



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de
atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carrasco Villate, Mirella Yndira (ORCID: 0000-0003-1484-1962)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios Nuestro padre y a la Virgen Santísima, pilares fundamentales por su amor incondicional.

A mi madre, quien es uno de los motores de mi vida; con su ejemplo, apoyo e impulso constante me motivó a buscar el crecimiento personal y profesional, demostrándome sentirse siempre orgullosa de mí.

A la memoria de mis segundos padres, Adán y Alejandrina, por su apoyo e impulso constante, siempre estuvieron a mi lado, y a mi querida Minerva quien me alienta día a día a perseguir y cumplir mis metas.

Mirella Yndira

Agradecimiento

A mí querida prima Estela, quien en todo momento me apoyó profesionalmente al igual que para el desarrollo y la culminación de esta investigación.

A mi estimada asesora Dra. Patricia Rivera por sus enseñanzas, ejemplo, incentivo y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Al jefe de Ginecoobstetricia del Hospital Belén Lambayeque, en la persona del Dr. Pedro López, quién me brindó todas las facilidades para el desarrollo y aplicación de la muestra en este trabajo de investigación.

Autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de abreviaturas	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Metodos de analisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

Índice de abreviaturas

MINSA: Ministerio de Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

Índice de tablas

Tabla 1.	Población de estudio.....	15
Tabla 2.	Nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.....	19
Tabla 3.	Calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.....	20
Tabla 4.	Prueba de normalidad de los datos.....	21
Tabla 5.	Relación de los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.....	22
Tabla 6.	Relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021.....	23

Índice de figuras

Figura 1.	Diseño de investigación correlacional	14
Figura 2.	Relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021	51
Figura 3.	Calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.....	51
Figura 4.	Puntajes de dispersión de las relaciones interpersonales y la calidad de atención del servicio de obstetricia del Hospital Belén de Lambayeque.....	52

Resumen

Las comunicaciones interpersonales en salud son de interés porque afecta en la calidad en la atención de los pacientes. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén. La metodología empleada fue un estudio de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional transversal. La población y muestra estuvo conformada por 48 trabajadores de salud del servicio de obstetricia, se utilizó la técnica de la encuesta, con dos instrumentos de relaciones interpersonales adaptado por Muñoz (2021) y de calidad de atención desde la percepción del personal de salud de Ccaico (2018), los resultados muestran las relaciones interpersonales en un nivel medio (58,3%), la calidad de atención en un nivel medio (60,4%), las dimensiones de las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad de atención; comunicación ($Rho=0,326$; $p=0,024$), ambiente de colaboración ($Rho=0,414$; $p=0,003$), actitudes socio afectivas ($Rho=0,446$; $p=0,002$) y no se relacionó con la resolución de los conflictos ($Rho=0,246$; $p=0,092$); se concluye que las relaciones interpersonales del personal de salud se relaciona con calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque.

Palabras clave: Empatía solidaria, comunicación asertiva, competencias blandas.

Abstract

Interpersonal communications in health care is of interest because it affects the quality of patient care. The main objective of this research is to determine the relationship between the interpersonal relationships of health personnel and the quality of care provided in the obstetrics service of Hospital Belén. The methodology used was a basic study, with a quantitative approach and a cross-sectional correlational level. The population and sample consisted of 48 health workers of the obstetrics service, the survey technique was used, with two instruments of interpersonal relations adapted by Muñoz (2021) and quality of care from the perception of health personnel of Ccaico (2018), the results show interpersonal relations at a medium level (58.3%), quality of care at a medium level (60.4%), the dimensions of interpersonal relations are related to the quality of care; communication (Rho=0.326; p=0.024), collaborative environment (Rho=0.414; p=0.003), socio-affective attitudes (Rho=0.446; p=0.002) and was not related to conflict resolution (Rho=0.246; p=0.092); it is concluded that the interpersonal relationships of health personnel are related to quality of care in the Obstetrics service of the Belén Lambayeque Hospital.

Keywords: Caring empathy, assertive communication, soft skills.

I. INTRODUCCIÓN

El personal de salud es el principal activo de una organización necesario en una civilización moderna frente a esta nueva normalidad, se encuentra mediado por profesionales con altos estándares de competencias blandas capaces de realizar trabajos colaborativos en entornos de incertidumbre constante en donde la prestación de servicios de salud debe ser de calidad centrada en el paciente, caso contrario aumenta la probabilidad de erosionar la esperanza de vida de un paciente y los riesgos en su salud (Kamath, 2021). Las cifras de mortalidad son del 28% en la atención prenatal y el 21% fue en recién nacidos, se demostró que la alta mortalidad se asocia con baja calidad de atención en los servicios de salud y personal no colaborativo (Organización Mundial de la Salud, 2018). De 200 millones de mujeres embarazadas anualmente el 15% tienen problemas que son prevenibles con una adecuada atención obstétrica (Hsai et al., 2020).

La alta mortalidad puede prevenirse con una atención de calidad se necesita profesionales con relaciones interpersonales sanas y colaborativas (Mahmood et al., 2021), resulta que la satisfacción es el principal indicador de la calidad y es el usuario quien la evalúa (Navas et al., 2021), obviamente la calidad de atención depende intensivamente de las relaciones interpersonales de médicos, obstetras, enfermeros, etc., por su papel importante en la comunicación afectiva, la confianza y el trabajo en equipo; sin embargo, la realidad de Brasil dista mucho de esta meta donde hay una clara lucha de poder con tensión interprofesional. Suele aparecer una desconfianza mutua entre el personal, y un inadecuado flujo de la comunicación (Portela et al., 2018).

Un problema cardinal de los profesionales de la salud es la falta de comunicación y ausencia de empatía con los pacientes, lo cual repercute en el desempeño de la atención de salud (Lee y Doran, 2017). En otro contexto, se dificultan la actuación oportuna en la atención a la madre. Los problemas intergrupales entre médicos, enfermeras, en los entornos sanitarios a veces retrasan la capacidad de dichos entornos para fomentar una mejor calidad de la atención. Sin las dinámicas sociales resulta casi imposible abordar algunos temas cruciales e iniciativas de calidad. (Amukugo et al., 2020). Los profesionales de la salud se enfrentan a diario a los conflictos internos y externos. (Kaitelidou, 2018)

un gerente dedica más del 20% de su tiempo a la gestión de conflictos porque puede dañar la relación profesional e interpersonal a largo plazo.

En la literatura según Bohren et al., (2017) existen muchos instrumentos y estudios que evalúan la calidad de atención y la satisfacción del servicio sanitario, sin embargo, son escasos los estudios desde el enfoque de los problemas de salud de la mujer relacionado con la atención en el servicio de obstetricia, a fin de identificar factores como oportunidad, eficacia, seguridad y equidad centrado en la persona. Por su parte, (Ahmed, 2020) destaca la necesidad de una mejor interacción, trabajo en equipo y una mayor capacidad para tomar una decisión informada en el personal sanitario y así transmitir una sensación de seguridad al paciente con labores de atención más organizadas en procesos y estrategias de atención.

En los diferentes hospitales del Perú, la pandemia del COVID-19 dejó en evidencia los problemas de gestión en los directivos de salud como el trato brindado por el personal de salud con respecto a la comunicación sobre el estado de los pacientes, además inadecuadas relaciones interpersonales, al mismo tiempo se incrementó la brecha en el déficit de recurso humano de enfermería para atender la gran demanda de pacientes y también las interrelaciones en su mayoría se encuentran en un fase inicial, por el aumento de personal nuevo. (García, 2021) Respecto a las tasas de insatisfacción en el servicio de obstetricia en el estudio de (Aquiye y Kawata, 2020) fue del 3,3%, en cambio, existe una gran diferencia en el estudio de (A. Hernández et al., 2019) que determinaron en un 40% la mala calidad de atención en las usuarias de obstetricia.

En el Hospital Belén, López (2021) percibe que las relaciones interpersonales no son las esperadas porque estas se manifiestan en dos extremos; por un lado el personal que se lleva bien y por otro el grupo de trabajadores de mal carácter, con alto nivel de estrés, sin una buena comunicación con sus compañeros, afectando la calidad del servicio final con las pacientes; se necesita fomentar las relaciones interpersonales y así lograr que el personal de obstetricia trabaje con un solo objetivo en bien de la población, con una atención oportuna, adecuada, continua, entre otros; mejorando el informe brindado a los

familiares sobre los pacientes, con un trato más humanizado y centrado en solucionar el problema de salud con eficiencia.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente, se plantea la pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021?

El estudio es conveniente porque permite relacionar las variables relaciones interpersonales y la calidad de atención en los profesionales de un servicio de obstetricia de un hospital nivel II en el norte del Perú; por otro lado, tiene relevancia social porque repercute de manera directa al personal de salud en dicho establecimiento y obviamente de manera indirecta a las pacientes que son atendidas por ellos. Las implicancias prácticas del estudio ayudan a resolver problemas de interacción, comunicación y trato entre compañeros de trabajo lo cual se ve reflejado sobre el bienestar en el trabajo. El valor teórico de este aporte ofrece la posibilidad de un mayor conocimiento sobre las variables y obtener resultados para la toma de decisiones más técnicas en recursos humanos. Finalmente, la utilidad metodológica porque el estudio puede ser empleado como antecedente en otros estudios con el mismo propósito.

Se tiene como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén, Lambayeque; 2021; los objetivos específicos son evaluar el nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021; asimismo, establecer la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021; finalmente, relacionar los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021. Finalmente, como hipótesis H0: No existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021 y el H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Estudios que han abordado sobre las relaciones interpersonales en ámbitos de servicio, Benitez et al., (2021) examinaron el papel mediador de la satisfacción laboral y Burnout respecto a los conflictos interpersonales pero desde el punto de vista de clientes de un servicio Hotelero en España fue un estudio multicorrelacional aplicaron encuestas a 398 empleados del servicio y 1233 clientes. Establecieron que los conflictos interpersonales en la unidad de trabajo se relacionan con las percepciones de la calidad del servicio de los clientes ($r=0,424$) a través del bienestar de la unidad de trabajo (satisfacción laboral y agotamiento): Concluyendo que las organizaciones deben enfocarse en el bienestar laboral a fin de lograr un impacto en la calidad de servicio.

