

ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL HOSPITAL FERRAÑAFE

THERAPEUTIC INTERVENTION STRATEGY FOR THE IMPROVEMENT OF THE INTERPERSONAL RELATIONS OF THE FERRAÑAFE HOSPITAL

Carolina E. Castañeda Arboleda.¹

Juan Carlos Callejas Torres²

Pedro C. Pérez Martinto³

Fecha de recepción: 12 de febrero de 2018 Fecha de aceptación: de marzo de 2018

Resumen

El artículo se deriva de una tesis de maestría de psicología clínica. Objetivo aplicar la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores comunicación, respeto, asertividad y empatía, desde las tendencias históricas en el proceso de formación de valores y su dinámica; la investigación es experimental, diseño cuasi experimental y esta validado por expertos; también se evalúa el nivel de relaciones interpersonales en el personal de salud; por ello es que se aplica la correlación entre la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores y el mejoramiento de las relaciones interpersonales. El análisis de los resultados nos informa que la falta de valores en el personal de salud a generado estrategias de evaluación e intervención dirigidas a ayudar a los trabajadores que presentan dificultades en el área de las relaciones interpersonales, por lo que el aprendizaje de los valores, se produce siempre en contextos interpersonales, gracias a la interacción con los demás. Se concluye en una aportación en la práctica de los valores y mostrar visiblemente un cambio en el manejo de las relaciones de las relaciones interpersonales entre todo el personal de salud, los cambios lo asumieron con mucha madurez intelectual y emocional en la práctica de su jornada diaria. Además es muy importante la comunicación, conductas asertivas y el respeto.

Palabras clave: *Estrategia de Intervención Terapéutica; relaciones Interpersonales; personal de salud.*

Abstract

The article is derived from a master's thesis of clinical psychology. Objective to apply the strategy of therapeutic intervention based on the process of formation of the values of communication, respect, assertiveness and empathy, from the historical tendencies in the process of values formation and its dynamics; the research is experimental, quasi-experimental design and validated by experts; the level of interpersonal relationships in health personnel is also evaluated; for this reason, the correlation between the strategy of therapeutic intervention based on the process of formation of values and the improvement of interpersonal relationships is applied. The analysis of the results informs us that the lack of values in health personnel has generated evaluation and intervention strategies aimed at helping workers who have difficulties in the area of interpersonal relationships, so that the values are learned, It is always produced in interpersonal contexts, thanks to the interaction with others. It concludes in a contribution in the practice of values and visibly show a change in the management of interpersonal relationships among all health personnel, the changes assumed with much intellectual and emotional maturity in the practice of their daily work . In addition, communication, assertive behavior and respect are very important.

Keyword: *Strategy of Therapeutic Intervention; interpersonal relations, health personnel.*

1 Psicóloga Clínica Hospital Referencial Ferreñafe; caelicas_2304@hotmail.com

² Docente de la Escuela de Postgrado, Universidad Señor de Sipan, Dr.; Chiclayo, Lambayeque, Perú; callejas.1959@yahoo.es

³ Docente de la Escuela de Postgrado, Universidad Señor de Sipan, Mg.; Chiclayo, Lambayeque, Perú; pedroperez@crece.uss.edu.pe

I. Introducción.

Actualmente, en la calle, en la jornada laboral, en la casa, o en cualquier parte se puede percibir la falta y/o ausencia de valores en nuestra sociedad; el mundo en general parecen vivir sumergidos en una crisis generalizada de valores como consecuencia del fracaso de las utopías más recientes y donde los cambios se producen a un ritmo vertiginoso.

Sin embargo, el clima de desmoralización que invade a nuestra sociedad actualmente ha generado una auténtica cultura de contravalores, lo que afecta las relaciones interpersonales dentro de las instituciones y/o empresas.

Dado a que en el entorno en el que se desenvuelve el personal de salud, se producen continuos cambios, esto se evidencia muy a menudo en las relaciones interpersonales en la forma de realizar el trabajo diario, mediante actitudes y comportamientos no saludables para el entorno.

La formación y desarrollo de valores, a partir de este trabajo a realizar es que el personal de salud, se conviertan en personas que actúen y tomen decisiones, que sean creativos, críticos y combativos, optimistas, responsables, honestos, laboriosos, honrados y solidarios obteniendo como resultado una mejora en las relaciones interpersonales de la interacción diaria en la institución hospitalaria.

