



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad del cuidado y Relaciones interpersonales en
enfermeros de un Hospital público de Chachapoyas, Perú.
2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Reyes Diaz, Rocio del Carmen (orcid.org/0000-0002-5057-6011)

ASESORES:

Dr. Chunga Díaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6717)

Mg. Gamarra Chávez, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia que son el motivo que me inspiran para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia en especial a mi esposo y mi pequeña Valentina, por su paciencia y apoyo incondicional en el cumplimiento de una nueva meta.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	37

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la frecuencia de la calidad de cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022	21
Tabla 2	Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable calidad del cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.	22
Tabla 3	Distribución de la frecuencia de las relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.	23
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable relaciones interpersonales	24
Tabla 5	Pruebas de normalidad de la calidad del cuidado y relaciones interpersonales	25
Tabla 6	Relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.	26
Tabla 7	Relación entre la calidad del cuidado y la comunicación en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.	27
Tabla 8	Relación entre la calidad del cuidado y las actitudes en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.	27
Tabla 9	Relación entre la calidad del cuidado y el trato en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional	20
Figura 2 Distribución de la frecuencia de la calidad de cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022	23
Figura 3 Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable calidad del cuidado.	24
Figura 4 Distribución de la frecuencia de las relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022	25
Figura 5 Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable relaciones interpersonales	26

Resumen

La investigación “Calidad del cuidado y relaciones interpersonales en enfermeros de un Hospital público de Chachapoyas, Perú. 2022, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022. El estudio fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental de corte transversal, La muestra estuvo constituida por 103 enfermeros de esta institución. Los datos fueron recolectados a través de dos cuestionarios debidamente validados y aplicados a la muestra investigada. Los resultados evidenciaron que en relación a la calidad del cuidado el 98,1 % de enfermeros encuestados presentaban una buena calidad del cuidado y el 1,9% poseían una regular calidad del cuidado, en lo que se refiere a las relaciones interpersonales el 58,3 % de enfermeros presentaban unas buenas relaciones interpersonales, el 41,7 % lo presentaba en forma regular. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico Coeficiente de correlación de Spearman determinando una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con las relaciones interpersonales ($r_s = .272$; $p = .005$). Concluyendo que la calidad del cuidado de los enfermeros se relaciona con las relaciones interpersonales existentes entre estos profesionales.

Palabras Clave: Calidad, cuidado, relaciones interpersonales.

Abstract

The research "Quality of care and interpersonal relationships in nurses from a public hospital in Chachapoyas, Peru. 2022, whose objective was to establish the relationship between the quality of care and interpersonal relationships in nurses from a Public Hospital, Chachapoyas, Peru-2022. The study was of a basic type, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental, cross-sectional. The sample consisted of 103 nurses from this institution. The data was collected through two questionnaires duly validated and applied to the investigated sample. The results showed that in relation to the quality of care, 98.1% of the nurses surveyed presented a good quality of care and 1.9% had a regular quality of care, in terms of interpersonal relationships, 58, 3% of nurses presented good interpersonal relationships, 41.7% presented it regularly. For the contrasting of hypotheses, the Spearman correlation coefficient statistic was used, determining a direct relationship of small magnitude ($.10 \leq r_s < .30$) and statistically significant ($p < .05$) between the quality of care with interpersonal relationships ($r_s = .272$; $p = .005$). Concluding that the quality of nursing care is related to the interpersonal relationships between these professionals.

Keywords: Quality, care, interpersonal relationships

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS (2022) nos manifiesta que los servidores que están inmersos en el área exclusiva de enfermería se centran generalmente a brindar servicios teniendo como eje central en su labor a las personas en forma integral además de su entorno, su nivel familiar y comunitario. Con los años se han constituido como profesionales líderes y fundamentales en los equipos multidisciplinarios en todo el mundo, su formación profesional le permite desarrollarse en diversas áreas de salud, brindando atención en el ciclo de vida de la persona, su labor no solo se enfoca en el tratamiento sino en la prevención y el cuidado humanizado.

Además, la OMS (2020) recalca que los enfermeros son indispensables en el cumplimiento de los ODS su aporte impulsa el cumplir las metas nacionales e internacionales en la salud universal, la parte de salud mental y las relacionadas a las enfermedades no transmisibles, se encuentra preparado para actuar ante las emergencias brindando criterios de seguridad al paciente y dando una atención integral teniendo como núcleo a la persona. No todos pueden ser enfermeros ya que es necesario tener la fuerza de convicción, la inteligencia y la empatía para brindar el cuidado a los enfermos haciéndolo con pasión sin importar a veces lo cansada que estés al finalizar el día.

Las relaciones entre personas se manejan a diario en la labor de enfermería tanto entre profesionales como en la atención que se da a los pacientes, se dice que el ser vivo por su naturaleza es social y necesita de la comunicación para poder llegar a tener el conocimiento además de las actitudes que adquiere a través de su propia vivencia y mucho influye el trato que se da entre personas. La importancia de este proceso de relacionarse en el ambiente hospitalario permitirá una adecuada calidad del cuidado, dando énfasis a las relaciones entre personal que generará un clima óptimo que logrará un ambiente laboral positivo y mejorar los indicadores de desempeño.

A nivel internacional, en América Latina se ve reflejada la disminución del número de estos profesionales causado por la migración a otros países en busca de mejoras salariales y crecimiento profesional a que migran a otros países por la

crisis económica se dice que en el mundo existen 28 millones de estos profesionales lo que es un número insuficiente según la demanda de pacientes y se repercute en los países de bajos recursos generando un déficit del cuidado al pacientes peligrando su seguridad y su pronta recuperación, es así que en los últimos años en estudios de análisis sobre la calidad del cuidado-enfermero

Estudios realizados en países de América Latina, España y el Salvador han considerado al cuidado como el ADN de la enfermería, pero las crisis mundiales sanitarias se han ido quebrantando especialmente en la interrelación ya que no permitía el contacto de los pacientes con sus familiares, lo cual muchas veces se trasladó a ataques en contra del personal y considerar al personal de enfermería como un trabajador rechazado. Estos países reconocieron que el cuidado que pone de eje a la persona fortalece la profesión, el empleo de un lenguaje no adecuado fue considerado como una debilidad y que los profesionales deberían de tener, mayor participación en la gestación de políticas del estado.

A nivel Nacional la entidad reguladora de esta profesión el CEP refiere según datos estadísticos que proporciona el INEI en el período del 2009 al 2019 que la cantidad de enfermeros en el país se ha ido incrementando de 54 409 en el 2009 a 93 972 enfermeros en 2019 datos antes de la pandemia del COVID-19, se dice que un enfermero debe atender 342 personas, siendo este indicador muy lejano al promedio mundial indicado por la OCDE quien manifestó que el 2018 que se debería atender a 114 habitantes es decir casi 9 enfermeras por cada 1000 hbtes, en la parte de la Amazonia esta realidad es muy diferente y crítica donde un solo profesional de enfermería debe atender a 700 y 900 personas en el departamento de San Martín y en nuestro departamento la realidad no es ajena a esta situación donde cada profesional atiende a 742 habitantes, que generalmente se aúnan factores demográficos y de índole cultural y lingüístico

EL CEP, mediante su código de ética y deontología (2009), que rige hasta la actualidad en uno de sus principios refiere que todo miembro de la orden debe mantener adecuadas relaciones entre pares priorizando el respeto, la

amabilidad, la lealtad, y solidaridad entre enfermeros, siempre considerando que todos no somos iguales, trabajar valorando la ética y sus principios propiciando una estadía pacífica con armonía y tolerancia lo cual es contradictorio a la problemática nacional en donde se refleja que la mayoría de enfermeros se mecanicen en la atención y dejen de lado el cuidado humanizado con calidad a los pacientes., la sobrecarga laboral que se ve en los grandes hospitales de la capital hacen que se agudice esta problemática adicionando a la falta de empatía que siempre existe en el gremio de enfermería

A nivel local, en todas las entidades de salud encontramos brechas de enfermeros enfocados al Hospital Regional Virgen de Fátima este no es ajeno a esta problemática, existiendo sobrecarga laboral, tal es el caso que, en algunas UPSS, un solo personal enfermero está a cargo brindar atención-cuidado a 30 pacientes por turno, lo cual conlleva a la insatisfacción del usuario, la falta de empatía y las inadecuadas relaciones interpersonales que son parte rutinaria en la parte hospitalaria debido generalmente a por dejar pendientes en cada turno, llenado incompleto de notas de enfermería y otros.