Muñoz (2021) determinó la relación de la calidad de atención y las habilidades interpersonales en personal de enfermería de un Hospital de Ecuador, fue un estudio correlacional, aplicó los cuestionarios de Autopercepción de la calidad de atención y para las relaciones interpersonales el Cuestionario EMRI a 95 enfermeros de un hospital de Quevedo. Demostró la relación de la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería en tiempo la pandemia de COVID-19 ($Rho= ,479$). Predominó un nivel alto de calidad de atención en el 98,9% y habilidades interpersonales en un 92,6% desde la percepción del personal de enfermería, concluyendo que ambas variables tienen una relación moderada.

El otro estudio fue de Szostek (2020) evaluó las diferencias en las relaciones interpersonales de trabajadores del sector público y privado en Polonia fue un estudio descriptivo comparativo aplicó encuestas a 1336 trabajadores encontró el nivel de las relaciones interpersonales favorables de 65,5% y 61% en los trabajadores del sector privado y público respectivamente. Concluyó que calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo difiere entre el sector público y el privado (la calidad fue mayor en el sector privado).

En el sector salud destacan el estudio de Cordero y García (2019) evaluaron las relaciones interpersonales en profesionales de enfermería en México, con un estudio analítico aplicaron un cuestionario a 75 profesionales de enfermería, el

54,7% indicaron relaciones interpersonales regulares. Concluyeron que hay un nivel regular de las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería.

Hernández (2019) el aporte considera como propósito fundamental evaluar las relaciones interpersonales entre profesionales enfermeros para fomentar el bienestar en el trabajo en México. La metodología fue cualitativa a través de una revisión del estado del arte; se realizó una búsqueda bibliográfica en base de datos tales como Scielo, Redalyc, PudMed y Scopus, así como webs en varios idiomas; de todos ellos se eligieron 26 artículos. La conclusión relevante es que es necesario invertir en el buen funcionamiento y cuidado del equipo enfermero propiciando espacios laborales con un buen clima social y en donde sea posible mejorar la convivencia y el bienestar del personal.

Zapana (2021) en la investigación determinar si la carga laboral afecta las relaciones interpersonales del persona Obstetricia en un Hospital de Andahuaylas el estudio fue correlacional de tipo cuantitativo en 105 profesionales del área de obstetricia, el 81.9% manifestaron que tenían un nivel medio de carga laboral, el 91,4% contaba con relaciones interpersonales de nivel bueno, las dimensiones con mejores resultados en el nivel bueno fueron la resolución de conflictos (94,3%) y la comunicación (92,4%), seguido de las actitudes socio afectivas (76,2%) y ambiente de colaboración (60%). Concluye que las variables en estudio no presentaron correlación indirecta.

Figuroa (2019) determinó la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital público de Lima, con un estudio correlacional, aplicó cuestionarios a 107 profesionales enfermería del servicio de medicina interna y especialidades médicas, encontró un nivel alto de motivación en el 72,0% del personal. Concluyó que existe relación significativa entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales.

Apestequi (2019) determinaron la relación de la calidad de atención con la satisfacción en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia en un Hospital de Moyobamba, con un estudio correlacional aplicó cuestionario SERVQUAL en 68 pacientes de 268. Los resultados muestran que predominó la calidad de atención regular (30%), además entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario

paciente($r=0,948$). Concluyendo que existe relación entre ambas variables, es decir a más niveles de calidad la satisfacción se incrementa en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia.

Panduro et al., (2018) el estudio analiza las relaciones interpersonales con el manejo de conflictos de los enfermeros en el centro quirúrgico de un hospital público de Lima; el estudio fue cuantitativo descriptivo y transversal, la población estuvo conformada por 30 licenciados de enfermería entre nombrado y contratados y que trabajan en el área antes mencionada; el resultado más relevante implica que el 100% de ellos desconoce técnicas de afrontamiento para el manejo de conflictos; así mismo, el 80% mantiene estructuras de comunicación poco asertivas y solo algunos de ellos conocen la importancia de la comunicación interpersonal.

Aquino (2018) estableció las relaciones interpersonales y el nivel de cuidado humanizado en enfermeras del servicio de hospitalización de un Hospital de Lima, en un estudio descriptivo, aplicó 2 cuestionarios a una muestra de 40 profesionales de enfermería y la misma cantidad de familiares. El 55% del personal calificó como adecuado las relaciones interpersonales y el 57,5% con un nivel adecuado de cuidado humanizado. Confirmando que las relaciones interpersonales y el cuidado humanizado se relacionan.

Ccencho (2018) determinó si la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en un Policlínico de Ica en un estudio correlacional, aplicó cuestionarios a 58 pacientes, los resultados muestra que la calidad de atención destacó en nivel muy bueno en el 51,7% de los usuarios, la dimensión con el nivel más alto fue la fiabilidad (53,4%) y más bajo la dimensión seguridad (37,9%). Además establece la relación de la calidad de atención y la satisfacción en el servicio de obstetricia ($Rho= 0,997$), confirmó la relación entre las variables de estudio.

Flores y Terán (2018) esta investigación tiene como principal propósito evaluar el manejo del conflicto laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los enfermeros de un hospital público de Cajamarca. El estudio fue de tipo descriptivo y propositivo; el enfoque fue cuantitativo y el diseño transversal. La población que se consideró para este estudio estuvo conformada por 28

enfermeras, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron, la mayoría de evaluados califican las relaciones interpersonales como regulares, otro porcentaje importante lo cataloga como inadecuadas y que no tienen repercusión con los problemas definidos en el servicio.

Santana (2018) estudió la relación de la calidad de atención y satisfacción en obstetricia en un Centro sanitario de Trujillo fue un estudio correlacional, consideró una muestra de 60 usuarios, evaluó con un cuestionario de 28 preguntas, el 80% de los usuarios calificaron de buena la calidad de atención y el 66,7% tenían una satisfacción media, confirma de la relación de las variables estudiadas ($Rho=0,234$ y $p=0,034$).

Castañeda et al. (2018) elaboraron una estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales del hospital Ferreñafe, con un estudio cuasi experimental, aplicaron un cuestionario a 60 trabajadores, las relaciones interpersonales fueron calificadas con un nivel bajo por el 33,4% del personal de salud. Concluyeron que mediante la aportación de valores se logra un cambio en el manejo de las relaciones interpersonales entre todo el personal de salud, siendo necesario la comunicación, el respeto y conductas asertivas.

Vásquez (2020) relacionó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia en un Hospital de EsSalud en Pimentel – Lambayeque, a través de un estudio correlacional aplicó cuestionario a una muestra de 263 usuarios. Se encontró relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo. Concluyendo que la calidad es clave para aumentar la satisfacción en el servicio sanitario. Este estudio tuvo como objetivo evaluar la precisión de las percepciones de mujeres embarazadas sobre la calidad del servicio recibido y su opinión acerca de las instalaciones, equipamiento y otros materiales de la maternidad donde fueron atendidas; esta asociación definió aspectos básicos de la calidad de atención. Participaron 180 mujeres encuestadas durante el embarazo y de 2 a 4 semanas después del mismo. El principal resultado fue que a técnica relacionada con la calidad fue muy modesta con puntuaciones medias de 0.65 y la conclusión más importante estuvo más relacionadas con las

percepciones erróneas de las pacientes sobre la calidad técnica y su asociación con la sobre demanda ocurrida en los establecimientos de salud.

El estudio se sustenta en la teoría de Peplau es uno de los mayores trabajos en el campo de las relaciones y comunicaciones interpersonales en salud, debido a que describe la importancia y el impacto de la relación enfermera-paciente y la define como un proceso interpersonal significativo y terapéutico; generando así una mayor reciprocidad entre el personal sanitario y pacientes (Kaur, 2020). Peplau se enfoca en evaluar el impacto de las relaciones enfermera-paciente de acuerdo a las percepciones de las experiencias de los pacientes. Además identifica que la enfermería debe partir del reconocimiento de las necesidades y sus percepciones del cuidado (Hagerty et al., 2017).

De la teoría se relaciona con el estudio porque aborda el impacto de la relación en la atención al usuario, es decir la forma como se lleve el personal, por medio de la comunicación repercutirá en la relación del personal y el paciente. Porque el personal brinda un buen servicio cuando las relaciones internas son adecuadas.

La teoría se conceptualiza desde la perspectiva de dos amplios focos: el enfoque interpersonal, que atiende los procesos interpersonales externos entre el cliente y la enfermera, incluyendo la relación terapéutica, la comunicación, los patrones de cómo se interactúa con el mundo, y el papel de la enfermera; y el enfoque intrapersonal, que son factores internos del paciente y la enfermera, como la ansiedad, el aprendizaje, el pensamiento y las competencias (Forchuk, 2021).

Por otro lado, la teoría de la perspectiva humanista, indica que el hombre es un ser libre, capaz de asumir retos; su comportamiento y la forma como mira al mundo se basa en aspectos subjetivos. El sujeto desde el referente humanista es esencialmente bueno y logra gracias a su mejora y desarrollo continuo (Karl, 2015). Desde este punto de vista, los profesionales de salud buscan lo mejor para sus pacientes y eso implica llevar buenas relaciones con sus pares para asegurar que el principal beneficiado sea el paciente.

La segunda variable que es la calidad de atención se sustenta en la teoría de la calidad de Donabedian, que considera tres aspectos fundamentales como la

estructura, proceso y resultado, donde buscan la seguridad del paciente dando como resultado una alta calidad (Li et al., 2017). Donabedian asegura que este modelo se puede adecuar a todo sistema de salud en cualquier país teniendo en cuenta el aspecto cultural, las normativas y características propias de cada sistema de salud (Sánchez, 2016). Por lo tanto, la teoría es ideal para diferentes sistemas sanitarios, pero se requiere ciertas modificaciones teniendo en cuenta la parte cultural, legal y estructura.