El desarrollo de los valores en las relaciones interpersonales con el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe, a un futuro muy corto se debe lograr a través de la atención diaria que se brinda al usuario interno y externo.

Las relaciones interpersonales están influenciadas por los valores que presenta el personal de salud y ello mejorará satisfactoriamente con la estrategia terapéutica.

La investigación tuvo como objetivos:

- Caracterizar el proceso de formación de valores y su dinámica.
- Determinar las tendencias históricas en el proceso de formación de valores y su dinámica.
- Diagnosticar el nivel de las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe, 2015, antes de aplicar la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores como comunicación, respeto, asertividad y empatía para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Aplicar la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores como comunicación, respeto, asertividad y empatía para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe, 2015.
- Evaluar el nivel de relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe, 2015, después de aplicar la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores como comunicación, respeto, asertividad y empatía para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Esta investigación justifica el problema de las relaciones interpersonales en la institución del Hospital Referencial Ferreñafe, ya que se suscita hace mucho tiempo debido a la inequidad y desigualdad de derechos y roles; muchas veces no se respeta el puesto asignado a tal trabajador por factores de política o familiaridad, la asistencia y permanencia no lo cumplen todos, un grupo de trabajadores son privilegiados de manera que usan el registro del huellero y una minoría se registran en parte diario lo que fomenta desorden y desunión entre los trabajadores, además se presenta situaciones de mala comunicación como rumores o información distorsionada, muchas personas no

son tan certeras en su comunicación, por lo que manejan indirectas o manipulan a otras personas de su entorno lo que origina conflictos entre compañeros.

Al inicio y dentro de la jornada muchas veces los trabajadores no muestran lazos de compañerismo y apoyo mutuo, lo que origina a que el usuario en algunas veces salga afectado.

La escasa motivación por parte de los trabajadores para cumplir el reglamento interno de trabajo, poco compromiso organizacional con las metas y objetivos de la institución.

En el hospital referencial Ferreñafe se observa el escaso compromiso de los colaboradores con los valores organizacionales, como poca iniciativa, relaciones interpersonales fragmentadas y/u hostiles, desdén para interacciones dentro de las reuniones de confraternidad, lo que dificulta una atención de calidad en el paciente, como además en el trato con los compañeros de trabajo ya que aunado a lo anterior hay presencia de comunicaciones equipos agresivo pasiva, rumores distorsionados y escaso compromiso con la generación del cambio .

El famoso "estrés" ó tensión en el personal de salud es prácticamente siempre producto de experiencias de relaciones interpersonales insatisfactorias o existe el riesgo de que así ocurra.

Al existir malas relaciones interpersonales dentro del personal de salud podría implicar una amenaza para la salud tanto mental.

En la actualidad se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para transformar éste, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo.

La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás. La condición del ser social, hace a los sujetos partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Según, Zaldívar, D. (2010), un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personales lógicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte del tiempo de los individuos está comprometido en las comunicaciones interpersonales, la mayoría de sus necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permitan dicha satisfacción, dependerán mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

Por ello, se plantea, que el objeto de la investigación es el proceso de formación de valores, en las Relaciones Interpersonales.

Para lograr el pleno desarrollo de la personalidad, y por ende, el desarrollo de un ser social, es necesario entablar una comunicación asertiva, que no se ubique en los extremos de la pasividad o la agresividad como muchas veces se puede apreciar, y sobre todo a nivel de la Institución. Esto también repercute en el sano crecimiento y formación de cada integrante de la institución Hospital Referencial Ferreñafe

En el aspecto social el trabajo se justifica porque la estrategia permitirá mejorar las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital Referencial Ferreñafe, 2015, optimizando la confianza y la seguridad en sí mismo. Asimismo, contribuirá al desarrollo personal para lograr el éxito en la vida profesional, laboral y social ya que en el mundo actual es beneficioso en sus relaciones interpersonales así como en su proceso de formación del trabajador competente.

En el aspecto metodológico se contribuirá con estrategias para fortalecer los valores personales y organizacionales con el fin de comprender a los demás y trabajar en equipo. Éstas fueron compartidas con las diferentes áreas de interdicción del mencionado hospital para mejorar la convivencia optimizando las adecuadas relaciones interpersonales.