Siempre se dice que Enfermería es una profesión completa pero que en relaciones interpersonales siempre estamos en déficit que a través del tiempo se ha ido incrementando, ya sea por la comparación que siempre se hace entre el personal contratado y los nombrados lo cual siempre lleva a malos entendidos sin enmarcar que ambos son profesionales con los mismos derechos y deberes y que realizan el cuidado al paciente. Considerando nuestra realidad expuesta se ha formulado el siguiente problema en forma general ¿Existe relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeros de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022? Y nuestra problemática específica sobre ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y la comunicación entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022?; ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado y las actitudes entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022? Y ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado y el trato entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022?

Nuestra justificación del estudio en la parte teórica se basa en el conocimiento, análisis de los conceptos definiciones y teorías sobre las variables presentadas que permitirá tener visión más amplia en relación al quehacer de enfermería y sus relaciones interpersonales; así también las herramientas que se utilizará en la parte metodológica como encuestas nos permitirá obtener datos precisos sobre la realidad que se presenta en forma actual ya que la entrevista y el contacto directo enfermeros hacen más fiable nuestra investigación, en la parte práctica es que podemos lograr resultados, hallazgos y determinar cómo se encuentra la calidad del cuidado y si se relaciona al ámbito interpersonal entre profesionales enfermeros comprometiendo al ente institucional tome en cuenta estos resultados y enfocar acciones de apoyo de mejora de relaciones y adecuación al cuidado del paciente entre profesionales de esta área.

¿Así mismo se ha establecido el objetivo general el cual será “Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022? y los específicos como son: Identificar la calidad de cuidado relacionándola con las dimensiones de comunicación, Identificar la calidad del cuidado con las actitudes, e Identificar la calidad del cuidado con el trato de las enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.

Y por último se ha planteado la siguiente hipótesis general “Existe relación positiva en forma significativa entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital público de Chachapoyas, 2022”. Hipótesis específicas: Existe relación relevante entre la calidad del cuidado y la comunicación que se da entre enfermeros, como segunda hipótesis Existe relación relevante entre la calidad del cuidado y la actitud que demuestran los enfermeros y se finaliza emitiendo la hipótesis si existe relación relevante entre la calidad del cuidado y el trato que se da entre los enfermeros en un Hospital Público de Chachapoyas, 2022” .

II. MARCO TEÓRICO

Al revisar artículos y trabajos previos relacionados con la investigación que realizaremos, a nivel mundial se hace referencia a Santos y Gonzales (2022) en su artículo de investigación busca establecer la relación entre los conflictos laborales y las RI en enfermeros, estudio observacional correlacional de corte transversal, la muestra de 78 enfermeros se utilizó 2 cuestionarios uno para cada variables, los resultados refirieron que en los aspectos de comunicación y trato se encuentran en igual proporcionalidad baja, en cambio la que refiere al trato fue óptima.

Por su parte Muñoz (2021) quien buscó establecer si existía relación referente a calidad de atención y capacidades interpersonales en enfermeros, estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y trasversal. la población asignada fue de 95 profesionales de enfermería, se recolecto utilizando la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Resultando afirmativamente la presencia de relación de la variable calidad en atención del enfermero con las capacidades y también con habilidades interpersonales que se dan entre profesionales enfermeros.

De acuerdo con Nieves (2020). En su artículo cuyo objetivo se centran en conocer la calidad de la relación que demuestra la enfermera supervisora con su personal a cargo y si tiene relación con las variables positivas de compromiso, satisfacción y el comportamiento dentro de la institución y cuál es el grado de relación interpersonal con sus afines. La muestra de fue de enfermeras y supervisoras en nro de 2541, se recogió datos atraves de la encuesta, y respondieron el cuestionario, asignado concluyendo que la relación entre jerarquías se daba de una manera adecuada además que influía con el empoderamiento y las variables positivas.

Así mismo, Barrezueta (2019) direcciona su estudio a determinar la satisfacción de los trabajadores enfermeros relacionado con la atención que ejecutan estos profesionales en un establecimiento de salud, este estudio de nivel correlacional, descriptivo, cuyo estudio se realizó en 60 personas del rubro de enfermería y 38 auxiliares sanitarios, se utilizó el cuestionario elaborados

propia debidamente validados. Se determinó que la satisfacción que sentían estos trabajadores eran asociados a su ambiente laborales, sus responsabilidades y las relaciones personales favorables entre ellos. Se concluyó que un trabajador satisfecho y motivado brinda un adecuado servicio y cuidado.

Por otro lado, Rivera et al (2018) su artículo tuvo como objetivo determinar el Impacto que determinaba la motivación que se daba en el ambiente de trabajo-clima organizacional y las que relaciones existentes entre empleados tanto asistenciales como administrativos del sector salud., investigación cuantitativa, no experimental-transversal de nivel correlacional. Su muestra abarcó 52 empleados del área de salud, se utilizaron 03 cuestionarios validados. Se llega a la conclusión que RI y Los actos de motivación hacia los trabajadores da una relación óptima incrementándose las relaciones interpersonales adecuadas los trabajadores que se sienten muy motivados lo que va a conllevar a un clima en la organización favorable.

En el ámbito nacional encontramos a Mancilla (2022) quien en su estudio buscó identificar la conexión entre calidad del cuidado con el estrés en el centro de trabajo de enfermeros, estudio con enfoque, cuantitativo, correlacional de corte trasversal se estudió a 75 enfermeros emergencistas, utilizó para su recolección el método: encuesta y cuestionario. Resultando que el 20% ofrecía una calidad del cuidado es malo más del 41 % tuvo un nivel de cuidado regular y en cuidado bueno solo se obtuvo el 37,8%; los niveles de estrés se mantuvieron entre medio (48%) a alto (34.7%) por lo que llegó a la conclusión que la variable de estrés se conecta negativamente a la calidad del cuidado con un Spearman - 0.765 siendo moderado.

Así mismo encontramos la investigación de Ustua (2022) cuya investigación se enfocó en poder establecer la relación entre las RI en un grupo de trabajadores y su desempeño en lo laboral, investigación con enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental con una estudio no probalística a 59 empleados de un centro de salud, el proceso de recabar la información se dio a través; la encuesta y cuestionario, Los hallazgos que se consolidaron fueron que el 40,7% lo aprecia como regular, un poco más del 25% lo cataloga como buena y en minoría lo aprecia como deficiente relacionándose

con el desempeño laboral bueno en 37%, regular 20% y en forma de excelencia en un promedio bajo, concluyendo la presencia de relación entre estas variables.

Por su parte en el artículo de Pilco (2020) quien se planteó determinar si existía relación entre las relaciones que se dan entre el grupo de enfermeros y el cuidado holístico que brindaban enfermeras en una área hospitalaria, su estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo con corte transversal y correlacional cuya muestra estuvo dada por 60 enfermeras, recolectando los datos a través de una entrevista directa y el cuestionario, revelando este estudio la hipótesis de relación directa de las variables, concluyendo que la buena relación entre las enfermeras da como resultado el nivel de trato que brindan a los pacientes.

También se tiene en cuenta a Sánchez (2019) contemplo su finalidad de la investigación que realizó a identificar el vínculo/relación entre el cuidado humanizado y la parte de relaciones personales entre enfermeros, cuyo estudio cuantitativo, correlacional, transversal no experimental, su muestra estuvo conformado por 40 profesionales que trabajan en hospitalización, utilizó el cuestionario elaborado como instrumento y determinándose al final que si existe un nivel adecuado de cuidado y además que si se evidencia una relación interpersonal óptima entre profesionales lo que favorece el cuidado al usuario,

Desde esta perspectiva de estudio, la investigación de Aguirre et. al (2019), buscaron evidenciar la influencia de la RI del equipo de salud a cargo de la atención y la calidad brindada en el cuidado respectivo, estudio correlacional, de 50 profesionales de centro Quirúrgico, por medio de la encuesta y de instrumento el cuestionario, determinando que más del 40% de profesionales tenían una percepción media de las RI y con respecto a la calidad más del 60% admitían realizar una atención con índices altos de calidad. Se determinó que las RI si participan e influyen en forma significativa con respecto a la calidad de atención prestada de acuerdo a la dimensión: humana- interrelaciones, técnica y de entorno ($p \leq 0,000$).