Mientras, la teoría de identidad social explica la asociación de las relaciones interpersonales y la calidad de atención asistencial, la teoría considera que los grupos sociales en este caso el profesional de enfermería identificados entre sí, por medio de características resaltantes como el compañerismo, vinculación y bienestar, permite que el personal de salud se lleve bien y contribuya en otros grupos favoreciendo la atención de los pacientes (Bartunek, 2011). De esta forma se establece que los entornos laborales donde las relaciones interpersonales son sanas favorecen la coordinación entre los profesionales de un servicio y beneficia en la atención de los usuarios y pacientes.

La calidad de la atención de acuerdo a Donabedian, requiere de tres elementos fundamentales; es decir si en el servicio de obstetricia cuenta con una adecuada estructura que establece la forma de trabajo y los recursos necesarios, facilitan la ejecución de los procesos de salud, porque estos pueden fluir con facilidad, generando buenos resultados denominado calidad y por último la satisfacción de los usuarios (Li et al., 2017).

Las relaciones interpersonales se definen como los lazos fuertes que se siente hacia otras personas, en el trabajo impacta en la forma de trabajo, que se caracteriza por buenos flujos de comunicación, respeto (Montijo, 2020). Para (APA Dictionary of Psychology, 2016) son “conexiones e interacciones, especialmente aquellas que son social y emocionalmente significativas, entre dos o más personas” (p.1). Las relaciones interpersonales a través de los vínculos entre las personas se facilita el intercambio de los puntos de vista, necesidades, que sirven para el enriquecimiento personal (Puente et al., 2021).

La relación interpersonal en enfermería se conoce como la interacción entre dos o más personas que se comunican, intercambian valores y fuerza en el papel que desempeñan (Pereira et al., 2017). Por lo tanto, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, se denominan a la percepción de la posibilidad de un trabajador respecto a la libertad que hay para comunicarse entre superiores y compañeros caracterizados por vínculos de confianza, apoyo, comunicación y trabajo en equipo (Patlán, 2017).

Las relaciones interpersonales en profesionales de enfermería son clave para generar un ambiente laboral sano, además se enfocan en la atención y en grupo se busca la solución a problemas que se presentan, además se apoyan y coordinan en todo momento (Hernández, 2019). Las relaciones interpersonales sanas, son resultado de una comunicación eficiente y apropiada, porque cuando la comunicación es eficiente contribuye en la satisfacción de una relación (Wiemann, 2011). En otras palabras, los sistemas de comunicación eficientes favorecen la atención y la coordinación entre el personal, de esta manera se comunican los procedimientos y tratamientos de los pacientes sin errores.

La calidad de las relaciones laborales interpersonales determina los comportamientos en los que participan los trabajadores. Tanto en el trabajo como en la vida privada. Como regla general, las relaciones de alta calidad se traducen de manera beneficiosa en el compromiso, desempeño, motivación, innovación, detección de errores, trabajo en equipo, ayuda a los demás, comunicación, mientras las relaciones de baja calidad entre los empleados tienen un impacto perjudicial en estos aspectos de la operación de una organización (Szostek, 2019).

De acuerdo a Monjas (2006) citado por Muñoz (2021) considera las siguientes dimensiones: comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos; donde:

- 1) La comunicación se refiere a la reciprocidad informativa en su nivel verbal o no verbal, que se usan para dar a conocer ciertas necesidades y acuerdos de personas. Una buena comunicación se caracteriza por que las personas saben escuchar, evitan hacer juicios de valor, practican la asertividad, fomentan la empatía y atiende a la comunicación no verbal (Cebrian, 2019),

2) Ambiente de colaboración comprende la forma como se involucra una serie de personas, donde los entornos armónicos son responsables de asegurar mejores relaciones interpersonales, situación que facilita a los miembros a conocer sus tareas o roles y asumir su compromiso, Por lo tanto el ambiente colaborativo permite el aprendizaje y éxito; para que todo el personal sea responsable, donde se ejecute una parte equitativa de la carga de trabajo y cada uno de los integrantes aportan en el trabajo y son responsables cumpliendo su rol asignado para alcanzar la meta en común del equipo (Castro y Garavito, 2019).

3) Actitudes socio afectivas como una conducta abierta hacia el dialogo, se caracteriza porque prima un trato asertivo, empático, optimista en la interacción entre los miembros, las habilidades socio-afectivas se ponen de manifiesto en la relación interpersonal que formulan las personas con sus pares. Se puede establecer que una persona tiene actitudes socio afectiva cuando tiene empatía, comprende, entiende y muestra el interés por conocer, motivando a la otra persona, asimismo se aprovechan las capacidades, como de decodificar estos signos es fundamental para crear empatía y armar equipos exitosos basados en la confianza. La actitud socio afectiva; permite que los miembros comprendan la estructura de creencias facilita la comunicación con el otro (Hereñu, 2019).

4) Resolución de los conflictos. Se refiere al manejo frontal y directo de las situaciones que se presentan en la actividad laboral a través de la negociación, mediación y cooperación buscando eliminar todo rastro de agresión verbal y se conlleve a un clima de armonía y apoyo entre compañeros. Se refiere al conjunto de recursos y estrategias para la superación de las situaciones problemáticas eliminando el sentimiento interno de incerteza y una mejor respuesta (Barrios, 2016).

El servicio es una de las actividades de relaciones públicas en la realización persuasiva, proceso de comunicación realizado por una persona para otra, cara a cara en la situación laboral y en la organización. El objetivo es despertar entusiasmo y actividad para trabajar con espíritu de cooperación productiva a fin de sentirse feliz y satisfecho (Kaur, 2020).

La calidad de atención según Donabedian citado por (Sánchez, 2016) se denomina a los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes. Por lo tanto, se puede hablar de calidad de atención cuando el paciente se siente seguro con la atención médica.

Donabedian citado por Sánchez (2016) identifica tres dimensiones en la calidad de atención: Técnica-científica, humana y entorno; la dimensión técnica científica mide la competencia de la calidad técnica. La dimensión humana se relaciona con la calidad humana y sencillez del personal, confianza, la escucha activa, si se preocupa por solucionar su problema de salud, y la tercera dimensión que es el entorno estudia la calidad operativa y funcional, relacionada con todos los medios materiales, instrumentos necesarios para la atención médica.

A continuación, se detallan las dimensiones; la dimensión técnica – científico se enfoca en unir a la efectividad por medio de la práctica clínica demostrada por la ciencia y sus niveles de eficacia, y de emplear la más eficiente posible. Además, deben predominar la accesibilidad, seguridad y equidad en la atención. Su fin se enfoca en los diferentes procesos atendidos. Por su parte la dimensión humana muestra la capacidad del personal para comunicarse con los principales beneficiarios del servicio. Resalta el respeto como uno de los principios de la ética asistencial y conoce las necesidades y preferencias del paciente. Y el entorno que es el lugar donde se lleva a cabo la atención de salud, la limpieza, la privacidad, ambiente de atención y el orden (Sánchez, 2016).

Según MINSA existe una tipología de relaciones interpersonales:

Las relaciones positivas son aquellas que son útiles, necesarias y favorables para el personal de salud, se producen cuando existe un ambiente de confianza y de buen trago entre el personal de salud; en este contexto se logra el manejo de conflictos en la organización, obteniendo de esta manera altos niveles de fidelización, factores como la adaptación al cambio, la estabilidad en el trabajo, la autodisciplina, se presentan factores de éxito para la convivencia en el trabajo; es importante también considerar los valores de cada uno de los trabajadores en relación con la propuesta de valor en la organización.

Por otro lado, las relaciones interpersonales negativas, son definitivamente desfavorables y no recomendables ya que en el equipo de trabajo persiste resentimiento, suspicacia, descontento, incomodidad, cansancio y todo una serie de factores que deterioran el avance de la organización. Estas interacciones producen por lo general rotación de personas, disminución de la eficiencia y eficacia en el centro de labor. Las relaciones interpersonales determinan el éxito de la gestión en cualquier tipo de organización pública o privada y, por lo tanto, los gerentes y gestores deben involucrarse en el conocimiento y comprensión de estas competencias para conseguir estándares altos de satisfacción del personal; por lo tanto para mantener las relaciones positivas es esencial comprender las actitudes de los trabajadores asumiendo posturas amigables correctas, persuasivas y alegres, según el principio número uno de la gestión de personas emitida por la Universidad de Harvard “El Gerente debe ser suave con la gente, pero duro con el problema”.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, porque según Suárez et al. (2016) tienen como finalidad incrementar la teoría, genera ciertos aportes, no se centra en las aplicaciones prácticas sino utiliza las referencias de los estudios teóricos.

Por otro lado, corresponde a un enfoque cuantitativo, debido a que se apoya en el paradigma positivista, es particularista y su fin es generalizar los hallazgos, así como una precisión a través de la medición numérica (Cadena, Rendón, Aguilar, y Salinas, 2017). En resumen, recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

También de nivel correlacional, ya que Suárez et al. (2016) señala que se encarga de establecer la relación entre dos o más variables; sin determinar su causalidad, además, en estos estudios no se establecen ninguna variable como la causa de la otra, es decir no hay variable independiente, ni dependiente. Las hipótesis buscan establecer relaciones o asociación.

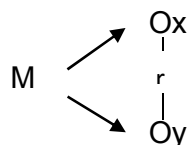
Diseño

Estudio de diseño no experimental – transversal

El estudio es de diseño no experimental, porque no se realiza una manipulación en el objeto del estudio y se analiza la realidad tal como se encuentra, sin modificarla, adicionalmente, se denomina transversal por la toma de una muestra o varias muestras en un momento determinado. En donde resaltan los estudios correlacionales (Hernández, et al 2014). El diseño se muestra en la figura 1

Figura 1.