Es por ello, la necesidad de presentar el proceso de formación de valores comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales con el personal del Hospital Referencial Ferreñafe propuesta que predispone sobre la importancia que tiene el empleo de una comunicación asertiva, respeto y empatía dentro del ámbito laboral; para así influir de manera positiva en el proceso de la jornada laboral de dicha institución.

Autores como, Méndez, (2010). Tuvo como objetivo el contribuir a la solución de conflictos de las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha. Los indicadores estuvieron presentes en todo el proceso de observación, fueron la integración, diálogo, tolerancia, unión, respeto, alegría y seguidos de paz, puntualidad, confianza, sinceridad, paciencia, colaboración en menor grado. En consecuencia fue evidente el cambio positivo en las relaciones interpersonales de los trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los conflictos entre los compañeros de trabajo, fueron expresados con libertad y madurez, logrando compromisos para mejorar la relación interpersonal y profesional en la práctica diaria. Los subgrupos se distribuyeron mediante la mecánica del trabajo práctico en las jornadas de capacitación, se logró de esta manera, una integración mediante la aplicación de técnicas de relaciones humanas que permitieron el conocimiento de todos los compañeros docentes con sus fortalezas y debilidades. La actitud positiva frente a los conflictos se vio reflejada en enfrentar los problemas con las estrategias dadas en la temática de la capacitación y aplicarlas en su vida docente y personal.

Otros autores como, López, (2011), refiere establecer las relaciones interpersonales como factor determinante en la comunicación. En cuanto a la habilidad para comunicarse dependerá del interés y la disposición personal que cada estudiante propiciará para que la relación que él tenga hacia sus compañeros sea constante y permanente, esto permitirá la solución de problemas que puedan presentarse en su vida personal y social. Llegando a las siguientes conclusiones:

Por otro lado, Naranjo, M.L. (2008), desarrolló un artículo de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Así mismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de éstas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas.

La Estrategia de formación de valores, permite precisar, recordar, analizar y practicar aquellos valores que contribuyen a mejorar las habilidades sociales, en especial en el área de las relaciones interpersonales, es por ello que se trabajarán las siguientes áreas que intervienen en las interacciones.

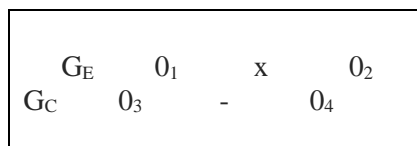
La Dirección de Promoción de la Salud del Ministerio de Salud del Perú, propone que el trabajo en valores debe incluir tres aspectos, que la persona conozca su escala de valores, y fomente el valor del respeto y de la honestidad. MINSA (2005).

Por otro lado, un aspecto social donde se tiene en cuenta los sentimientos, actitudes y estados emocionales del trabajador así como la organización del grupo humano para mejorar las relaciones interpersonales.

II. Material y métodos.

Investigación mixta experimental, la que consiste en una situación de control en la que se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes para analizarlas consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño aplicado fue cuasi experimental ya que para verificar y/o confirmar nuestras hipótesis de investigación hemos utilizado un grupo de control y un grupo experimental; asimismo, un instrumento de evaluación denominado pretest antes de la manipulación de la variable independiente (desarrollo del programa) y un postest para verificar el efecto del programa aplicado. Se grafica en el siguiente esquema:



Leyenda

GE = Grupo Experimental.

GC = Grupo Control.

X = Programa Experimental.

- = Sin programa Experimental.

01 = Pre – test al grupo experimental.

02 = Post – test al grupo experimental.

03 = Pre – test al grupo control.

04 = Post – test al grupo control.

La población está constituida por una totalidad de 150 trabajadores, para dicho efecto de la presente investigación se ha utilizado la técnica de apareo o emparejamiento, el cual consiste en igualar a los grupos en relación a alguna variable específica, que puede influir de modo decisivo en la variable dependiente (Hernández et al. 2014)

Además se tendrá como criterio la voluntariedad de los participantes, siendo un total de 30 trabajadores por cada grupo, haciendo un total de muestra de 60 sujetos.