Con respecto a las variables enfocamos a la variable calidad del cuidado, La OPS (2020) conceptualiza a la calidad como el hecho de satisfacer necesidades primordiales de los usuarios en forma correcta, por otro la OMS (2022) la define como una prestación de salud que logre asegurar a los pacientes que reciban una atención adecuada tanto en diagnósticos, prestaciones y el tratamiento y de esa manera recibir una adecuada atención disminuyendo los riesgos de efectos adversos y que lo proporcione satisfacción. Así mismo ISO 9000: (2015) establece a la calidad como grado de satisfacción de necesidades, y responda a las expectativas de las personas.

Por su parte Febres et al (2018) nos dice que el cuidar implica desarrollar un plan que genere motivación y que se pueda controlar los cuidados en forma oportuna, de carácter continuo que brinden seguridad en cada atención sanitaria que tengan como finalidad curar la enfermedad o tratar de optimizar las condiciones de salubridad de la comunidad y familia.

Por otra parte, Aguilar (2020), nos da a conocer que la según la CIE, conceptualiza a la calidad de cuidado del enfermero como actividad oportuna, individualizada, con rasgos humanizadas, que se da en forma continua y que se caracteriza por ser eficiente por parte de estos profesionales y que se acopla a los criterios de una práctica en el ámbito profesional competente y responsable con el único propósito centrado en satisfacer las necesidades propias individuales y del entorno del paciente. Esta autora también cita a Patricia Larson en 1981, quien se refirió al cuidado como actos intencionales que hacen que se realice el cuidado físico y emocional de los individuos para hacerles sentir seguros considera las dimensiones de accesibilidad, de explicación y facilitación y mejor entendimiento el confortamiento, anticipación, el mantenimiento de la relación y confianza y por último el monitoreo o seguimiento

Dentro de las teorías que enmarcan la calidad del cuidado Punk, Uicab, Ruiz y Castañeda (2018), nos refiere que este término es ya muy conocido, la pionera de la enfermería Nightingale afirmo que la enfermedad y el sufrimiento de los enfermos puede cambiar si se evalúa los planes terapéuticos y los resultados y si constantemente utilizamos instrumentos que nos permiten

evaluar diversos sistemas de relacionados al cuidado y su grado de efectividad en los hospitales. Para Ramos y Tunco (2018), nos dicen que la Calidad del cuidado relacionado a la Enfermería se conceptualiza a las labores y prestaciones brindadas por este personal para satisfacer necesidades en sus diferentes jerarquías de los usuarios y generando resultados a través de una adecuada gerencia del cuidado que involucra en el proceso a la paciente como ser humano a su entorno familiar y su hábitat comunitario.

Según Larson (1981) la calidad del cuidado la dimensiona en accesibilidad , se da cuando la enfermera realiza cuidados específicos en forma oportuna y con habilidad , la dimensión de explica y facilita son las acciones que se dan para que el enfermero informe sobre el proceso de enfermedad y su recuperación, dando al paciente orientaciones en forma clara que le ayudaran a su recuperación, brinda confort, son medidas que se brindan con la finalidad de generar alivio y tranquilidad en el ambiente adecuado e implementado y entorno que conlleven a su recuperación, Se anticipa, el profesional debe tener un plan de cuidados de acuerdo a las estado del paciente identificando prioridades para prevenir complicaciones, Mantiene relación de confianza basado en la empatía priorizando su recuperación respetándole como ser humano y dando seguridad, Watson refiere que esta etapa es la más relevante en la relación paciente-enfermera y determina que logremos cumplir el objetivo en la atención .Monitorea y hace seguimiento abarca los comportamientos enfocados a la parte humana, técnica y científica de cada profesional, en donde se verifica el cumplimiento de tratamientos y se realiza el seguimiento para monitorizar su recuperación y que no tenga recaídas.

Para esta variable citaremos Huayta, López y Palacios (2020), quien establecen que Donabedian (1980), quien clasifica la calidad de atención ligada a la parte de los cuidados distribuyéndola en aspectos de la parte técnica, la humana y de entorno o confort. Dentro de sus dimensiones tenemos al componente técnico-profesional quien enfoca al conjunto de elementos, ya capacidad del profesional para dar una adecuada prestación de atención de acuerdo a los avances científicos, abarca de aspectos esenciales: eficiencia,

competencia profesional, eficiencia, la parte de la continuidad, accesibilidad adecuada y seguridad son evaluadas.

Como segunda dimensión tenemos actitudes que es parte de las relaciones interpersonales son las que se dan entre la enfermera y el paciente, se considera al nivel de relación interacción y la comunicación clara oportuna y precisa entre ambos basada en la confianza, respeto, el trato cordial, la empatía, la veracidad de información que se dé al paciente y que va a contribuir a su satisfacción respetando sus costumbres y creencias de acuerdo a su etnia.

Y como tercera dimensión está el componente del entorno o confort que vienen a ser las acciones destinadas a brindar comodidad a través de una serie de elementos como son el orden, un ambiente ventilado con adecuada iluminación, brindar alimentos cuando lo requiera, así como la higiene, con los servicios esenciales un ambiente ordenado ventilado y que priorice la intimidad/privacidad. El usuario como paciente para que considere una adecuada calidad en la atención deberá haber satisfecho sus necesidades primordiales además que estas acciones se encuentren en los términos de oportunidad que sean continuos que demuestren que son eficaces y que le hayan brindado comodidad,

En relación a la otra variable que utilizaremos en nuestra investigación relaciones interpersonales: Aquino (2020) cita a Tamayo (1990) quien afirmó que las relaciones interpersonales que se dan en el ambiente de trabajo se van dando entre trabajadores de una misma empresa, y que se va consolidando con el transcurrir de las jornadas laborales cuya finalidad es conseguir una interrelación donde prime el respeto, solidaridad, el buen trato, el trabajo integral lo cual va a conllevar a cumplir con los objetivos a los que se está enfocado, se debe lograr mantener un ambiente donde todos se respeten mutuamente, donde cada uno se haga responsable y asuma tareas, que el lema es trabajo en conjunto y ser solidarios y empáticos en todo momento consolidando un trabajo satisfactorio tanto en forma individual como grupal.

Sin embargo, Valencia (2020) nos dice que las RI son conocimientos adicionados a un compromiso que debe ser recíproco, que al relacionarse van a generar confianza, también se les conoce como interacciones de varias personas basada en la confianza, respeto, el adecuado trato, empatía y sean solidarios y confiables que guarden la ética y la confidencialidad. En sector salud, las relaciones entre el personal asistencial toman un papel muy importante ya que son sinónimo de eficacia y eficiencia en el trabajo del sector salud.

Dentro de las teorías sobre esta variable Aquino (2018) se refiere a Monjas (1999) quien nos refiere que este tipo de relaciones son básica y muy esenciales en el día a día de la convivencia humana que le permite satisfacer necesidades propias y apoyarse entre todos. Por otro lado, Tamayo (1990) nos detalla sobre las relaciones organizacionales que se dan en un ambiente de trabajo, y que se evidencia en el trato y comunicación entre trabajadores y jefes que debe estar ligada generalmente al respeto mutuo, la solidaridad, se identifiquen con el trabajo en equipo que a través de esto cumplan metas. Gonzales (2004) cita a Freud quien afirma que durante el trabajo cotidiano existen componentes pulsionales externos como tensión, estrés que van a primar dentro de su labor profesional y las relaciones con sus compañeros, él nos dice que cuanto mayor regocijo sienta el trabajador en su ambiente laboral tendrá mayor rendimiento y por lo tanto cumplirá las metas y objetivos y las relaciones entre compañeros será positiva.

Así mismo Cordero et al (2019), cita la teoría de Hildegar Peplau de relaciones interpersonales enfocadas a enfermería, donde afirma que esta relación se da en forma de lenguaje, comunicación y de la forma terapéutica, además prioriza 3 fases interpersonales; la orientación, el trabajo en sí y la culminación o fin. Para evaluar toma 3 dimensiones; la comunicación (la interacción y relación con otras personas), luego se refiere al manejo de problemas y por último el trabajar en conjunto y mutuo apoyo que se debe dar en forma correcta para generar calidad en el cuidado

La importancia de las relaciones personales e interactuar en los centros hospitalarios se prioriza en que los profesionales enfermeros de todo el mundo

mantengan relaciones entre sus pares en forma adecuada, hace que la labor del cuidado sea posible promoviendo el trabajo en equipo que se va a reflejar en adecuada atención de calidad favoreciendo un clima de trabajo adecuado aportando a que se sientan favorecidos en la parte psicológica y de sus emociones haciendo más llevadera la jornada laboral , ya facilita el trabajo en equipo, lo que se va a resaltar en prestar una adecuada atención con calidad y empatía ,el ambiente de trabajo se reflejara porque los trabajadores mejoran su rendimiento y las expectativas por parte de los usuarios se verán satisfechas.