Diseño de investigación correlacional



Nota. Hernandez, et al (2014)

Dónde

M: Muestra (Personal del servicio de obstetricia)

Ox: Relaciones
interpersonales

Oy: Calidad de atención

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Relaciones interpersonales

Definición conceptual, actos de interacción social con los compañeros de trabajo, jefes y pares a través de pautas de comportamiento que son percibidos e interpretados del ambiente laboral (Patlán, 2017).

Definición operacional

Evaluado mediante la escala de relaciones interpersonales de 28 ítems

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual, grado alcanzado en la restauración de la salud del paciente, en base al sustento técnico científico se busca lograr el equilibrio de la salud y considera la calidad científica, técnica o profesional (Donabedian, 2001).

Definición operacional, fue medido mediante los factores técnico-científica, humanos y entorno, mediante un cuestionario.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio se le conoce como un conjunto de casos, limitado, definido y accesible, que se convierte en un referente para la selección de muestra en base al cumplimiento de ciertos criterios predeterminados (Arias et al., 2016). La unidad de análisis estuvo conformada por el personal de salud del servicio de obstetricia y en relación a la población estuvo conformada por personal de salud del servicio de obstetricia del Hospital Belén que asciende a un total de 48 trabajadores:

Tabla 1

Población de estudio

Personal de salud	Totalidad de trabajadores
Gineco obstetras	14
Obstetras	27
Técnicos de enfermería	7
Total	48

Fuente: elaboración propia

Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta los siguientes criterios

Criterios de inclusión, a los trabajadores de ambos sexos que deseen participar en el estudio y que tengan como mínimo 3 meses en los servicios de obstetricia nombrados y contratados.

Criterios de exclusión, a los trabajadores que no desearon participar en el estudio y personal que estaba de vacaciones o descanso médico

La muestra representa una proporción de una población, con características homogéneas y que permiten analizar un problema de la realidad (Hernández & Mendoza, 2018). En el estudio se trabajará con la población total constituida por los 48 trabajadores de salud del servicio de obstetricia, los cuales se elegirán mediante los criterios de inclusión y exclusión mencionados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, porque es una técnica que más se adecua para obtener información cuantitativa y establecer las relaciones interpersonales y la calidad de atención.

El instrumento del estudio fue el cuestionario, conformado por una lista de preguntas dirigidas a una muestra representativa con la finalidad de obtener sus impresiones sobre un tema específico; en el estudio se aplicó dos cuestionarios. Para las relaciones interpersonales se utilizó el instrumento propuesto por Monja (2006) adaptado por Muñoz (2021) conformado por 28 ítems, distribuidos en la dimensión comunicación (11), ambiente de colaboración (7), actitudes socio afectivas (6), resolución de conflictos (4), con una escala de Likert de 1 al 5; nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). La escala de la variable relaciones interpersonales se medirá; bajo (28 – 64), medio: (65 – 102) y alto: (103 – 140). Con respecto a la confiabilidad, el cuestionario cuenta con alfa de cronbach de 0.908 y fue validado a través del juicio de 5 expertos. Con un V. Aiken de 0.950

La calidad de atención fue evaluada desde la percepción del personal de salud, con el cuestionario propuesto por Ccaico (2018), fundamentada en el modelo de Donabedian (calidad de la atención en salud); con sus dimensiones: Técnico-Científica (8), Humana (8) y entorno (8). También con la escala de likert 0 al 4; nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4). Se midió con las

escalas; baja (0 - 32), media (33 – 64) y alta (65- 96). El instrumento cuenta con una confiabilidad del 0.869 y fue validado por tres expertos.

3.5 Procedimiento

Se solicitó a la Universidad Cesar Vallejo una solicitud dirigida al director del Hospital Belén para obtener el permiso para la recolección de los datos, se obtuvo la autorización para la recolección de los datos después se realizaron los instrumentos en los formularios de Google, posterior a ello se listó los números telefónicos del personal, se envió el link de los formularios en la última semana de octubre del 2021 a los Ginecoobstetras; paralelamente se imprimieron y fotocopiaron los cuestionarios para la aplicación presencial al personal de obstetricia y personal técnico de ambos turnos. Se aplicó los criterios éticos en la aplicación de los cuestionarios, pues previamente se solicitó el consentimiento informado, además los instrumentos fueron anónimos con la finalidad de reservar la identidad de los participantes. Después se vaciaron los datos a la matriz de datos para su posterior procesamiento.

3.6 Metodos de analisis de datos

El análisis de datos se realizó con el programa de microsoft excel 2016 en el permitirá elaborar la base de datos, se fue realizando en un lapso de tres semanas conforme se fue obteniendo la recepción de los cuestionarios, se estableció las escalas valorativas, así como el diccionario de datos, posteriormente se utilizó el SPSS v.25 para realizar las tablas y gráficos por cada variable y dimensión mediante frecuencias relativas y absolutas, y para la prueba de correlación se eligió la prueba de hipótesis previo análisis de normalidad; asimismo, se aceptó la relación a un nivel de significancia menor al 5%.

3.7 Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos de la investigación se fundamentó en los propuestos por la biomédica Martín (2013):

El principio de autonomía, se refiere a la libertad de los participantes de manifestar y confirmar su deseo de participar en el estudio o retirarse en el momento que desean, por lo tanto; el investigador no estableció condicionantes a los participantes (Martín, 2013).

Principio de beneficencia; el investigador se comprometió en no poner en riesgo la integridad de los participantes, así como informar el objetivo del estudio y la cantidad de instrumentos, asimismo siempre se buscó lo mejor para los participantes del estudio (Martín, 2013).

Principio de justicia; se trató a todos los participantes con equidad sin hacer distinción de sexo, raza, edad. Por lo tanto, la fundamentación de este principio radica en la igualdad a todos los participantes a pesar que tienen diferencias. Donde a todos los participantes se les brindará el mismo instrumento y en caso de un incentivo a todos se les otorgó (Martín, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico: evaluar el nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

Tabla 2

Nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	16,7
Medio	28	58,3
Alto	12	25,0
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario EMRI aplicado al personal de salud

En la tabla 2 se observa que más de la mitad del personal evaluó con un nivel medio las relaciones interpersonales (58,3%), el 25% con un nivel alto y por el 16,7% indicaron que hay relaciones interpersonales de nivel bajo.

Respecto a las dimensiones de las relaciones interpersonales se evidenció en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén destacaron en un nivel alto el ambiente de colaboración y la dimensión comunicación, mientras se encuentran en un proceso de mejora en un nivel medio la resolución de conflictos y las actitudes socio afectivas. Además, el personal evaluó con un mayor puntaje en el ambiente de colaboración en el ítem, que tienen claro lo que el hospital debe conseguir y hacer, asimismo informan sus funciones y acciones que laboran, sin embargo, calificaron con un menor puntaje en la comunicación, porque son pocos los que realizan actividades proactivas para apoyar a sus compañeros.

4.2. Objetivo específico: establecer la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

Tabla 3

Calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,5
Medio	29	60,4
Alto	13	27,1
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario calidad de atención aplicado al personal de salud

En la tabla 3 se observa que la mayoría del personal del servicio de obstetricia del Hospital Belén evaluó el 60,4% con un nivel medio la calidad de atención, el 27,1% como alto y el 12,5 como bajo.

Respecto a sus componentes destacaron en un nivel alto la dimensión técnico-científica y el entorno, en cambio la dimensión humana en un nivel medio. Donde se identifica que el personal reconoce que en el servicio hay más una aplicación de procedimientos y de los recursos, pero se necesita mejorar la parte humana en la atención. El cual se refleja en que el personal no presta mucha atención en los problemas de las usuarias y no se realizan capacitaciones para mejorar las competencias del personal.

Para la prueba de relación de las dimensiones y de las variables, se realizó la prueba de normalidad de datos, se eligió la prueba de Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor a 30. Los resultados se visualizan en la tabla 3.

$P < 0,05$; los datos no tienen una distribución normal

$p > 0,05$; los datos presentan una distribución normal

Tabla 4*Prueba de normalidad de los datos*

Dimensiones y variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,958	48	,082
Calidad de atención	,898	48	,001
Comunicación	,931	48	,007
Ambiente de colaboración	,939	48	,015
Actitudes socio afectivas	,933	48	,009
Resolución de los conflictos	,883	48	,000

Fuente: Puntajes totales de las dimensiones y variables en SPSS versión 25

Se muestra, en la tabla 3, que la variable relaciones interpersonales presentó un nivel de significancia $p=0,082 > 0,05$; por lo tanto tiene una distribución normal; en cambio la variable calidad de atención, las dimensiones comunicación, actitudes socio afectivas, ambiente de colaboración y resolución de los conflictos el nivel significancia son menor a 0,05; se establece que tienen una distribución normal; por lo tanto se recomienda utilizar la prueba no paramétrica de coeficiente de Spearman (Rho).

4.3. Objetivo específico: relacionar los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

Tabla 5

Relación de los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.

Dimensiones de las relaciones interpersonales	Calidad de atención		
	Rho	p. valor	N
Comunicación	,326*	,024	48
Ambiente de colaboración	,414**	,003	48
Actitudes socio afectivas	,446**	,002	48
Resolución de los conflictos	,246	,092	48

Fuente: SPSS versión 25

Se observa en la tabla 4, que de las cuatro dimensiones de la variable relaciones interpersonales se relacionan 3, con una correlación significativa moderada de la dimensión ambiente de colaboración (Rho=0,414; p=0,003) y las actitudes socio afectivas (Rho=0,446; p=0,002), mientras presentó una relación significativa baja la dimensión comunicación (Rho=0,326; p=0,024), sin embargo, la resolución de los conflictos no se relacionó con la calidad de atención (Rho=0,246; p=0,092).

