudan a comprender el tema seleccionado y ampliar la mirada sobre otras realidades similares , poniendo énfasis en el personal de enfermería y las relaciones intrapersonales a la hora de trabajar en equipo para brindar un cuidado holísticos y de calidad.

## BIBLIOGRAFIA

- Bordignon, M., & Monteiro, M. I. (2018). Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. *Enfermería Global*, 17(3), 435–469.
- Dias-Silveira, cristiana, Teixeira-de-Bessa, Amanda Trindade, Oroski-Paes, Graciele, & Conceição-Stipp, Marluci Andrade. (2017). Gestión de equipos de enfermería: factores asociados a la satisfacción laboral. *Enfermería Global*, 16 (47), 193-239. Epub 1 de julio de 2017.
- Durand Chambergo, E. D., & Ugaz Castillo, G. R. (2018). Las Teorías de Elton Mayo, la Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow para Desarrollar las Relaciones Interpersonales, en la Institución Educativa N° 10103 “Carmen Rosa Fernández Barrera” del Caserío La Capilla–Pueblo Nuevo-Ferreñafe.
- Elers Mastrapa, Yenny, & Gibert Lamadrid, María del Pilar. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4)
- Espinoza, Mauricio. (2003). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD. *Punto Cero*, 08(07), 20-30.
- González Ortega, Yariela. (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Aquichán*, 7 (2), 130-138.
- Hernández-Sampieri y Mendoza (2012) con algunas ideas de Lieber y Weisner (2010) y Onwuegbuzie y Combs (2010).
- HERNANDEZ, Sampieri, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. Sexta edición. Mexico D. F. (2014)
- Juárez-Rodríguez, P. A., & García-Campos, M. D. L. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 109-111

- Lapeña-Moñux, Y. R., Cibanal-Juan, L., Pedraz-Marcos, A., & Macía-Soler, M. L.. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555–562.
- Montero Vizcaíno, Yoalmis Yaquelin, Vizcaíno Alonso, María del Carmen, & Montero Vizcaíno, Yuleimis. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), e369. Epub 01 de junio de 2020
- Orrego Sierra S, Ortiz Zapata AC. Calidad del cuidado de enfermería. *Invest Educ Enferm*. 2001;19(2): 78-83.
- Santos, M., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, Vol.7 (274).
- Silva, Mariana Pereira da | Medeiros, Soraya Maria de | Sousa, Yanna Gomes de | Araújo, Marília Souto de | Silva, Filipe André dos Santos . 2019, *Cultura de los Cuidados*.
- Siurana Aparisi, Juan Carlos. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, (22), 121-157.
- Zabalegui Yáñez, Adelaida. (2003). El rol del profesional en enfermería. *Aquichan*, 3(1), 16-20.
- Zarate Grajales, Rosa A.. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44-45), 42-46.

## ANEXOS I

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento. Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista. En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Pedro Tardivio de Santa Cruz durante el año 2023. Aceptando la participación en este estudio bajo dichas condiciones establecidas.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

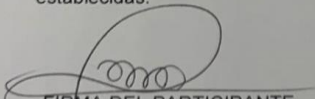
FIRMA INVESTIGADOR


Caleta Olivia ..... Días del mes de ..... 2023

CARTA DE CONSEMIENTO INFORMADO

Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento. Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista. En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Pedro Tardivo de Santa Cruz durante el año 2023. Aceptando la participación en este estudio bajo dichas condiciones establecidas.

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE  
INVESTIGADOR

FIRMA  


Caleta Olivia <sup>26</sup> ..... Dias del mes de octubre ..... 2023

CARTA DE CONSEMIENTO INFORMADO

Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento. Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista. En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Pedro Tardivo de Santa Cruz durante el año 2023. Aceptando la participación en este estudio bajo dichas condiciones establecidas.

FIRMA DEL PARTICIPANTE  
INVESTIGADOR



FIRMA

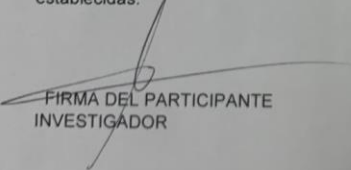


Caleta Olivia 25 Días del mes de Octubre 2023

CARTA DE CONSEMIENTO INFORMADO

Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento. Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista. En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

Declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Vivencias acerca de las relaciones interpersonales del equipo de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Zonal Pedro Tardivo de Santa Cruz durante el año 2023. Aceptando la participación en este estudio bajo dichas condiciones establecidas.