En cita que da Recalca Hernández e Hinojo (2019) que las relaciones entre personas son esenciales a lo largo de la existencia humana, lo que lo lleva a relacionarse e interactuar con sus pares fortalece sus principios de socialización para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades .En el área de Enfermería , al ser una profesión de constante relación tanto con pacientes y entre colegas , fortalecer las relaciones de dialogo y trato mejorando actitudes conlleva a un trabajo con un ambiente adecuado y permite que ambas partes opten por el cuidado positivo.

Por otro lado, Ramos y Conto (2018) nos enfoca a lo que el Ministerio de Salud considera 2 tipos de comunicaciones las positivas, las cuales van a lograr resolver conflictos a través de un clima de confianza entre lo formal y los del grupo informal; la comunicación negativa que es la que se da por algunos resentimientos, celo profesional y otros factores, que va a contribuir a que los miembros de la organización estén predisponentes a cometer errores, accidentes, clima de resentimiento. se cansen sean inseguros, haya cambios de humor y se va a reflejar en las faltas del personal, baja producción y que disminuya la efectividad en los procesos,

Sin embargo, Hernández e Hinojo (2019), relaciona la calidad a una efectiva comunicación y las buenas relaciones entre personas, que les permite un adecuado entendimiento, comprensión que se de en un ambiente de respeto, donde exista la solidaridad y amor al prójimo que les permite una convivencia y aporte a crecer en el ámbito profesional y hagan que la realización del cuidado prestacional sea positiva y se logre alcanzar objetivos.

Por otro lado Caggia y Pereyra (2017) hacen relevancia que el enfermería como profesión asistencial necesita que este relacionándose constantemente ya sea en su ámbito laboral con sus pares para distribuir y coordinar la jornada laboral muchas veces esto no se da adecuadamente por múltiples factores como característica propias de estos profesionales: socioculturales y a veces por el mismo carácter de cada uno, por este motivo es que se debe trabajar en la comunicación asertiva enfocando el dialogo entre colegas, respetando opiniones y flexibilizando para poder llegar a consensos.

Dentro de las dimensiones de la RI , nos enfocaremos como base teórica MINSA (1996) en su documento Manual de Dirección y relaciones interpersonales, considera a 3 dimensiones en relaciones interpersonales : la comunicación: clara y entendible de enfoque sincera; el ser humano es un ser único y con diferentes pensamientos por lo que si no son encaminados generan conflictos por lo que se debe generar en el trabajo una buena relación entre empleados y compañeros lo cual generara el cumplimiento de objetivos, los elementos que se utiliza para este proceso son el mensaje que es el conjunto de ideas que se logra transmitir, el emisor el cual se representa por la persona que emite comunicación, el receptor, el código, el canal y el contexto ; en los profesionales el tipo de comunicación es renombrada el cual debe ser claro, preciso, veraz flexible y siempre manteniendo la empatía y la escucha activa , ya que se realiza en base a conocimientos sobre áreas específicas, autores coinciden en que si se logra una comunicación asertiva se lograra un crecimiento institucional .

En relación a la segunda dimensión la actitud Chiavenato (2002) remarcó que los individuos se relacionan y tienen que socializar, se comportan de acuerdo al contexto donde les toca vivir y demuestran actitudes que aprendieron en la interacción anterior, y los adecuan a sus de conductas, para Robbins (1999) conceptualiza a las actitudes a los juicios en manera de critica relacionado a sucesos, personas o acontecimientos.

En un estudio Chiavenato (2002) considero a la persona como un ser social y que necesita de la relación con otros seres para continuar viviendo al interactuar adopta actitudes que algunas veces pueden ser negativas o positivas que se dan de acuerdo al contexto que le tocó vivir. Para otros definen las actitudes como diferentes comportamientos que adopta el individuo y lo demuestra de acuerdo a la presión a la que es sometido, por otro lado, Robbins (1999) refiere que son como nos ven las otras personas, que nos conceptualizan de acuerdo a la afinidad y relación que tengamos o hayamos tenido en algún momento hacia ellos. Las actitudes toman características de acuerdo al contexto es así que pueden ser adquiridas, poseen una dinámica, van a impulsar el comportamiento y pueden transferir de acuerdo a las situaciones que el ser humano se enfrente.

En relación a la tercera dimensión el trato Aquino (2020) considera que es una acción y efecto de trata, es sinónimo de tratado, acuerdo o contrato es la forma como se decide actuar frente a una persona de dependiendo del acuerdo llegado en cambio Goleman, lo considera trato amable y respecto del que está a cargo del grupo de trabajo, generando sensación de sosiego y buena actitud en el grupo, se considera a la parte positiva del trato enriquecida con un adecuado trato favorecido con amabilidad y cortesía lo cual influye en el trato al paciente y la satisfacción del mismo. Por otro lado Tamayo (1999) considera que debería de existir el buen trato basado por las actitudes en muestras de amabilidad, cortesía y fundamentalmente los modales adecuados además considera a la buena relación en forma positiva como técnica de un adecuado trato humano

Así mismo, Cordero et al (2019) cita la teoría de Hildegar Peplau de relaciones interpersonales enfocadas a enfermería, donde afirma que esta relación se da en forma de lenguaje, comunicación y de la forma terapéutica, además prioriza 3 fases interpersonales; la orientación, el trabajo en sí y la culminación o fin. Para evaluar toma 3 dimensiones; la comunicación (la interacción y relación con otras personas), luego se refiere al manejo de problemas y por último el trabajar en conjunto y mutuo apoyo que se debe dar en forma correcta para generar calidad en el cuidado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio de investigación se posesiona dentro del paradigma del positivismo, ya que busca explicar el fenómeno que se va estudiar además prioriza el enfoque cuantitativo, porque va a recoger datos e información en forma empírica de variables que sean medibles ya que tendremos como resultados datos numéricos (Behar 2008).

El Tipo de investigación: es básico o pura quien nos direcciona a adquirir conocimientos nuevos y examinar nuevas áreas de estudio, para obtener información real y de este modo poder incrementar el conocimiento científico y desarrollar teorías y principios (Sánchez et al. 2017)

Utilizará un enfoque cuantitativo, porque va a recoger datos e información en forma empírica de variables que se pueden cuantificar y sean medibles ya que tendremos como resultados datos numéricos, el diseño es no experimental, ya que estudiaremos a las variables en la realidad. (Hernández et al. 2018).

Metodológicamente se basa en la lógica hipotética deductiva, es decir va de lo general a lo específico (Hernández et al. 2018), partiendo de una hipótesis en forma general y luego apoyados con la lógica deductiva se realiza conclusiones en forma específica que serán comprobadas o rechazadas según los resultados.

Se determina como un nivel correlacional, porque posee 2 variables a estudiar, en las que se comprobará su relación entre ambas durante el estudio, y utiliza las técnicas de análisis estadísticos

Por otra parte, su diseño de investigación se considera en la clasificación de no experimental, sin manipulación de las variables estudiadas, todos los datos se registrarán en un determinado tiempo y por ello se considera un diseño de corte transversal. (Hernández et al. 2018). se considera de corte transversal, porque los datos recabaran por única vez en un tiempo determinado momento haciendo un corte en el tiempo. (Sánchez et al. 2017).

Se representa con el esquema siguiente

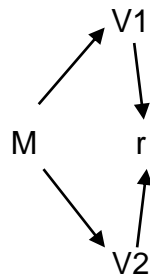


Figura 1. Esquema de diseño correlacional

Donde:

M = Muestra.

V1 = Calidad del Cuidado.

V2 = Relaciones Interpersonales

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variables

V1: Calidad del cuidado

Definición Conceptual:

Es una actividad principal, individualizada, de rasgos humanizadas, que se da en forma continua por parte de, los enfermeros, y que se caracteriza por ser eficiente y que se acopla a los criterios de una labor profesional competitiva y responsable con el único fin de satisfacer las necesidades propias individuales y del entorno del paciente.