4.4. Objetivo general: determinar la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén, Lambayeque; 2021

Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

Tabla 6

Relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, 2021.

	Rho	Calidad de atención		Decisión
		p. valor		
Relaciones interpersonales	,410**	0,004	< 0,05	Se rechaza la hipótesis nula

En la tabla 6 se encontró un nivel de significancia de $0,004 < 0,05$ y un valor de $Rho = 0,410$, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

La calidad de las relaciones interpersonales en salud, suelen tener una gran repercusión en la atención y servicio final al paciente, porque de la coordinación, el trabajo en equipo, el manejo de la comunicación, el respeto, la empatía, porque son clave para un enfoque de atención basado en la persona, es por eso que en el estudio se aplicaron dos cuestionarios dirigido a 48 trabajadores del servicio de obstetricia, a continuación se muestran los hallazgos analizados con sus coincidencias, diferencias y limitaciones.

Asimismo, la comunicación interpersonal es una competencia blanda cuyo origen se encuentra al inicio de la vida humana cuando el hombre tuvo que relacionar y mejorar sus formas de comunicación inteligente, progresivamente fue aceptando reglas, resultados colectivos y mejoras en su organización social; en el sector salud esta convivencia es aún más compleja y se puede estudiar en la presente investigación.

Con respecto al primer objetivo específico, en la Tabla 2 se observa al 58,3% de los encuestados que calificaron las relaciones interpersonales como medio, concuerda con Cordero y García (2019) que encontró niveles regulares de las relaciones interpersonales en el personal de enfermería. También fue evaluado en el personal de enfermería donde prevaleció los resultados de nivel alto en el estudio de Aquino (2018) encontrando un nivel adecuado (55%) y Muñoz (2021) con 92,6%, también fue estudiado en trabajadores en un estudio internacional de acuerdo con Szostek (2020) predominaron los niveles favorables en el 65,5% en trabajadores público y 61% en el privado.

Estudios relacionados al personal del servicio de obstetricia fue evaluado por Zapana (2021), donde las relaciones interpersonales fueron evaluadas en un nivel bueno por el 91,4% por el personal. Destacando la resolución de problemas (94,3%) y fue más bajo el ambiente de colaboración (60%).

Del estudio se identifica ciertas limitaciones para comparar con estudios nacionales e internacionales; porque los estudios en su mayoría se han centrado en las relaciones interpersonales del personal de enfermería, pero no en profesionales del servicio de obstetricia; por lo tanto, se recomienda un mayor

abordaje del estudio de las relaciones interpersonales; porque se trata de gineco obstetras, técnicos de enfermería y obstetras. Porque de acuerdo con Chipeta et al. (2016) la deficiencia de liderazgo en las relaciones interpersonales puede verse influenciada por la falta de asesoría al personal, así como desde la gerencia que no se preocupa por el apoyo adecuado al personal de atención obstétrica. Asimismo, las relaciones interpersonales difieren en los establecimientos de salud en personal de obstetricia porque en algunos lugares el horario de trabajo no es completo, pero esto sucede más en las zonas rurales.

Además, la importancia del estudio de las relaciones personales radica en que según Chipeta et al. (2016) afecta en la satisfacción del personal, por lo tanto; el personal se encuentra más propenso a sentirse desmotivados, no se comprometen con la institución; así como a una mayor rotación del personal. Asimismo, las relaciones laborales afectivas positivas son idóneas para la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y las habilidades interpersonales son habilidades de gestión importantes que pueden ayudar a mejorar las relaciones entre el gerente y el empleado, la satisfacción laboral de los empleados, la atención de calidad y los entornos laborales.

Por su parte, King et al. (2017) resalta al comprender lo que ocurre en la vida laboral de un grupo de profesionales colaboradores. Que aún no ha sido muy estudiado su diferencia de relaciones interpersonales por género y poder, ya que los profesionales del servicio de obstetricia suele trabajar una mayor cantidad de personal femenino, pero en este estudio no se comparó las relaciones interpersonales con el sexo, ni otras variables como edad, antigüedad laboral. Aunque se recomienda para futuras investigaciones incluir variables sociodemográficas; que puede ayudar a esclarecer aún más el porqué de un determinado nivel de las relaciones interpersonales.

Estos resultados concuerdan con Forchuk (2021) quién nos indica que la teoría se conceptualiza desde el punto de vista de dos ejes principales: el enfoque interpersonal, que mira los procesos interpersonales fuera del cliente y la enfermera, incluyendo la relación terapéutica, la comunicación, los modelos de cómo una persona interactúa con el mundo y los roles de la enfermera; y enfoques

introspectivos, que son factores internos del paciente y de la enfermera, como la ansiedad, el aprendizaje, el pensamiento y las habilidades.

En relación al segundo objetivo específico en la Tabla 3, se encontró que el 60,4% del personal encuestado refiere que la calidad brindada en el servicio es de nivel medio; adicionalmente, solo el 27.1% de ellos afirmó que la calidad de atención es alta desde la percepción del personal.

En cambio se encontraron estudios que evalúan la calidad de atención desde la percepción del usuario como Apaéstegui (2019) encontró un nivel medio de la calidad de atención en el 30% de los usuarios y Salgado (2021) un nivel alto en el 98,9%. Donde se evidencia que el valor encontrado que si bien es cierto, no es desde el punto de vista del personal el nivel regular lo ubica dentro de los rangos encontrados en otros estudios.

Este resultado se contrasta con el estudio de Otoide (2020) la investigación identifica la calidad de la atención como un elemento importante en la prevención de la morbilidad y mortalidad materna en los países en desarrollo; este estudio evalúa cómo los componentes de la atención de la salud materna afectan la calidad de la atención. Asimismo, describe que se pueden utilizar muchos parámetros para determinar la calidad de la atención que reciben estas mujeres.

Finalmente, en las tablas 5, se comprueba que de las dimensiones de las relaciones interpersonales, tienen una mayor relación las actitudes socio afectivas y el ambiente de colaboración y una baja relación la comunicación y resolución de conflictos, verificando que para el servicio de obstetricia más impacta en la calidad de atención las actitudes de afecto entre el personal, esto determina la importancia de los niveles de confianza que debe prevalecer en el personal.

La relación de la comunicación y calidad de atención, se confirma también el estudio de O'Rourke et al., (2018) donde después de mejorar los procesos de comunicación del personal de obstetricia por medio de registros en pizarra de todas las actividades; se logró mejorar la atención desde la percepción del paciente. Donde esto confirma que el personal de obstetricia al estar informados sobre los pacientes, evita riesgos al paciente, agiliza la atención y la información es más certera. También, Lefebvre et al., (2019) en un estudio de revisión sistemática

realizó la búsqueda de las alternativas de mejorar de la atención en el servicio de obstetricia. Donde confirmaron que la comunicación se encontró dentro de las cinco áreas para mejorar la atención; se logra mediante procesos estandarizados (como protocolos y herramientas de comunicación), la comunicación interprofesional y guías de toma de decisiones compartidas que están orientadas a la acción centrada en la mejora de la calidad que reducen el riesgo y mejora la atención para las madres y los bebés.

La comunicación se puede convertir en una barrera para la colaboración y coordinación del equipo de servicio de obstetricia, tal como explica Romijn et al., (2018) que las diferentes culturas profesionales pueden ser una barrera para una colaboración interprofesional eficaz. Aunque las diferentes culturas profesionales en la atención obstétrica son bien conocidas, se sabe poco acerca de las discrepancias en las percepciones mutuas de comunicación. Percepciones similares son importantes para garantizar el trabajo colaborativo en beneficio del paciente obstétrico.

Resulta preocupante que los errores de comunicación estaban involucrados en el 72% de los casos. En la unidad perinatal existen múltiples oportunidades para la interrupción de la comunicación: la evaluación de triaje, discusiones sobre los trazados del monitor fetal (Schmidt, 2011); por lo tanto los riesgos en salud se deben en un 72% por los errores de comunicación, esto vulnera la seguridad del paciente y aumenta las probabilidades de presentar riesgos en la atención. Que al final repercute en la calidad de atención.

En el estudio se encontró la relación directa moderada del ambiente de colaboración y la calidad de atención del servicio de obstetricia de acuerdo con Romijn et al., (2018) las calificaciones de la colaboración interprofesional fueron buenas, se caracteriza un ambiente de colaboración entre las obstetras, enfermeras y parteras de atención primaria de manera más positiva y esto repercute en el indicador de la calidad de atención.

Las actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales del personal del servicio de obstetricia tiene una relación moderada directa con la calidad de atención; concuerda con el hallazgo de Birkhäuer et al., (2017) al revelar la

correlación moderada de la confianza entre el personal y la calidad autoevaluado. Porque significa que el personal al promover un ambiente de dialogo, con un clima agradable, y sobre todo se planifica e involucra a todos los miembros, porque de acuerdo a la teoría de la perspectiva humanista una buena relación con sus pares; es decir, entre los miembros del servicio de obstetricia el paciente se convierte en el principal favorecido (Karl, 2015).

Para eso se requiere de un clima laboral favorable; cae en la responsabilidad de la gerencia de recursos humanos; así como de los jefes buscar actitudes orientadas a funcionar como un equipo al momento de atender a un paciente; el fin único debe ser lograr la salud con un trato humanizado y de calidad.

La actitud socia afectiva del personal marca la diferencia de una atención humanizada que con una atención sólo enfocada en procedimientos; por lo tanto, para el éxito de buenas relaciones interpersonales es que el personal muestre una actitud positiva por llevarse bien con sus compañeros, así como coordinar e informar sobre la atención de un paciente en particular.

No existe relación entre la resolución de los conflictos y la calidad de atención del servicio de obstetricia concuerda con Flores (2018) que los problemas y conflictos del personal no repercute en el servicio brindado; pero esto se cumple cuando al menos las relaciones interpersonales son regulares; porque los problemas y conflictos siempre van a existir debido a que el personal está conformado por una diversidad de aspectos culturales; pero la diferencia lo hace cuando no buscan soluciones centradas en el problemas y más bien evitan el confrontamiento.