De los métodos, Técnica e Instrumentos de recolección de datos:

-Del nivel teórico (análisis-síntesis, inducción-deducción, histórico-lógico, sistémico-estructural-funcional) para la caracterización de los antecedentes teóricos e históricos del proceso de formación de valores, tales como comunicación, respeto, asertividad, empatía y la construcción del aporte, para la mejora de las relaciones interpersonales.

- Del nivel empírico, para la caracterización del estado actual de la dinámica de los contenidos formativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los valores en las relaciones interpersonales del personal de salud (encuestas, entrevistas, videos documentales, talleres de socialización), la corroboración de la factibilidad y el valor científico-metodológico de los resultados de la investigación (criterios de expertos y talleres de socialización) y la ejemplificación del sistema de procedimientos didácticos para el proceso de enseñanza-aprendizaje de la estrategia terapéutica (pre test, con grupo único y pos test).

- Técnicas de la estadística descriptiva para determinar medias y frecuencia de los factores medidos. La fiabilidad del instrumento aplicado a los expertos se evaluó mediante la ecuación del estadístico Alfa de Cronbach (R. Hernández; C. Fernández y P. Baptista, 2000) y la correlación de Pearson y significancia entre factores.

III. Resultados

La estrategia de intervención terapéutica esta estructurada en 5 etapas.

INTRODUCCIÓN:

La Dirección de Promoción de la Salud del Ministerio de Salud del Perú, propone que el trabajo en valores debe incluir tres aspectos, que la persona conozca su escala de valores, y fomente el valor del respeto y de la honestidad. MINSA (2005), para que fluya saludablemente las relaciones interpersonales.

Las acciones de la estrategia de intervención consiste en desarrollar Talleres enfocadas al personal de salud que propicien la aceptación del compañero, el reconocimiento de la diferencia y la diversidad por lo que todos se comprometerán a mejorar y construir sus relaciones interpersonales, para que de este modo puedan llevar una vida participativa y armónica en el medio que les corresponde interactuar.

Por otro lado, desde el punto de vista organizacional, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. Mientras que las relaciones entre compañeros debe estar basada en el respeto, la cordialidad, la gratitud, la confianza, cooperación; la mayoría de las relaciones jefe-empleado se apoyan en la efectividad, productividad, utilidad, obediencia, pues sigue el modelo jerárquico de dominación-sumisión, a pesar de ser considerado inadecuado para el establecimiento de unas buenas relaciones interpersonales, derivando en situaciones de estrés laboral o acoso laboral, insatisfacción, problemas de autoestima, e incluso agresiones.

FUNDAMENTACIÓN

La teoría de las relaciones humanas refiere dos aspectos: por un lado un modelo mecánico clásico basado en la fuerza física y en la exigencia infrahumana, de tal manera que el obrero producía de manera aislada e individualizada. Por otro lado, un aspecto social donde se tiene en cuenta los sentimientos, actitudes y estados emocionales del trabajador así como la organización del grupo humano para mejorar las relaciones interpersonales.

Estructura de la Estrategia de Intervención Terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

La estrategia esta estructurada: Etapa I Diagnóstico: en ésta fase se aplica el instrumento tipo prueba diagnóstica (cuestionario) y dos guías de observación dirigidas a todo el personal de salud, Etapa II Objetivo General, Etapa III Planeación Estratégica: dividida en dos momentos Planificación de Recursos, Métodos para viabilizar la ejecución de la dinámica y la ejecución en sí de la dinámica que se subdivide en dos subprocesos definido a partir de las cualidades que adquiere la dinámica concebida en su caracterización gnoseológica; en cada etapa están definidos los objetivos y acciones. Etapa IV Instrumento, Etapa V: Determinación de los criterios de evaluación.

OBJETIVO GENERAL

Formar valores interpersonales, comunicación, respeto, asertividad y empatía para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el hospital referencial Ferreñafe.

Aplicar la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores como comunicación, respeto, asertividad y empatía para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del hospital referencial Ferreñafe, 2015.

DIAGNÓSTICO.

La estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del Hospital Referencial Ferreñafe, 2015, parte de la realización de un diagnóstico encaminado a la determinación de las necesidades en este tema. Además sustenta las demás etapas de la estrategia considerando que constituye un

punto de partida para el establecimiento de la lógica del proceso dinámico en el desarrollo, formación y competencia investigativa, por ello mencionaremos algunos indicadores evaluativos.