Definición Operacional: Se medirá de acuerdo a dimensiones e indicadores,

Indicadores

Para Muñoz (2020) la calidad del cuidado se rige a 3 dimensiones: la dimensión técnica-científica, que lo manifiesta el enfermero por sus conocimientos previos de acuerdo a su formación profesional que en su labor diaria lo pone en práctica para brindar una adecuada atención, con características de eficacia, eficiencia, de calidad en forma segura: es decir el conocimiento previo en manipulación de equipos, solución de problemas y asistencia al paciente en forma correcta. Luego tenemos la dimensión interacción proveedor. usuario, es como el enfermero

interactúa con el paciente y su familia dando un trato adecuado, empatía y confianza y la dimensión relacionada al entorno o de confort es representada por las acciones de confidencialidad, privacidad, higiene y tranquilidad que se brinda al paciente en su estancia hospitalaria.

Escala de medición: Ordinal

V2: Relaciones Interpersonales

Definición Conceptual:

Son un conjunto de conocimientos adicionado a un compromiso que debe ser recíproco, que al relacionarse van a generar confianza, también se les conoce como interacciones de varias personas basada en la confianza, respeto, el adecuado trato, empatía y sean solidarios y confiables que guarden la ética y la confidencialidad. (Valencia,2021).

Definición Operacional: Se medirá de acuerdo teniendo en cuenta sus dimensiones preestablecidas y sus respectivos indicadores,

Indicadores

Esta variable se distribuyó de acuerdo a dimensiones: la Comunicación, la dimensión de actitudes entre profesionales y el trato continuo. Se utilizará como instrumento a una encuesta con 27 ítems con puntajes a través de una de escala Likert: Nunca (1), casi Nunca (2); A veces (3); casi siempre (4); Siempre (5).

Escala de medición: ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Así Pérez et al (2020) manifiesta como población al conjunto de sujetos que pretendemos analizar o estudiar algo particular. La población actual de enfermeras en el Hospital Virgen de Fátima de Chachapoyas es de 140 profesionales en las diferentes modalidades de contrato y en calidad de nombrados distribuidos en los diferentes servicios de este nosocomio.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros que acrediten más de 6 meses de trabajo en el hospital,
- Enfermeros nombrados y contratados por todas las modalidades
- Enfermeros que deseen participar.

Criterios de Exclusión

- Enfermeros con menos de 6 meses de trabajo en el hospital
- Enfermeros que no deseen ser parte de esta investigación.

3.3.2 Muestra:

Se considera muestra a un subgrupo de la población a estudiar considerando la unidad de análisis ya sea individuos, comunidades etc. y que tengan las mismas características que deben ser delimitado (Hernández et al 2010, p. 178 d) Esencialmente. En esta investigación estará conformada por 103 enfermeras que se determinó a través del cálculo del tamaño de la muestra teniendo en cuenta el margen de error.

3.3.3. Muestreo:

Se empleará el muestreo probalístico, el cual considera que todas las miembros de la población consignan una oportunidad de ser seleccionados para formar parte de esta muestra a través de una elección en forma aleatoria de acuerdo a la unidad de análisis. Se selecciona de acuerdo al nro de la muestra y las características, Se considera para el tamaño de la muestra que la población presente características

afines se elige por medio de una elección en forma aleatoria de acuerdo a nuestras unidades de análisis en este caso un. (Hernández et al 2010, p. 198 d).

Unidad de análisis: Enfermero del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se considera técnica a los medios utilizados para reunir los datos e información que son necesarios para nuestra investigación (Hernández et al 2010, p. 198 d). Teniendo en cuenta las variables se optará por una encuesta ya que es más detallada y fácil de entender. Como instrumento tomaremos al cuestionario que es estas dos variables son validados los cuales paso a detallar

Ficha técnica de instrumento 1: Calidad del cuidado

Nombre: Cuestionario de Calidad del cuidado.

Autor: Talamantes et al (2009) Modificado por Cuevas (2018)

Dimensiones: Aspecto Técnico Científico y profesional, Aspecto Relaciones Interpersonales, Aspecto del entorno: comodidad y confort

Baremos:

Bajo: 25 – 58 puntos

Regular: 59- 92puntos

Alto: 93 -125 puntos

Ficha técnica de instrumento 2: Relaciones interpersonales

Nombre: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Autor: Aquino (2020)

Dimensiones: Comunicación, Actitudes, Trato

Baremos:

Deficiente 24-56 puntos

Regular 57-89 puntos

Buena 90-120 puntos

3.5. Procedimientos

Para dar inicio a la investigación se ingresó la carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo a la institución con él, propósito de dar a conocer la investigación a realizar y el investigador, luego se solicitó la autorización para la realización del trabajo de investigación en esta entidad, dando respuesta a este documento la Dirección Ejecutiva del Hospital regional Virgen de Fátima nos concedió la autorización como consta en los anexos.

Se realizó una prueba piloto en 30 enfermeros similares características que son tomadas en la muestra y los datos obtenidos se registraron en una base de datos y fueron sometidos a una evaluación para análisis de confiabilidad con Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS 26.

Se obtuvo los datos de nuestra muestra asignada, los cuales se organizaron, se cuantificaron y posteriormente se analizaron.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante herramientas de estadística descriptiva e inferencial del SPSS V 27 y MS Excel 2016, presentándose los resultados en tablas de distribución de frecuencias para detallar los niveles de las variables y dimensiones, evaluándose la distribución mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación de Spearman (1909) y considerar su magnitud mediante el criterio de Cohen (1988) que define la magnitud como una relación de magnitud trivial o nula si [.00 - .10), pequeña de [.10 a .30); moderada de [.30 a 50) y grande [.50 a 1.0], contrastándose las hipótesis considerando un Alfa=0.05.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio lo basamos en los principios éticos internacionales de acuerdo a la Declaración de Helsinki (2013), promueve la autonomía, la no maleficencia salvaguardando su salud, y su bienestar como personas, salvaguardando en todo el proceso su integridad, respeto, es anónimo para respetar su derecho a su intimidad y la privacidad de los datos/información que los enfermeros brinden., también se tiene en cuenta a la normativa emitida por el comité de ética de la Universidad César Vallejo, para protección de datos que solo se utilizaran con fines de estudio (UCV, 2020) teniendo en cuenta la normatividad APA se respeta la autoría de los investigadores que son citados en esta investigación.

Además, nos regimos al código de ética y deontología del Colegio de enfermeros del Perú (2009) en base a sus principios éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

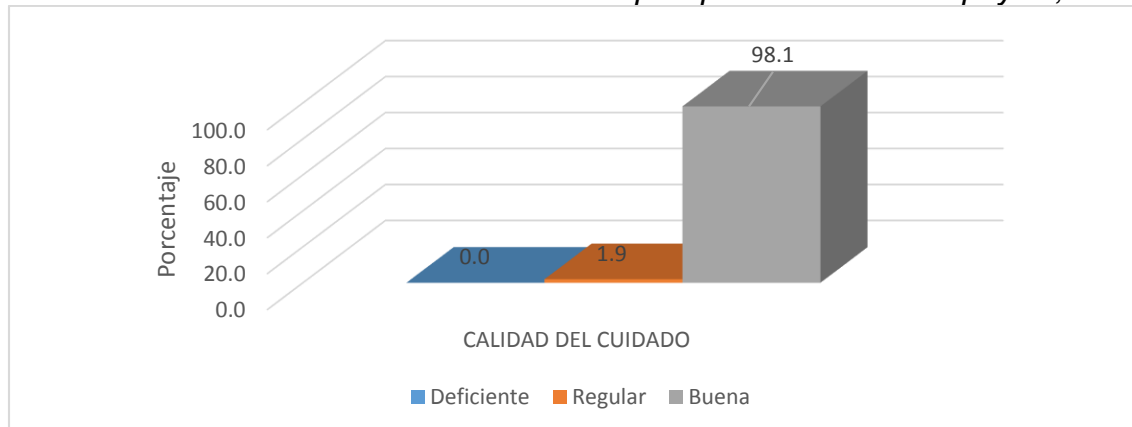
Distribución de la frecuencia de la calidad de cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido
Buena	101	98,1 %	98,1 %
Regular	2	1,9 %	1.9 %
Deficiente	0	0 %	0%,
Total	103	100 ,0%	100,0%

Nota: la tabla expone resultados sobre las frecuencias de calidad del cuidado tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

Figura 2

Calidad de cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.



Nota: El gráfico expone resultados sobre la frecuencia de calidad del cuidado tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

En la Tabla 1, y Figura 2 se aprecia que del 100% de encuestados presentan una buena calidad de cuidado un 98.1%, seguido de un 1,9% de regular calidad del cuidado, no presentándose un cuidado deficiente.