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE  
INVESTIGADOR

FIRMA



Caleta Olivia <sup>30</sup>..... Dias del mes de octubre..... 2023

## ANEXO II

### ENTREVISTAS

#### INFORMANTE 1

1) ¿Cómo es su relación con el equipo de enfermería?

Mi relación con el personal de enfermería es básicamente durante el periodo del turno es buena, trato de mi parte ir a trabajar hacer lo mío, trabajar con mis pacientes y en caso de requerir ayuda de un compañero , solicitar , pero en lo general , trato de relacionarme más con el paciente que con el personal de enfermería , por ahí por una cuestión de que no todos tienen la misma actitud , me ha pasado que cuando he ido a clínica médica tenía la mejor predisposición para colaborar con todos y me he dado cuenta como que no era reciproca la colaboración y el apoyo entre compañeros entonces como que te das cuenta que hay que cortar .

2) ¿Experimenta el sentido de pertenencia con el equipo de enfermería del servicio?

El sentido de pertenencia no, no, me pasa como que todo el tiempo hacen mucha diferencia, buscan en que te equivocas, en tus errores y por ahí no encuentro el sentido de pertenencia, al menos en este servicio, he pasado por otros servicios u otros trabajos y que, si tienes sentido de pertenencia, uno se va con una predisposición diferente a trabajar y a diferencia de lo que es este servicio en especial es muy conflictivo la relación interpersonal que existe entre los enfermeros

3) ¿Cómo puede clasificar sus vivencias interpersonales dentro del servicio? ¿puede argumentar por qué?

Podríamos decir que nula, ósea voy hago mi trabajo y ya, óseo trato de obviamente sobrellevar la guardia y cumplir con mis pacientes, nada más, en cuanto a la relación con el personal no me involucro mucho, más que lo necesario para los pacientes.

4) ¿Puede describir las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería?

La relación interpersonal con el personal de enfermería bastante conflictiva , todo el tiempo buscan el error de los compañeros , emm no es un equipo que busque mejorar , que busque el crecimiento grupal del servicio como para mejorar la atención , emm es como que todo el tiempo ven los errores , ósea si bien uno no buscan que te premien por lo que haces bien pero estaría bueno que cuando uno se equivoca q es normal que es común porque somos seres humanos te hablen más en un ámbito privado por incluso pasa con los jefes que no saben cómo abordar y te terminas enterando por el chismerío vamos a decir cuestiones que tendrían que haber hecho más privado , si fuesen más profesionales .

5) ¿Dentro del servicio usted considera que las relaciones son saludables? ¿Puede ampliar?

No saludables no lo son, porque como te digo es como que todo el tiempo uno va buscando en que se equivoca, cuales son los errores, no buscan un crecimiento grupal, es como que buscan que beneficios saco de todas las situaciones en particular es como que ven que me favorece a mi cierta situación para tener beneficios propios.

6) ¿Puede describir los vínculos que existen dentro del servicio?

Y por ahí generas vínculos con unos más que con otros por ahí con los que tienen tus mismos criterios , se preocupan por el paciente , emmm creas vínculos afectivos, amistosos por ahí uno más que otro , y si había otros tipos de vínculos más familiares que en todo momento se ve la diferencia de predisposición antes cualquier petitorio , ósea si vos pedias algo y pedía algo el hermano “de “ , se priorizaba al “hermano” y hay vínculos que también más afectivos que no caigan a la jefatura entonces se generaba todo conflicto más asique un vínculo mas nocivo , toxico diría yo.

7) ¿Está satisfecho con el trabajo que se realiza dentro del servicio?

No no me siento satisfecha , incluso al trabajar con salud mental eh incitado para que se realice terapia grupal para ver cuáles son los conflictos internos , por ahí , hay una frase que utilizo que dice “ el que no chilla no mama “en el servicio ósea , te das cuenta que uno va y hace lo mejor que puede , trata de dar lo mejor por el paciente y no todos priorizan el

bienestar del paciente y ven como que se quejan y se quejan y son los que más beneficios les dan , te das cuenta que al final de todo si no te quejas terminas cubriendo todos los huecos del servicio eso días que nadie quiere , esos turnos que quedan y terminas haciendo todo el laburo del resto.