Entre las deficiencias de las relaciones interpersonales se observa una mala comunicación entre los trabajadores, y Directivos.

Planteamiento del Objetivo General.

La elaboración de una estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el personal de salud del Hospital Referencial Ferreñafe, 2015.

Planeación Estratégica.

Debido a que el personal de salud del hospital referencial ferreñafe presenta malas relaciones interpersonales basado en valores se cree conveniente proponer la siguiente Estrategia de intervención.

Esta estrategia nos permitirá medir las habilidades en las relaciones interpersonales del personal de salud antes y después del desarrollo del programa basado en respeto, comunicación, empatía, asertividad.

Para ello la estrategia, esta estructurada en siete sesiones, como se indica.

IMPLEMENTACION.

Para la implementación de la estrategia de intervención se realizará del 1° al 30 de Noviembre 2.015 y se debe tener presente lo siguiente:

- Se aplicará en el desarrollo de las Habilidades basada en los valores de respeto, comunicación, empatía, asertividad dirigido al personal de salud del hospital referencial ferreñafe.
- Se desarrollará en el período de la planificación programada para el proceso del desarrollo de lo antes mencionado.
- Se impartirá bajo el profesional de PSICOLOGO CLÍNICO con apoyo de un PSICOLOGO ORGANIZACIONAL.
- Se medirán los resultados al culminar en un período de dos meses de aplicada la estrategia.
- Se considerará la etapa preparatoria al personal de salud del Hospital Referencial Ferreñafe.

EVALUACION.

Finalizada la aplicación de la estrategia se procederá a una evaluación integral de todas las etapas como un todo único y se hará un resumen de las deficiencias detectadas para su erradicación, mediante nuevas sugerencias para una mejor interacción con el personal de salud.

La evaluación se lleva a cabo durante todo el proceso del programa, con la finalidad de hacer reajustes si fueran necesarios y concientizar en el personal de salud sus limitaciones para el manejo de las relaciones interpersonales. La evaluación implica el nivel de consecución con respecto a los objetivos y se orienta hacia el manejo adecuado de las relaciones interpersonales basado en valores respeto, comunicación, empatía, asertividad.

Los valores y las capacidades desarrolladas a través del trabajo de la inteligencia emocional se pueden evaluar a través de escalas de observaciones sistemáticas, individualizadas y cualitativas, así como las listas de control, registros anecdóticos mediante un pre test y pos test.

Al finalizar este trabajo el personal de salud adquiere capacidades, habilidades, valores para que la jornada laboral se perciba más enérgica ya que ello interfiere en el contacto de cualquier entorno y a la vez experimentarán una nueva etapa de vida laboral más positiva y agradable.

VALIDACION Y CORROBORACION DE LOS RESULTADOS.

Para el procesamiento y análisis de datos de nuestra investigación, hemos utilizado software o programas estadísticos mediante tres fases:

Fase de validación.- La que se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS y el alfa de Cron Bach para validar (fiabilidad y confiabilidad) el instrumento de evaluación (test).

Fase descriptiva.- Se utilizó la estadística descriptiva para presentar de manera resumida los resultados del pretest y postes de la muestra antes y después de la aplicación del programa para el cual se empleó el software o programa estadístico SPSS y EXCELL, los mismos que nos permitieron sistematizar la información en tablas y gráficos estadísticos

Fase inferencial.- Se utilizó la Estadística Inferencial mediante la Prueba Normal Estandarizada "T", Student para comprobar y verificar las hipótesis de trabajo planteadas H_a y H_o , en la aplicación del tratamiento experimental (variable independiente). Apoyado por los programas estadísticos SPSS y MINITAP.

Al aplicar los instrumentos para justificar el problema de la investigación, se tuvo:

Tabla1. Estadístico de normalidad de los grupos de estudio y nivel de significación del contraste.

Grupo Pre Test	Shapiro Wilk	Valor p	Nivel significación contraste: p
Dificultad Interpersonal	,978	,335	$p > 0,05$
Personas Desconocidas	,891	,000	$p < 0,05$
Personas que atraen	,980	,409	$p > 0,05$
Amigos y compañeros	,931	,002	$p < 0,05$
Familiares	,943	,006	$p < 0,05$
Hacer y rechazar peticiones	,894	,000	$p < 0,05$

Fuentes: Datos obtenido por el autor. Pretest

En los resultados, en el grupo Pre Test se evidencia que los grupos presentan distribución normal.