Los conflictos dentro de los equipos pueden involucrar lenguaje severo (amenazas, gritos, blasfemias), culpas, interrupciones en la comunicación o conducta disruptiva. Mientras que los conflictos de equipo pueden verse de manera constructiva cuando se utilizan para aclarar malentendidos y desacuerdos sobre roles y tareas, pueden alterar la dinámica y la comunicación del equipo, disminuir la confianza y el desempeño del equipo y conducir a una mala salud mental entre los profesionales.

Los conflictos de equipo pueden desviar la atención de los profesionales de la salud del cuidado del paciente y agotar sus recursos personales que suponen una amenaza para el clima de seguridad del equipo y, en última instancia, la calidad de la atención al paciente (Cullati et al., 2019). Se convierte en una responsabilidad de la gerencia de recursos humanos capacitar al personal en competencias y habilidades para la resolución de conflictos de manera efectiva mediante el ganar – ganar.

Por su parte, King et al., (2017) aborda sobre las relaciones interpersonales entre médicos y enfermeras, desde un enfoque cualitativo, donde sus hallazgos son importantes porque reconocen que el interés de la comunidad científica por seguir estudiando sobre el tema, por su interés en el campo temático, teórico y disciplinario; es decir, aterrizan en que las relaciones interpersonales favorecen el trabajo colaborativo y por consiguiente se muestra que un equipo interdisciplinario interactúan para asegurar una atención de calidad. Con el cual se demuestra cómo funciona la relación entre relaciones interpersonales y calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a las relaciones interpersonales en el personal de salud, el 58,3% presentaron un nivel medio, el 25% un nivel alto y el 16,7% un nivel bajo.
2. En relación a la calidad de atención brindada destacó el nivel medio con el 60,4%, seguido del nivel alto con el 27,1% y el nivel bajo con el 12,5%.
3. Finalmente el relacionar los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención, se encontró un coeficiente de Spearman con la dimensión actitudes socio afectivas de ($Rho=0,446$), con un ambiente de colaboración ($Rho=0,414$), con la comunicación ($Rho = 0,326$) y no se encontró relación con la resolución de problemas con la calidad de atención ($p=0,092$).
4. Se demostró que existe relación moderada significativa entre las relaciones interpersonales y la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque con un coeficiente de correlación se spearman ($Rho=0,410$) y un nivel de significancia de $p=0,004$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura del Servicio de Obstetricia promover el logro de metas por equipo, así como el incentivo a la meta conjunta; con la finalidad de mejorar, la colaboración, coordinación, respeto y trabajo en equipo.
2. Se recomienda a la jefatura del Hospital Belén, de la oficina de gestión de calidad implementar mecanismos en la que se pueda medir la calidad de atención en forma trimestral dirigido a los pacientes del servicio de obstetricia; en otro contexto, es determinante medir la percepción de la calidad de atención en los profesionales que trabajan en este servicio; se espera llegar a estándares de mejora continua en dicho proceso de atención.
3. Se recomienda a la escuela de Posgrado, en especial para el curso de Investigación promover investigaciones cuasi experimentales a fin de establecer mejoras a corto plazo para las relaciones interpersonales y los estándares de calidad en el servicio de obstetricia.
4. Se recomienda al jefe del servicio de obstetricia realizar programas de liderazgo de las relaciones afectivas positivas, así como fomentar actividades de confraternidad y colaboración para conseguir niveles de compañerismo.

REFERENCIAS

- Ahmed, H. M. (2020). Role of verbal and non-verbal communication of health care providers in general satisfaction with birth care: A cross-sectional study in government health settings of Erbil City, Iraq. *Reproductive Health*, 17(1), 35. <https://doi.org/10.1186/s12978-020-0894-3>
- Amukugo, H. J., Nangombe, J. P., & Karera, A. (2020). Experiences of inadequate interpersonal relationships regarding quality improvement and quality assurance in the Ministry of Health and Social Services in Namibia. *Development Studies Research*, 7(1), 50-58. <https://doi.org/10.1080/21665095.2020.1779598>
- APA Dictionary of Psychology. (2016). *Interpersonal relations*. <https://dictionary.apa.org/interpersonal-relations>
- Apestequi, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia del hospital II-1 Moyobamba 2016* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/397M3KA>
- Aquije, J., & Kawata, A. K.-D. (2020). Calidad de atención del parto según púerperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(1), 13-22. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.291>
- Aquino, R. H. (2018). *Relaciones interpersonales del profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé Lima 2017* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14345>
- Apaéstegui, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31286>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(2), 261-291. <https://doi.org/10.18800/psico.201602.002>
- Bartunek, J. M. (2011). Intergroup relationships and quality improvement in healthcare. *BMJ Quality & Safety*, 20(Suppl 1), i62-i66. <https://doi.org/10.1136/bmjqs.2010.046169>
- Benitez, M., Leon-Perez, J. M., Orgambidez, A., & Medina, F. J. (2021). Interpersonal Conflicts in the Unit Impact the Service Quality Rated by Customers: The Mediating Role of Work-Unit Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 8137. <https://doi.org/10.3390/ijerph18158137>
- Birkhäuer, J., Gaab, J., Kossowsky, J., Hasler, S., Krummenacher, P., Werner, C., & Gerger, H. (2017). Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis. *PLoS ONE*, 12(2), e0170988. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0170988>
- Bohren, M. A., Titiloye, M. A., Kyaddondo, D., Hunter, E. C., Oladapo, O. T., Tunçalp, Ö., Byamugisha, J., Olutayo, A. O., Vogel, J. P., Gülmezoglu, A. M., Fawole, B., & Mugerwa, K. (2017). Defining quality of care during childbirth from the perspectives of Nigerian and Ugandan women: A qualitative study. *International Journal of Gynaecology and Obstetrics: The Official Organ of the International Federation of Gynaecology and Obstetrics*, 139 Suppl 1, 4-16. <https://doi.org/10.1002/ijgo.12378>
- Castañeda, C., Callejas, J., & Pérez, P. (2018). Estrategia de intervención terapéutica para el mejoramiento de las relaciones interpersonales del hospital Ferreñafe. *Revista Científica EPISTEMIA*, 12. <https://doi.org/10.26495/re.v2i1.806>
- Castro, L., & Garavito, K. (2019). *El trabajo colaborativo: Una estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales en niños y niñas del grado 301 del colegio la Palestina (CLP)*. [Tesis Doctoral, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7938/1/CastroPe%C3%B1aLinaMarcela_2019.pdf

- Ccencho, S. I. (2018). *Satisfacción del Usuario en Relación a Calidad de Atención en el Servicio de Obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29807>
- Cebrian, C. (2019). *Las claves de la comunicación interpersonal*. UNIR. <https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- Chipeta, E., Bradley, S., Chimwaza-Manda, W., & McAuliffe, E. (2016). Working relationships between obstetric care staff and their managers: A critical incident analysis. *BMC Health Services Research*, 16(1), 441. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1694-x>
- Cordero, E., & García, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro*, 27(2), 89-96.
- Cullati, S., Bochatay, N., Maître, F., Laroche, T., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., Junod Perron, N., Bajwa, N. M., Viet Vu, N., Kim, S., Savoldelli, G. L., Hudelson, P., Chopard, P., & Nendaz, M. R. (2019). When Team Conflicts Threaten Quality of Care: A Study of Health Care Professionals' Experiences and Perceptions. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 3(1), 43-51. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2018.11.003>
- Figueroa, E. (2019). *Motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital del MINSA, Lima – 2019* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38677>
- Flores, I y Terán, RM (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018 [Tesis Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27814>
- Forchuk, C. (2021). Resumen de la teoría de Peplau. En *De las relaciones terapéuticas a la atención transicional* (1ra Edición).

- García, M. (2021). *Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima – Provincias, 2020* [Tesis Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56565>
- Hagerty, T. A., Samuels, W., Norcini-Pala, A., & Gigliotti, E. (2017). Peplau's Theory of Interpersonal Relations: An Alternate Factor Structure for Patient Experience Data? *Nursing science quarterly*, 30(2), 160-167. <https://doi.org/10.1177/0894318417693286>
- Hereñu, E. (2019). *La importancia de las habilidades socio-afectivas de un líder*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/opinion/la-importancia-de-las-habilidades-socio-afectivas-de-un-lider.html>
- Hernández, A., Vargas, R., & Bendezu, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 178-187. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4482>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw Hill Education.
- Hernández, W. A. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar - Aladefe. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.*, 9(4), 40-49.
- Hsai, N. M., Matsui, M., Ng, C. F. S., Khaing, C. T., Imoto, A., Sayed, A. M., Huy, N. T., Kamiya, Y., & Moji, K. (2020). <p>Satisfaction of Pregnant Women with Antenatal Care Services at Women and Children Hospital in South Okkalapa, Myanmar: A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated with Qualitative Study</p>. *Patient Preference and Adherence*, 14, 2489-2499. <https://doi.org/10.2147/PPA.S266916>
- Kaitelidou, C. (2018). *Interpersonal and Workplace Conflict in Nursing – Fromemuseum.org*. <https://fromemuseum.org/interpersonal-and-workplace-conflict-in-nursing/>
- Kamath, M. (2021). *Quality healthcare delivery and Patient centered diagnosis*. <https://www.bmj.com/content/359/bmj.j4218/rr-5>