8) ¿Puede identificar las emociones que experimenta dentro del equipo de enfermería?

Los sentimientos que por ahí uno , va a mí me pasaba era mucha frustración , enojo , porque al fin y al cabo uno se esforzaba por dar lo mejor, y pensando siempre en el paciente y al final el que tenía más destrato con el paciente o no le importaba el bienestar del paciente eran los que más , eran los que más eran considerados vamos a decirlo dentro del servicio , entonces por ahí pasaba la frustración y enojo por ahí uno buscaba que se yo, capacitarse , seguir estudiando y no , los beneficios eran , por así decirlo , lo positivo así lo daban a la gente que más conflicto generaba y ahí es cuando uno piensa para que uno se esfuerza .

9) ¿Cree que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral?

Si totalmente influye en lo emocional , porque uno va con otra predisposición ósea si es un lugar en el que hay destrato totalmente lo emocional pasa por la atención al paciente , si uno va con una mala predisposición para trabajar y repercute totalmente en el cuidado por una cuestión de mala actitud , ante la predisposición que pone uno , si bien uno va y hace el laburo y se piensa en el paciente y trata de separar sus emociones , pero por ahí mismas situación o vos escuchas que se están agarrando o hay conflictos entre jefaturas o compañeros y es como que es un ambiente nocivos y repercute en uno, decís “ que ambiente malo , no se puede y si repercute en el cuidado que no quieres ir a trabajar

10) ¿Cuáles considera usted que son los canales de comunicación más utilizados en el servicio?

Y los canales de comunicación más utilizados utilizados son las notas porque por cualquier cosa son notas o vos vas y necesitar pedir algo y te mandan con los superiores como que no hay una comunicación en la que puedas decir "bueno voy y me solucionan el problema "es como que todo el tiempo se lavan las manos "he fijate " habla con otra persona y es como que no obtienes soluciones de los que se suponen que son tus jefes .

11) ¿Cómo se maneja la comunicación informal?

Y la comunicación informal es mala , nula, escasa , porque te terminas enterando cosas que te podrían decir de manera directa por comentarios mal intencionados de otros compañeros entonces como que no hay una comunicación fluida en la que ellos te detallen que es lo creen que debes mejorar o capacitarte o como se dice , o poner mas predisposición de parte de uno como para mejorar la atención.

12) ¿Cree usted que influye la comunicación gestual en las relaciones interpersonales?

Si influye una comunicación gestual porque por ahí las actitudes uno ve si uno tiene una buena o mala predisposicion entonces por ahí a través de los gestos uno puede tomarlo de cierto modo o de otro modo para bien o para mal , como te responde o a través de los gestos obviamente , si te pone una cara mala te das cuenta que no hay una buena comunicación buen film para relacionarse con una u otra jefatura o compañero o colega , o por ahí te hacen un gesto que se yo , por ahí evitas pedirle algo o comentarle algo o relacionarte con ciertos compañeros por cuestiones de gestos o cosas que vos veas agresivas .

13) ¿Considera que en el servicio hay un ambiente armónico?

Depende , depende con quien trabajes , hay gente que después de muchos años de servicio de todo modos ,es como que ya están más acostumbrados o no están tan a la defensiva ,entonces por ahí se genera un ambiente armónico en la que las guardias , las horas laborales se pasan un poco más armonizo , sin tanto conflicto pero por ahí hay ciertas

personas que están dentro de la misma guardia en el que vos sentís el ambiente , totalmente conflictivo , tenso , malas actitudes , ósea te hablan a vos , no le hablan al otro , es como un ambiente muy nocivo.

14) ¿Siente que se trabaja con confianza y compañerismo dentro del equipo de enfermería del servicio?

También depende , depende con quien estas , algunas vos podes plantearle tus dudas sin problemas sin que te cuestionen y existe un compañerismo, confianza y otras con las que no ósea que siempre por como son con el resto uno ya se da cuenta con quien podes confiar y con quien no , entonces , también influye en la atención el tema de la confianza porque por ahí uno no tiene confianza en su compañero y por esa situación ya no va y le plantea alguna duda y el paciente queda en el medio , descuidado por no sacarse la duda con un compañero que te responde mal o lo toma para burla entonces se pierde la calidad de cuidado a través de esas cuestiones .