Tabla 2

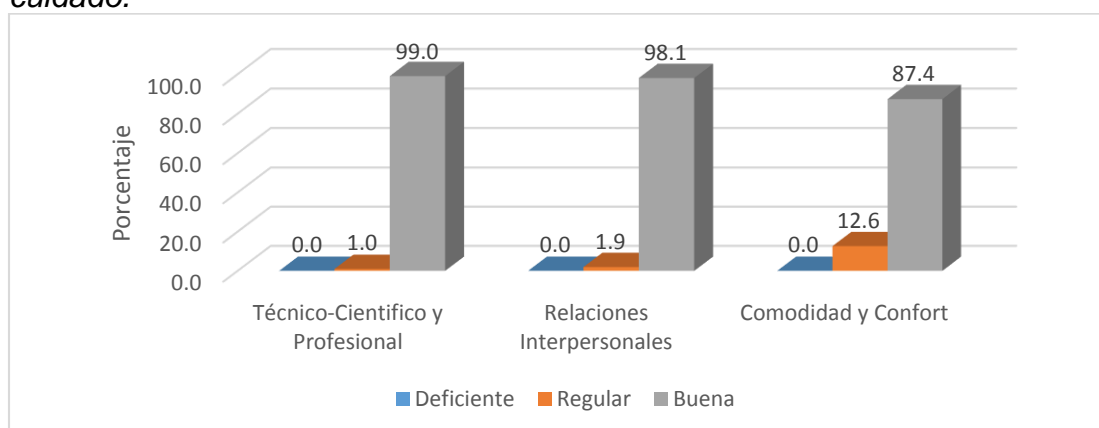
Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable calidad del cuidado en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.

	D1.Técnico-Científico y Profesional		D2.Relaciones Interpersonales		D3.Comodidad y Confort	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	102	99,0	101	98.1 %	90	87.4 %
Regular	1	1	2	1.9 %	13	12.6 %
Deficiente	0	0	0	0%	0	0 %
Total	103	100%	103	100%	103	100%

Nota: la tabla expone resultados sobre la frecuencia de las dimensiones de calidad del cuidado tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

Figura 3

Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable calidad del cuidado.



Nota: El gráfico expone resultados sobre frecuencia de las dimensiones de calidad del cuidado tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

En la Tabla 2 y Figura 3, se aprecia que en la dimensión Técnico-científico y profesional, el 99 % presenta un nivel bueno, seguido de un 1% que se cataloga como regular, en la segunda dimensión de relaciones interpersonales el 98,1% se encuentra en un nivel bueno, el 1,9% posee un nivel regular no existiendo un nivel deficiente; y por último en la tercera dimensión de comodidad y confort, el 87,4 % considera que tiene un nivel bueno, el 12,6% lo cataloga como regular y al igual que las demás dimensiones no existe un nivel deficiente.

Tabla 3

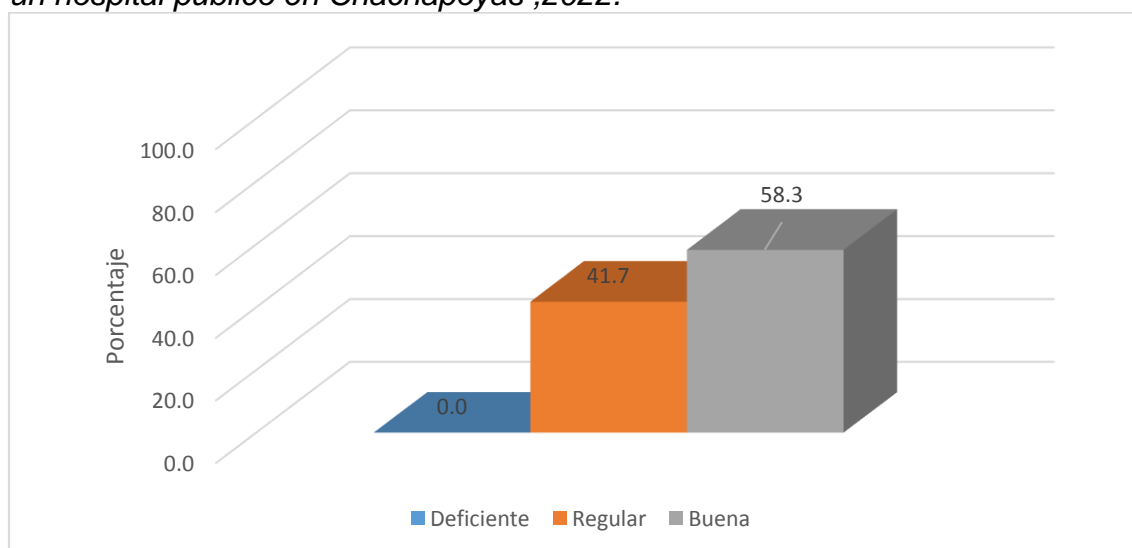
Distribución de la frecuencia de las relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido
Buena	60	58,3%	58,3%
Regular	43	41,7%	41,7%
Deficiente	0	0%	0%
Total	103	100 ,0%	100,0%

Nota: la tabla expone resultados sobre la frecuencia de las RI en enfermeros tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

Figura 4

Distribución de la frecuencia de las relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022.



Nota: El gráfico expone resultados sobre frecuencias de RI tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

En la Tabla 3 y Figura 4 de acuerdo a la distribución de frecuencias de las relaciones interpersonales entre enfermeros el 58,3 % presenta un buen nivel, seguido por el 41,7% que presenta un nivel regular y no presentándose nivel deficiente.

Tabla 4

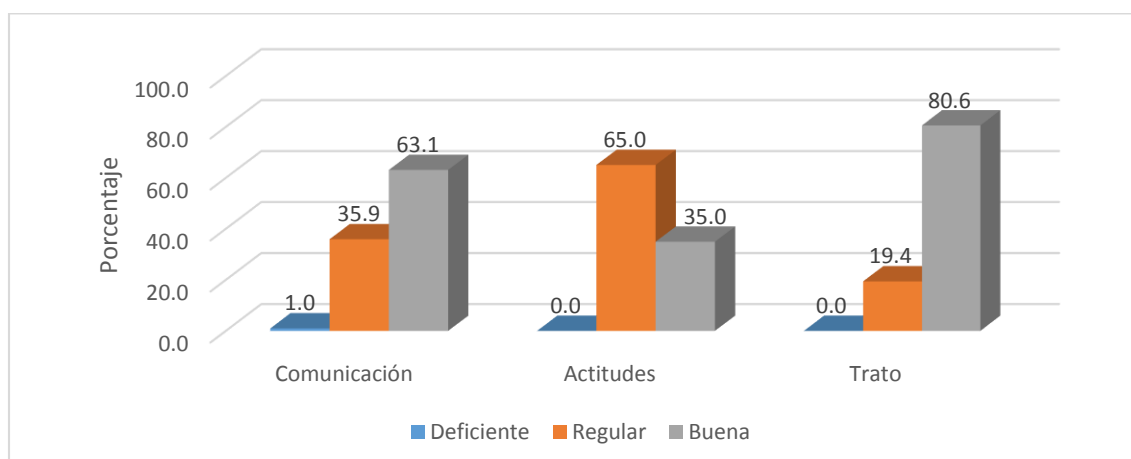
Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable relaciones interpersonales

	D1.Comunicación		D2.Actitudes		D3.Trato	
	f	%	f	%	f	%
Buena	65	58,3	36	35.0	83	80.6
Regular	37	35,9	67	65.0	20	19.4
Deficiente	1	1,0	0	0,0	0	0,0
Total	103	100%	103	100%	103	100%

Nota: la tabla expone resultados sobre las frecuencias de las dimensiones de las RI tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

Figura 5

Frecuencias y porcentajes para las dimensiones de la variable relaciones interpersonales



Nota: El gráfico expone resultados sobre las frecuencias de las dimensiones de las RI tomada de la base de datos del programa SPSS v. 27.0

En la Tabla 4 y Figura 5. Se observa que en la dimensión de comunicación el 63,1 % presente un buen nivel, el 35,9 % presenta un nivel regular y el 1% es deficiente lo referente a la segunda dimensión sobre actitudes se aprecia que el 65 % presenta un nivel regular, el 35 % presenta nivel bueno; así mismo en la dimensión de trato el 80,6 considera tener un buen trato, seguido de un 19,4 % que lo considera en un nivel regular.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Pruebas de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

H0: Los puntajes de las variables siguen una distribución normal.

Hi: Los puntajes de las variables siguen una distribución diferente a la normal.

Nivel de significancia: Alfa=0.05

Estadístico de Prueba: Test de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 sujetos.