- Karl, J. (2015). *La Psicología Humanista, teoría y principios terapéuticos*. | VIU. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/la-psicologia-humanista-teoria-y-principios-terapeuticos>
- Kaur, B. (2020). Interpersonal communications in nursing practice—Key to Quality Health care. *Archives of Nursing Practice and Care*, 6(1), 019-022.
- King, N., Bravington, A., Brooks, J., Melvin, J., & Wilde, D. (2017). “Go Make Your Face Known”: Collaborative Working through the Lens of Personal Relationships. *International Journal of Integrated Care*, 17(4), 3. <https://doi.org/10.5334/ijic.2574>
- Lefebvre, G., Calder, L. A., De Gorter, R., Bowman, C. L., Bell, D., & Bow, M. (2019). Recommendations From a National Panel on Quality Improvement in Obstetrics. *Journal of Obstetrics and Gynaecology Canada*, 41(5), 653-659. <https://doi.org/10.1016/j.jogc.2019.02.011>
- Lee, C. T.-S., & Doran, D. M. (2017). The Role of Interpersonal Relations in Healthcare Team Communication and Patient Safety: A Proposed Model of Interpersonal Process in Teamwork. *The Canadian Journal of Nursing Research = Revue Canadienne De Recherche En Sciences Infirmieres*, 49(2), 75-93. <https://doi.org/10.1177/0844562117699349>
- Li, W., Qu, P., & Zhang, X. (2017). Thought of Nursing Environment in China Based on Donabedian Quality Theory. *Chinese Hospital Management*, 37(9), 64-66.
- Mahmood, M. A., Hendarto, H., Laksana, M. A. C., Damayanti, H. E., Suhargono, M. H., Pranadyan, R., Santoso, K. H., Redjeki, K. S., Winard, B., Prasetyo, B., Vercruyssen, J., Moss, J. R., Bi, P., Masitah, S., Warsiti, Pratama, A. W., Dewi, E. R., Listiyani, C. H., & Mufidah, I. (2021). Health system and quality of care factors contributing to maternal deaths in East Java, Indonesia. *PLOS ONE*, 16(2), e0247911. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247911>
- Martín, S (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en Cardiología*, XX(58): 273-30. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

- Montijo, S. (2020, julio 30). *Taking It (Inter)personally: Why Interpersonal Relationships Are Important*. Greatist. <https://greatist.com/connect/interpersonal-relationships>
- Muñoz, G. A. (2021). *Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56651>
- Navas, R., Peteiro, L., Blanco, S., López, N., Seoane, T., & Pertega, S. (2021). Women's satisfaction with childbirth and postpartum care and associated variables. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 55. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. <https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- O'Rourke, K., Teel, J., Nicholls, E., Lee, D. D., Colwill, A. C., & Srinivas, S. K. (2018). Improving Staff Communication and Transitions of Care Between Obstetric Triage and Labor and Delivery. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 47(2), 264-272. <https://doi.org/10.1016/j.jogn.2017.11.008>
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*.
- Panduro, R. P., Shuan, T. L., Yupanqui, A. C. (2018). Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirúrgico del hospital Cayetano Heredia 2018 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/Relaciones_PanduroRuiz_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20%C3%A1reas%20de%20sanidad,por%20ello%2C%20el%20inter%20%A9s%20del
- Pereira, J. W., Magalhães, T. M., & de Andrade, D. F. (2017). Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: Elaboración y validación.

Rev. Latino-Am. Enfermagem, 25. <https://doi.org/DOI: 10.1590/1518-8345.2128.2962>

Portela, M. C., Reis, L. G. da C., Martins, M., Rodrigues, J. L. da S. de Q., & Lima, S. M. L. (2018). Obstetric care: Challenges for quality improvement. *Cadernos de Saúde Pública*, 34. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00072818>

Puente, R. M. T., Talavera, R. L. S., & Robles, S. P. H. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales[1]. *Horizonte de la Ciencia*, 11(21), 151-164.

Romijn, A., Teunissen, P. W., Bruijne, M. C. de, Wagner, C., & Groot, C. J. M. de. (2018). Interprofessional collaboration among care professionals in obstetrical care: Are perceptions aligned? *BMJ Quality & Safety*, 27(4), 279-286. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2016-006401>

Salgado, M. G. (2021). Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57454>

Sánchez, I. (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *MEDISAN*, 20(4). <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2016/mds164o.pdf>

Santana, M E (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción de las Usuaris del Servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Fonavi IV Junio 2018*. [Tesis Maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29975>

Schmidt, B. (2011). *P.U.R.E. Conversations in Obstetrics*. Patient Safety & Quality Healthcare. <https://www.psqh.com/analysis/pure-conversations-in-obstetrics/>

Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. *Sustainability*, 11, 1-33. <https://doi.org/10.3390/su11215916>

- Szostek, D. (2020). The Quality of Interpersonal Relationships at Work. A Comparison of the Private and Public Sector in Poland. *Folia Oeconomica Stetinensia*, 20(2), 392-402. <https://doi.org/10.2478/fofi-2020-0055>
- Vásquez, O. A. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47262>
- Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Editorial UOC.
- Zapana, R. (2021). *Carga laboral y relaciones interpersonales en el personal del servicio de Obstetricia y Neonatología del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57230>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Relaciones interpersonales	Actos de interacción social con los compañeros de trabajo, jefes y pares a través de pautas de comportamiento que son percibidos e interpretados del ambiente laboral (Patlán, 2017).	Evaluado mediante la escala de relaciones interpersonales de 28 ítems	Comunicación	Expresión interpersonal	1,2,3	Ordinal (Escala de Likert) Siempre = 4 puntos, casi siempre = 3 puntos, a veces = 2 puntos, casi nunca = 1 punto y nunca = 0. Bajo: (28 – 64) Medio: (65 – 102) Alto: (103 – 140)	Cuestionario de relaciones interpersonales (EMRI) propuesto Monja (2006) adaptado por Muñoz (2021).
				Expresión a nivel grupal	4,5,6		
				Expresión espontánea	7,8		
				Expresa sinceridad	9,10,11		
			Ambiente de colaboración	Prioriza el interés común	12		
				Cuida el clima laboral	13		
				Capacidad de negociación	14		
				Claridad de Objetivos.	15		
				Fomenta la colaboración	16,17,18		
			Actitudes socio afectivas	Participa con ideas claras	19,20		
				Motiva en su entorno	21,22		
				Socializa las actividades	23		
				Muestra respeto por la opinión de su entorno	24		
Resolución de los	Mantienen las Relaciones	25	Ordinal (escala Likert)				

			conflictos	interpersonales		siempre = 4 puntos, casi siempre = 3 puntos, a veces = 2 puntos, casi nunca = 1 punto y nunca = 0. Baja (0 - 32) Media (33 - 64) Alta (65- 96)	
				Inclusión de sus compañeros	26		
				Contribuye en la solución de conflictos	27		
				Tolera y facilita la tolerancia	28		
Variable 2: Calidad de atención	Grado alcanzado en la restauración de la salud del paciente, en base al sustento técnico científico se buscar lograr el equilibrio de la salud y considera la calidad científica, técnica o profesional (Donabedian, (2001) citado por Sánchez 2016.	Fue medido mediante los factores técnico-científica, humanos y entorno, mediante un cuestionario.	Técnico-Científica	Capacidad académica.	1,2		Cuestionario de la calidad del servicio desde la percepción del proveedor propuesto Ccaico (2018).
				Eficiencia y eficacia	3,4		
				Capacidad técnica.	5,6		
				Integridad.	7,8		
			Humana	Respeto.	9,10		
				Información.	11,12		
				Interés y amabilidad.	13,14		
				Ética y confianza	15,16		
			Entorno	Limpieza y comodidad	17,18		
				Orden	19,20		
				Privacidad.	21,22		
				Ambientación	23,24		

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario EMRI (relaciones interpersonales)

Estimado colaborador (a), a continuación se presenta un cuestionario para las relaciones interpersonales en el servicio de obstetricia.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Comunicación					
1	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.					
2	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo.					
3	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros.					
4	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros.					
5	Expreso verbalmente mis emociones a los demás compañeros.					
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros.					
7	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
8	Comunico de manera creativa sus apreciaciones.					
9	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros.					
10	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
11	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de mis intereses.					
	Ambiente de colaboración					
12	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman mis superiores.					
13	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.					
14	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.					
15	Tengo muy claro que es lo que el hospital debe conseguir y hacer.					
16	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.					
17	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.					
18	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.					
	Actitudes socio afectivas					
19	Participo en la planificación de actividades en la institución.					
20	Participo en el logro de un buen clima laboral.					
21	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.					
22	Me siento motivado a participar en las actividades que realiza la institución.					
23	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso.					
24	Busco espacios de dialogo profesional con mis compañeros y superiores.					
	Resolución de los conflictos					
25	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.					
26	Respeto las funciones de los demás compañeros.					
27	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en mi misma área.					
28	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo.					

Ficha técnica del cuestionario EMRI

Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales EMRI

Autor: Adaptado por Muñoz (2021)

Administración: autoadministrado

Duración: 25 minutos

Significación: Relaciones interpersonales

Dimensiones e indicadores

Comunicación

Expresión interpersonal (1, 2,3)

Expresión a nivel grupal (4, 5,6)

Expresión espontánea (7,8)

Expresa sinceridad (9, 10,11)

Ambiente de colaboración

Prioriza el interés común (12)

Cuida el clima laboral (13)

Capacidad de negociación (14)

Claridad de Objetivos (15)

Fomenta la colaboración (16, 17,18)

Actitudes socio afectivas

Participa con ideas claras (19,20)

Motiva en su entorno (21,22)

Socializa las actividades (23)

Muestra respeto por la opinión de su entorno (24)

Resolución de los conflictos

Mantienen las Relaciones interpersonales (25)

Inclusión de sus compañeros (26)

Contribuye en la solución de conflictos (27)

Tolera y facilita la tolerancia (28)

Escalas de respuestas: Escala Likert (Nunca, 1; Casi nunca, 2; A veces, 3; Casi siempre, 4 y siempre. 5)

Calificación: La interpretación de la variable considera los siguientes valores

Niveles de interpretación del cuestionario de la evaluación del desempeño laboral

Niveles	Relaciones interpersonales	Comunicación	Ambiente de colaboración	Actitudes socio afectivas	Resolución de los conflictos
Bajo	28 - 64	0 - 15	0 - 9	0 - 8	0 - 5
Medio	65 - 102	16 - 29	10 - 19	10 - 16	6 - 11
Alto	103 - 140	30 - 44	20 - 28	17 - 24	12 - 16

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue de 0.908

Validez: El cuestionario fue validado por 5 expertos. Con V. Aiken 0.950

Cuestionario calidad de atención

Estimado colaborador (a), a continuación se presenta un cuestionario para evaluar la calidad de atención del servicio de obstetricia.