15) ¿Se brinda desde la institución programas que favorezcan en el desarrollo de las relaciones interpersonales?

No yo creo que no, que no se brinda ninguna, de parte de la institución no se brinda nada, para mejorar las relaciones interpersonales, si se han hechos reuniones en las que estaba jefatura más jerarquía, pero no han modificado nada, porque hay gente que no quiere trabajar en el servicio, no se respeta entonces generan una mala predisposición, y no se encuentra una solución. Sinceramente desde donde lo mires , es como que difícil el servicio , nunca se le conforma a todo el mundo entonces es complicado, y por ahí esta el choque de la generación nueva de enfermería y la generación vieja , que así de hace , que así yo digo , porque así se hizo siempre , otros vienen con otras implementaciones y otros no se adecuamos a sus modos , entonces es como que todo repercute en el cuidado y por parte de la institución tampoco hay un proyecto como para decir , vamos a ver qué soluciones , no se una terapia grupal , brindar equipo de psicólogos , para ver cuál es el conflicto o cual sería la solución para que el equipo se mejore es como que complicado las relaciones interpersonales, de por si las relaciones entre personas es difícil porque nunca estamos de

acuerdo todos pero ya somos todos adultos, todos elegimos la misma profesión porque tenemos algún interés de por medio , entonces hay que poner uno de nuestra parte para mejorar esas cuestiones , pero por parte de la institución no aportan nada .

## INFORMANTE 2

1) ¿Cómo es su relación con el equipo de Enfermería?

Buena, dentro de todo buena, y trato que así sea porque bueno uno pasa muchas horas de su día, de su vida en el trabajo asique trato que sea lo mejor posible.

2) ¿experimenta el sentido de pertenencia con el equipo de enfermería del servicio?

No con el equipo, sino con algunas personas, no con el equipo en general, y yo personalmente si hablo de mi sí, pero bueno no pasa en general en el equipo no.

3) ¿cómo puede clasificar sus vivencias interpersonales dentro del servicio? ¿puede argumentar por qué?

Buenas en general, ya sea a los compañeros, a los pacientes, en si a lo general podríamos que si buenas.

4) ¿puede describir las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería?

Y en general no es un equipo en el que sean muy buenas las relaciones en general, porque bueno , muchas veces haber , como te explico , muchas veces no sé , uno tiene quizás alguna sugerencia, algún comentario o algo así y muchas veces se toma así como personales , y no como debería ser que son cosas así relacionadas al trabajo , pero bueno digamos que dentro de todo trata de , se trata en general que sean buenas relaciones .

5) ¿Dentro del servicio usted considera que las relaciones son saludables? ¿Puede ampliar?

No, la verdad que no, no, no, porque como te decía recién todo esto de como que cualquier cosa de lo que uno dice u opina siempre se toma como cosa personal y no como referidas al servicio de enfermería o al servicio en general.

6) ¿Puede describir los vínculos que existen dentro del servicio?

Ósea ahora es solo compañeros de trabajo, ósea en su momento quizás había amistadas, habían, pero hoy más que nada es compañeros de trabajo hablando en general no, ósea predomina eso, ósea si bien hay una que otra relación más de amistad, pero la gran mayoría son nada de compañeros de trabajo, nada más.

7) ¿Está satisfecho con el trabajo que se realiza dentro del servicio?

Si, personalmente si, quizás debiera hacer también un me ha culpa y si en otro momento de mi vida, era distinto, era quizás mejor y todo, hoy no, si bien hablando de forma personal, no es malo ni nada, pero no es al cien como era en su momento.

8) ¿Puede identificar las emociones que experimenta dentro del equipo de enfermería?

Las emociones, haber, que heavy, jeje, emmmm haber, no sé cómo explicarlo en realidad, son muchas en si ósea, emociones, así como sentimientos encontrados, así como cosas que no pasaban, que hoy pasan, es un servicio que rota mucho, cambia mucho de gente, y bueno eso también lleva mucho que hoy también, pero bueno en realidad es difícil, no sé cómo explicarte.