Evidencia estadística

Tabla 5

Pruebas de normalidad de la calidad del cuidado y relaciones interpersonales

Variable	Estadísticos		
Dimensiones	K-S	gl	<i>p</i>
Calidad del cuidado	0.167	103	<.001
Técnico-Científico y Profesional	0.176	103	<.001
Relaciones Interpersonales	0.211	103	<.001
Comodidad y Confort	0.141	103	<.001
Relaciones interpersonales	0.101	103	.011
Comunicación	0.167	103	<.001
Actitudes	0.162	103	<.001
Trato	0.201	103	<.001

Nota: K-S: Estadístico de Kolmogorov-Smirnov; gl: grados de libertad; *p*: Significancia

En la Tabla 5, se demuestra una diferencia estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la distribución de los puntajes de las variables calidad de cuidado, relaciones interpersonales y sus respectivas dimensiones con la distribución normal, decidiéndose medir la relación con el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.3. Análisis de las relaciones

Hipótesis general

H_G: Existe relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022

Nivel de significancia: Alfa=.05

Regla de decisión: Aceptar H₀ si $p < \text{Alfa} = .05$, caso contrario rechazar H₀.

Evidencia estadística

Tabla 6

Relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

Variables	rs	Magnitud	p
Calidad del cuidado Relaciones interpersonales	.272	Pequeña	.005

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia

En la Tabla 6, se evidencia una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con las relaciones interpersonales ($r_s = .272$; $p = .005$) en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022, por lo que se decide rechazar la H₀, y aceptar la hipótesis alterna y sostener que la calidad del cuidado de los enfermeros se relaciona con las relaciones interpersonales existentes entre estos profesionales.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la calidad del cuidado y la comunicación en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado y la comunicación en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022

Evidencia estadística

Tabla 7

Relación entre la calidad del cuidado y la comunicación en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

Variables	rs	Magnitud	p
Calidad del cuidado Comunicación	-.035	Trivial	.727

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman; p : Significancia

En la Tabla 7, se evidencia una relación no significativa ($p \geq .05$) entre la calidad de cuidado con la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022. Con base en la evidencia, se decide aceptar H_0 es decir considerar que el nivel de comunicación entre enfermeros no afecta el cuidado que se brinda a los pacientes.

Hipótesis específica 2

H_2 : Existe relación entre la calidad del cuidado y las actitudes en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

H_0 : No existe relación entre la calidad del cuidado y las actitudes en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022

Evidencia estadística

Tabla 8

Relación entre la calidad del cuidado y las actitudes en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

Variables	rs	Magnitud	p
Calidad del cuidado Actitudes	.362	Moderada	<.001

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman; p : Significancia

En la Tabla 8, se evidencia una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq rs < .50$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales ($rs=.362$; $p<.001$) en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022. Con base en la evidencia, se decide rechazar H_0 y afirmar que las actitudes que se tengan entre enfermeros en el ambiente laborar va a relacionarse en forma moderada en los cuidados que brinden a los pacientes.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre la calidad del cuidado y el trato en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado y el trato en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022

Evidencia estadística

Tabla 9

Relación entre la calidad del cuidado y el trato en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022.

Variables	rs	Magnitud	p
Calidad del cuidado Trato	.289	Pequeña	.003

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia

En la Tabla 9, se evidencia una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq rs < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con la dimensión trato de las relaciones interpersonales ($rs = .289$; $p = .003$) en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022. Con base en la evidencia, se decide rechazar H₀ y aceptar la hipótesis alterna, considerando que la calidad del cuidado y el nivel de trato que se dé entre enfermeros se relacionan.

V. DISCUSIÓN

Abordando el análisis descriptivo del estudio enfocado a sus variables se puede identificar que del 100 % de enfermeros encuestados respecto a la variable calidad del cuidado un 98,1 % se autocalificaban que brindan buen cuidado de calidad y un 1,9% lo cataloga como regular y por otro lado en cuanto a la variable relaciones interpersonales se identificó que el 58,3% presentó un nivel bueno sin embargo un 41,7% tuvo un nivel regular.

Al analizar los resultados en forma descriptiva sobre las dimensiones de la variable calidad del cuidado en la dimensión que corresponde a Técnico-Científico-profesional encontramos que el 99% de los encuestados presenta un buen nivel y el 1% se encuentra en un nivel regular, de acuerdo a la dimensión relaciones interpersonales el 88% se encuentra en un buen nivel y el 1,9% se encontró en forma regular así mismo en la dimensión de comodidad y confort el 87,4% tiene un nivel bueno y el 12,6 lo presenta en forma regular .

Tomando en cuenta la segunda variable relaciones interpersonales de enfermeros en este hospital se evidenció que de acuerdo a la dimensión comunicación el 58,3 presenta un nivel bueno, el 35,9 % un nivel regular y el 1% un nivel deficiente; en la dimensión actitudes el 65% se encuentra en un nivel regular seguido de un 35% que presento un nivel bueno y en la última dimensión relacionado al trato se obtuvo que el 80,6% se categoriza como bueno seguido de un 19,4 que tiene un nivel regular.

Así mismo en el análisis de las relaciones en contrastación de la hipótesis general , se evidenció que si se mantiene una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con las relaciones interpersonales ($r_s = .272$; $p = .005$), por lo que se decide rechazar la H_0 , y aceptar la hipótesis alterna y sostener que la calidad del

cuidado de los enfermeros si mantiene una relación con las relaciones interpersonales existentes entre estos profesionales.

Nuestros resultados guardan asociación con la investigación de Muñoz (2021) quien determinó que si existe relación significativa entre estas variables, demostraba que la calidad de atención por los profesionales de enfermería se incrementaba si las relaciones interpersonales entre ellos era adecuadas lo cual conllevaba a que los estándares de atención fueran exitosos en calidez, atención humanizada y predominio de la empatía, se complementa con lo que MINSA (1996) en su documento Manual de Dirección y relaciones interpersonales que rige hasta la actualidad manifiesta el ser humano es un ser único y con diferentes pensamientos por lo que si no son encaminados van a generar conflictos, en el trabajo hospitalario una buena relación entre enfermeros se encaminará en el cumplimiento de objetivos especialmente en la atención con calidad. Cohinciendo también con Sánchez (2019) en que los cuidados adecuados y de calidad son favorecidos con las buenas interrelaciones que se profesan entre los profesionales de enfermería.

En el ambiente hospitalario, las relaciones interpersonales entre profesionales que brindan el cuidado toman un rol de importancia significativa, los enfermeros por su labor diaria tienen que estar en contacto directo con sus colegas ya que su labor engloba tanto actividades terapéuticas y además el tratamiento en forma integral de la persona hospitalizada, por lo que es necesario una adecuada comunicación e interrelación entre profesionales que conlleve a la recuperación de la salud de los pacientes con un óptimo cuidado, así como también un adecuado ambiente laboral.

De acuerdo a lo formulado en nuestras hipótesis específicas se puede, se evidencia una relación no significativa ($p \geq .05$) ($r_s = -.035$, $p = .727$) entre la calidad de cuidado con la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales

aceptando la hipótesis nula considerando que no tiene relación y por consiguiente el nivel de comunicación entre profesionales de enfermería no afecta el cuidado que se brinda a los pacientes lo cual nos pone en discrepancia con lo que cita Cordero et al (2019) sobre la teoría de Peplau de relaciones interpersonales enfocadas a enfermería, donde afirma que esta relación se debe dar basado en la comunicación como parte esencial para generar calidad en el cuidado.

Por otro lado Caggia y Pereyra (2017) considera que la enfermería como profesión asistencial necesita estar relacionándose constantemente ya sea en su ámbito laboral con sus pares para distribuir y coordinar la jornada laboral muchas veces esto no se da adecuadamente por múltiples factores como característica propias de estos profesionales: socioculturales y a veces por el mismo carácter de cada uno, por este motivo es que se debe trabajar en la comunicación asertiva enfocando el dialogo entre colegas, respetando opiniones y ser flexibles y así poder llegar a consensos.

La comunicación dada en una forma adecuada y para los fines necesarios debe ser asertiva para considerarla como positiva, la enfermería por su labor se centra en este aspecto como herramienta principal en su labor, los turnos rotativos que existen hacen que siempre exista comunicación en el momento de los reportes en cambio de turno, para informar sobre tratamientos y condiciones especiales que presenta cada paciente así mismo sobre su evolución, seguimiento y control.