Tabla2 Distribución de las frecuencias de las calificaciones de las Dificultades Interpersonales, Pre Test y Pos Test.

Valoración	Frecuencia Pretest %		Frecuencia Postest %	
Bajo	20	33,4	28	46,6
Medio	30	50	25	41,7
Alto	10	16,6	07	11,7
Total	60	100,0	60	100.0

Fuentes: Datos obtenido por el autor. Pretest y Postest

Se evidencia que en el **pre-test**, de las dificultades de la relaciones interpersonales el 33,4% (20) del personal de salud presentan un nivel bajo, un 50% (30) nivel medio, un 16,6% (10) nivel alto; y en el **post test** del mismo grupo 46,6% (28) presenta un nivel bajo, un 41,7% (25) nivel medio, y un 11,7% (07) nivel alto.

IV. Discusión

En la distribución de las frecuencias en el Pre Test podemos apreciar Valoración Bajo con un porcentaje de 35.5%, Valoración Medio con un porcentaje de 48,4%, y una Valoración Alta con un porcentaje de 16.1%.

Expresa un análisis de varianza entre las respuestas para establecer las diferencias cognitivas entre los sujetos de alta, media y baja habilidad social se presentan en la tabla respectiva; estos resultados confirman que los sujetos de valoración baja desarrollan más pensamientos negativos y menos pensamientos positivos sobre su conducta que los sujetos de valoración alta para las relaciones interpersonales.

La falta de valores en el personal de salud ha generado estrategias de evaluación e intervención dirigidas a ayudar a los trabajadores que presentan dificultades en el área de las relaciones interpersonales, por lo que el aprendizaje de los valores se produce siempre en contextos interpersonales, gracias a la interacción con los demás.

Es por ello la necesidad de presentar el proceso de formación de valores comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales con el personal del hospital referencial Ferreñafe, propuesta que predispone sobre la importancia que tiene el empleo de una comunicación asertiva, respeto y empatía dentro del ámbito laboral para así influir de manera positiva en el proceso de la jornada laboral de dicha institución.

Se puede recalcar que la falta de valores genera dificultades en las relaciones interpersonales del personal de salud del hospital referencial Ferreñafe.

V. Conclusiones

La estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales ha sido sometida a criterio de expertos, por lo que se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS y el alfa de Cron Bach para validar (fiabilidad y confiabilidad) el instrumento de evaluación (test).

Al comparar la información obtenida en la aplicación del cuestionario de relaciones interpersonales y como resultado se aplica la estrategia de intervención terapéutica basado en

valores, se observa, se percibe la mejora de relaciones interpersonales con el personal de salud que interactúan a diario.

Estos resultados evidencian la efectividad de la estrategia de intervención terapéutica basada en el proceso de formación de los valores comunicación, respeto, empatía y asertividad; al inicio se valoró que existían malas relaciones interpersonales demostradas en actitudes, comportamiento e ideas no saludables en la jornada laboral diaria, ello generaba a que el personal de salud no registraba puntualidad, permanencia, y responsabilidad lo que le afectaba también al usuario externo, por lo que se puede corroborar que hay un mejoramiento mediante la aplicación de la estrategia terapéutica.

VI. Referencias bibliográficas

- Hernández; Fernández; Baptista (2014). Metodología de la investigación. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%201a%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- López Clemente, N. (2011). *Las Relaciones Interpersonales como factor determinante de la Comunicación*. Tesis de maestría publicada, Universidad Panamericana de Guatemala.
- Méndez, L. (2010) “*Formulación, aplicación y evaluación del Plan de Capacitación para mejorar las Relaciones Interpersonales de docentes*”. Tesis de maestría publicada, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.
- MINSA (2005). Código de ética de la función pública en las entidades públicas del poder ejecutivo: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1098_LEG276.pdf
- Naranjo, M. L. (2008), Artículo: “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales” Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica. [On Line]. Disponible en:<http://revista.inie.ucr.ac.cr>.
- Zaldívar D. (2010). La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos/comunicacion>