9) ¿Cree que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral?

Si si, siempre, si bien no debería ni nada , pero muchas veces , hoy se ve que influye mucho ,el estado de ánimo , de cómo venimos a trabajar , de eso ahora si influye mucho , no solo como compañeros sino también como para los pacientes , uno se da cuenta con los pacientes , y que ellos están atentos a cómo te ven porque son pacientes que están mucho tiempo entonces ellos , hay días que vas y te dicen hoy la veo así , ósea ellos mismos se dan cuentan como a veces esta uno , aunque uno trate de estar bien , o no , pero bueno ellos se dan cuenta también .

10) ¿Cuáles considera usted que son los canales de comunicación más utilizados en el servicio?

De manera informal, si si todo de manera informal.

11) ¿Cómo se maneja la comunicación informal?

No no

12) ¿Cree usted que influye la comunicación gestual en las relaciones interpersonales?

Si si influye

13) ¿Considera que en el servicio hay un ambiente armónico?

No no lo hay.

14)¿Siente que se trabaja con confianza y compañerismo dentro del equipo de enfermería del servicio?

No, depende de varias cosas, una de esas de quienes sean los compañeros, no cierto, en las guardias, en cada guardia, y eso, no es general.

15) ¿Se brinda desde la institución programas que favorezcan en el desarrollo de las relaciones interpersonales?

No desde la institución hoy no.

### INFORMANTE 3

1) ¿Cómo es su relación con el equipo de Enfermería?

El trato con el personal, dentro de todo, lo que yo considero es buena, por el momento no tengo quejas.

2) ¿experimenta el sentido de pertenencia con el equipo de enfermería del servicio?

Por el momento no, porque entre hace 7 meses,

3) ¿cómo puede clasificar sus vivencias interpersonales dentro del servicio? ¿puede argumentar por qué?

Buenas, yo considero que de mi parte hay compañerismo, con el personal que me ha tocado de compañero también. me ayudaron, me ayudaron a adaptarme, por el momento es muy buena, bien.

4) ¿puede describir las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería?

Sí, he notado que hay algunas falencias, pero de ahí no...

5) ¿Dentro del servicio usted considera que las relaciones son saludables? ¿Puede ampliar?

No, no son muy saludables que digamos, se nota que hay algunas discrepancias, entre personales, y se nota a veces en el trabajo.

6) ¿Puede describir los vínculos que existen dentro del servicio?

En el sector sé que hay familiares trabajando, eh pero de ahí vínculos ,no entiendo , ah si creo que hay unas amistades y eso que se reflejan en ciertos momentos .

7) ¿Está satisfecho con el trabajo que se realiza dentro del servicio?

Si estoy satisfecha.

8) ¿Puede identificar las emociones que experimenta dentro del equipo de enfermería?

¿Las emociones, como cuáles?, tristeza, alegría dolor,

No, no son estables mis emociones

9) ¿Cree que el bienestar emocional influye en el desarrollo laboral?

Influye de manera en las que tratamos los pacientes, aunque uno no quisiera, a veces afectan las emociones.

10) ¿Cuáles considera usted que son los canales de comunicación más utilizados en el servicio?

Los canales de comunicación, las notas, las notas que realizan, las reuniones también,

11) ¿Cómo se maneja la comunicación informal?

Si manejan los grupos de whatsapp, y el trato verbal,

12) ¿Cree usted que influye la comunicación gestual en las relaciones interpersonales?

Si influye porque puede agravar un problema, o no se interpreta como no quiere, se muy mal interpretan,

13) ¿Considera que en el servicio hay un ambiente armónico?

No, no, no hay por los conflictos que ya hay entre algunos enfermeros, y yo como nueva quedo por ahí en el medio sin comprender mucho,

14) ¿Siente que se trabaja con confianza y compañerismo dentro del equipo de enfermería del servicio?

Lo que destaco que, si al momento de trabajar todos ponemos lo mejor para el paciente,

15) ¿Se brinda desde la institución programas que favorezcan en el desarrollo de las relaciones interpersonales?

¿Programas? Mmm, atención o actividades, hace poco fue lo del campeonato de futbol dentro de todo están comenzando a fortalecer las relaciones.

Anexo III

AUTORIZACION INSTITUCIONAL