N	Técnico-científico	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Como personal del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se capacita para mejorar sus conocimientos de su área.					
2	Se realiza permanentemente: charlas auto formativas para evaluar, mejorar metas y competencias laborales en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque					
3	En el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, los servicios se brindan procurando obtener mejores resultados en la salud integral de las usuarias.					
4	En el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, los servicios se brindan asegurando la calidad de atención en cada uno de sus procesos.					
5	Desempeñas tus funciones con dominio y capacidad técnica de acuerdo al área y/o unidad.					
6	Usted como trabajador del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, desempeña sus funciones con ética profesional.					
7	Los servicios de salud que se brindan se desarrollan en un marco de la integridad de las personas.					
8	La atención a los usuarios se da sin distinguir edad y sexo.					
	Humana					
9	La atención en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se caracteriza por equidad hacia las usuarias.					
10	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, atienden con respeto a las usuarias.					
11	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, brindan información clara y concisa a los interesados.					
12	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, buscan mantener informados a los usuarios para facilitar su atención.					
13	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, presta especial interés a los problemas de cada uno de las usuarias.					
14	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, brinda un trato amable a las usuarias.					
15	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, ejercen en un ambiente de confianza a las usuarias.					
16	Los trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se desarrollan en un contexto de ética y respeto de los valores morales.					
	Entorno					
17	El personal organiza espacios de seguridad en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque,					
18	El servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se encuentra en adecuado estado de limpieza.					

19	Los ambientes del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se encuentran ordenados y adecuadamente equipados.					
20	Se mantiene en orden de llegada la atención a los usuarios del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque.					
21	En el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, se garantizan la privacidad de la usuaria.					
22	El servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque garantiza la privacidad para el dialogo con los usuarias en cada área.					
23	En el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque se preocupan por mejorar las señalizaciones adecuadas para las usuarias.					
24	La ambientación del servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, genera impacto visual en las usuarias.					

Ficha técnica del cuestionario EMRI

Nombre: Cuestionario de calidad de atención

Autor: Ccaico (2018),

Administración: autoadministrado

Duración: 25 minutos

Significación: calidad de atención desde la percepción del proveedor

Dimensiones e indicadores

Técnico-Científica

Capacidad académica.	1,2
Eficiencia y eficacia	3,4
Capacidad técnica.	5,6
Integridad.	7,8

Humana

Respeto.	9,10
Información.	11,12
Interés y amabilidad.	13,14
Ética y confianza	15,16

Entorno

Limpieza y comodidad	17,18
Orden	19,20
Privacidad.	21,22
Ambientación	23,24

Escalas de respuestas: Escala Likert (Nunca,0; Casi nunca, 1; A veces, 2; Casi siempre, 3 y siempre 4)

Calificación: La interpretación de la variable considera los siguientes valores

Niveles de interpretación del cuestionario de la evaluación del desempeño laboral.

Niveles	Calidad de atención	Técnico-Científica	Humana	Entorno
Bajo	0 - 32	0 - 11	0 - 11	0 - 11
Medio	33 - 64	12 - 21	12 - 21	12 - 21
Alto	65 - 96	22 - 32	22 - 32	22 - 32

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue de 0.869

Validez: El cuestionario fue validado por 3 expertos

Anexo 3. Constancia de aceptación de la institución



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 402 HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA



Firmado digitalmente por ROJAS RUIZ Wilton Ruben FIR 43578594 hard
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 27/10/2021 - 12:49:26

Id seguridad: 5598173

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 27 octubre 2021

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000181-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3986855 - 3]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Obst. **Mirella Yndira Carrasco Villate**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para ejecutar en ésta institución su proyecto de investigación denominado **"Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque"**.

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
WILTON RUBEN ROJAS RUIZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 27/10/2021 - 12:49:26

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

organismos institucionales: https://sigos.regionlambayeque.gob.pe/verifica/

Anexo 4. Consentimiento informado para participantes

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito del estudio es determinar la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén, Lambayeque; 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a dos cuestionarios que le tomará 20 minutos de su tiempo

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con mi participación. Cualquier duda puedo comunicarme con **Mirella Yndira Carrasco Villate** al número **934816046** o al correo **yndira2020@hotmail.com**.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales.

Doy mi consentimiento para participar en el estudio:

Si ()

No ()



Nombres y apellidos:

DNI: *22090970*

Pedro Lopez Ramos

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Título: Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén, Lambayeque 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Evaluar el nivel de las relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021</p>	<p>H0. No existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad atención brindada del servicio de Obstetricia del Hospital Belén - Lambayeque.</p> <p>H1. Existe relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención</p>	<p>V.1.: Relaciones interpersonales</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Personal de salud del servicio de obstetricia</p> <p>POBLACIÓN 48 trabajadores de salud del área del servicio de</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – Transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de relaciones interpersonales (EMRI) propuesto Monja (2006) adaptado por Muñoz (2021) con una confiabilidad de 0,903</p>

<p>Lambayeque?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque?</p> <p>¿Cuál es la relación de los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y variable calidad de atención brindada del servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque?</p>	<p>Establecer la calidad de atención brindada en servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.</p> <p>Relacionar los componentes de las relaciones interpersonales del personal de salud y la variable calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021.</p>	<p>brindada del servicio de Obstetricia del Hospital Belén – Lambayeque.</p>	<p>V.2.: Calidad de atención</p>	<p>obstetricia</p> <p>MUESTRA Muestra censal; por lo tanto, estará conformada por los 48 trabajadores de salud</p>	<p>Y un segundo cuestionario de la calidad del servicio desde la percepción del proveedor propuesto Ccaico (2018) con una confiabilidad de 0,869</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación : Estadística descriptiva con tablas y gráficos procesadas en el programa SPSS V. 25 Y la contrastación de hipótesis con la estadística inferencial</p>
---	---	--	---	---	---

Anexo 6. Resultados

Figura 2.

Relaciones interpersonales del personal de salud en el servicio de obstetricia del Hospital Belén de Lambayeque 2021

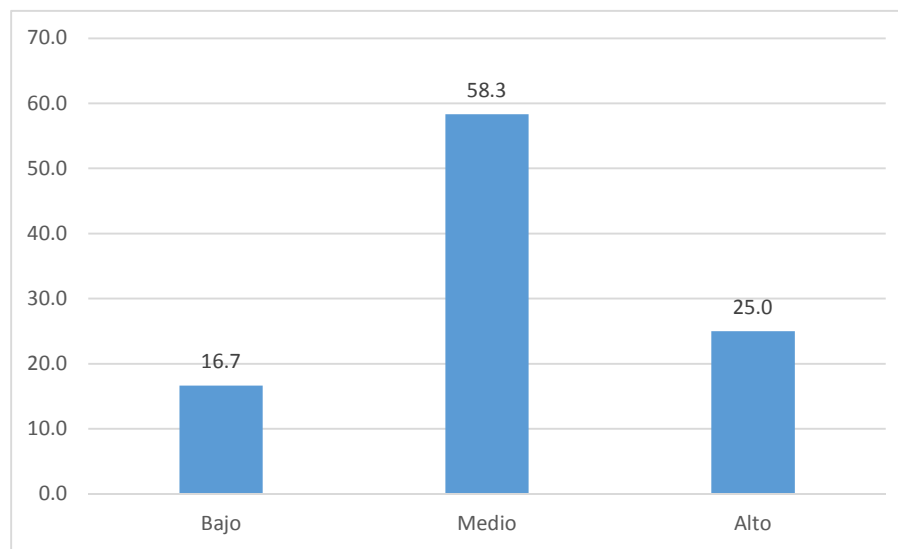


Figura 3.

Calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén Lambayeque 2021

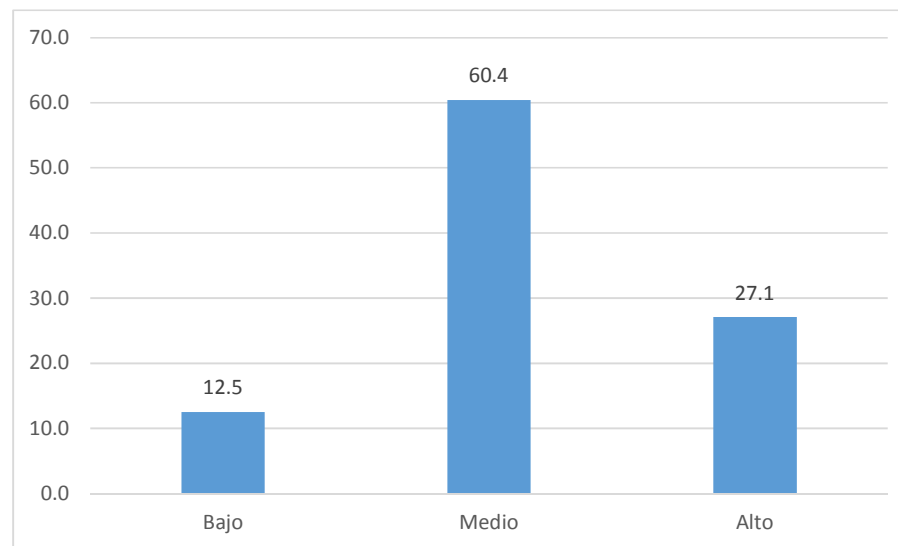


Figura 4.

Puntajes de dispersión de las relaciones interpersonales y la calidad de atención del servicio de obstetricia del Hospital Belén de Lambayeque