En lo que se refiere a la calidad del cuidado y la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales si evidencia una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq r_s < .50$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) ($r_s = .362$; $p < .001$) y afirmar que las actitudes que se tengan entre enfermeros en el ambiente laboral va a relacionarse en forma moderada en los cuidados que brinden a los pacientes; similares resultado encontró Sánchez (2019) que las actitudes que se demuestren entre enfermeros mejora las relaciones personales

y profesionales y por lo tanto influye en su accionar de brindar una ciudado de calidad a los usuarios .

La profesión de enfermería constantemente necesita la relación directa tanto con los pacientes como con los propios compañeros de trabajo, Valencia (2020) refiere que estas relaciones deben generar un compromiso y que deben ser recíprocos generando confianza basado en el respeto, solidaridad y la empatía y que sobre todo prime la ética y la confidencialidad. En sector salud, muchos lineamientos están basados en estos principios que si son manejados adecuadamente constituyen parte esencial en el cumplimiento de metas.

El tener actitudes positivas entre enfermeros genera un clima laboral adecuada, muchas veces se considera a las actitudes como parte de la formación profesional y familiar, enfermería es la profesión del cuidado y las actitudes en el ejercicio de la laboral nos ponen como etiqueta hacia los demás así se dice que puedes ser un excelente profesional pero tus actitudes negativas predominan para tu calificación dentro de un ambiente hospitalario.

Así mismo el código de ética y Deontología que rige la profesión de enfermería en su capítulo IV , sostiene que debe primar el respeto entre colegas , manteniendo una relación interpersonal transparente y veraz, resaltando que el emitir críticas en forma negativa entre profesionales va en contra de la ética y más aún aquellas que afectan y lesionan moralmente a los miembros del equipo de salud lo que contrasta en forma negativa que un grupo representativo en el hospital no tiene en cuenta esta código y cada vez se acrecenta las carencias de actitudes positivas entre enfermeros, se dice que es la profesión que más se ciñe al cuidado pero en relaciones entre pares cada día estamos en desmejora lo que debe ir cambiando en forma progresiva, empezando desde la formación profesional que se da en las instituciones educativas , priorizando el respeto, el adecuado clima laborar y la solidaridad .

En relación a la tercera hipótesis planteada se encontró mediante la estadística de Coeficiente de correlación de Spearman que mantenía una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la calidad de cuidado con la dimensión trato de las relaciones interpersonales ($r_s = .289$; $p = .003$) en enfermeras y considera que el trato interpersonal que practiquen se ve reflejado en el nivel de cuidado que brinden a los pacientes. Al respecto Pilco (2020) obtuvo similares resultados evidenciando que la buena relación y el trato que se demuestran entre las enfermeras da como resultados pacientes satisfechos.

Por su parte Santos y Gonzales (2022), en cambio sus resultados refirieron que en los aspectos de comunicación y trato se encuentran en igual proporcionalidad baja, en cambio la que refiere al trato fue óptima. El CEP en su plan estratégico institucional 2015-2021 también considera como prioridad e importancia al trato entre enfermeros, poniendo como valores al respeto basado en el adecuado trato, con responsabilidad profesional en el ejercicio laboral, solidaridad mutua entre colegas, la honestidad es decir que todo enfermero deberá tener una coherencia entre su expresión y su actuar y la oportuna universalidad.

En las últimas décadas la profesión de enfermería se ha convertido en una profesión competitiva por la creación de diversas especialidades y subespecialidades en las diferentes áreas del cuidado la misma que nos hace crecer profesionalmente pero al mismo tiempo como lo detalla Contreras y Cuba (2022), la sobrecarga laboral que se acentúa ha llevado a deshumanizar el trato entre enfermeros, muchas veces se evidencia los conflictos internos, la ausencia de solidaridad hacia el colega que lo necesita y la escasa empatía que trae repercusiones negativas en el ambiente laboral, por su parte Lapeña et al (2014) revela la importancia de que en las diversas instituciones hospitalarias

se debería elaborar un plan de fortalecimiento multidisciplinario, priorizando talleres y /o programas para manejo de emociones y otros centrados en la comunicación efectiva entre enfermeros, el cual les permitirá relacionarse eficazmente y mantener un adecuado sistema de comunicación.

VI. CONCLUSIONES

- Primero La calidad del cuidado y las relaciones interpersonales que se en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, posee relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) ($r_s = .272$; $p = .005$).
- Segundo La calidad de cuidado con la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales en enfermeros de un Hospital Público, Chachapoyas, se evidencia una relación no significativa ($p \geq .05$) entre por lo tanto se concluye su no relación.
- Tercero La calidad de cuidado con la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, muestran una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq r_s < .50$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre ($r_s = .362$; $p < .001$).
- Cuarto La calidad de cuidado con la dimensión trato de las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, mantienen una relación directa de magnitud pequeña ($.10 \leq r_s < .30$) y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre ($r_s = .289$; $p = .003$)

VI. RECOMENDACIONES

- Primero A nivel regional se debe ´realizar un diagnóstico situacional sobre el nivel de calidad de cuidado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería, el cual nos representará la situación de esta problemática e implementar estrategias en los planes anuales de salud.
- Segundo A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima tomar en cuenta nuestra investigación y de acuerdo a los resultados enfocar medidas estratégicas para mejorar en relaciones interpersonales del profesional de enfermería lo cual en el campo de la salud es un aliado fundamental para el cumplimiento de metas institucionales.
- Tercero Atraves del Unidad de Docencia y el área de Psicología del Hospital Regional Virgen de Fátima se recomienda planificar y efectivizar talleres continuos enfocados a temas sobre habilidades blandas, relaciones interpersonales y manejo de conflictos internos entre profesionales de la salud.
- Cuarto Al área de calidad del Hospital realizar monitorizaciones constantes e implementar estrategias para mejorar indicadores de calidad en el cuidado y atención de los usuarios.
- Quinto A la Jefatura de Enfermería realizar reuniones constantes con los enfermeros responsables de las diferentes UPSS para formular estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores hospitalarios y brindar una calidad de cuidado humanizada

REFERENCIAS

- Aguilar, N. (2020). Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019. [Tesis de Especialidad. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15686/1907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, D; Díaz, M, y Salís, M. (2019). Influencia de las relaciones interpersonales del equipo de salud en la calidad de atención al usuario en el servicio de Centro Quirúrgico en el hospital ESSALUD-Huánuco, 2017. [Tesis de especialidad Universidad Nacional Herminio Valdizan]. Repositorio de la Universidad Nacional Herminio Valdizan. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2632/browse?type=subject&value=Calidad+de+atenci%C3%B3n>
- Aquino, 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]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2985211>
- Arévalo, J; Da Silva, A & Tiscar, V. (2020), Multi-country analysis of nursing care management during the COVID19 pandemic. Artículo Científico. Revista Cubana de Enfermería. 2020;36: e3998. <http://hdl.handle.net/BibUnACh/1837>
- Barrenzuela, N. (2019). Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos. [Tesis maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13227>

Campos, J. (2022). La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral. Rev. Perú. Vol.6 nro 3

<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/issue/view/110>

Campos, S; Villalta M. (2021). Relaciones interpersonales y su relación con la productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo [Tesis de especialidad. Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Ica

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/813>

Colegio de Enfermeros del Perú. (2009). Código de Ética y Deontología.

[https://www.cepjunin.org/wp-](https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf)

[content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf](https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf)

Colegio de enfermeros del Perú. (2002). Ley del trabajo de la Enfermera 27669.

http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf

f

Colegio de enfermeros del Perú. (2017). Plan estratégico Institucional del Colegio de Enfermeros del Perú 2015.2021.

[https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/PLAN-](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/PLAN-ESTRATEGICO-CEP.pdf)

[ESTRATEGICO-CEP.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/PLAN-ESTRATEGICO-CEP.pdf)

Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA

Contreras, R; Cuba, J. (2022). Commitment in Nursing Care. Artículo Científico, Rev Cubana Enfermer vol.38 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2022 Epub 01-Jun-2022

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200012)

[03192022000200012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200012)

Cordero, E; Garcia, J; Romero G; Flores, F y Trejo, J.(2018). Dimensions of interpersonal relationship of the nursing professional in a second-level unit. Artículo Científica. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2019;27(2):89-96.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-019/eim192e.pdf>

Cuevas, M. (2017), Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. [Tesis de maestría. Universidad Peruana Unión]. Universidad Peruana Unión

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/109>

Chiavenato, I. (2002). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Chuquipoma, V. (2021). Relación entre calidad de cuidado del paciente crítico y carga laboral en las enfermeras del hospital Santa Rosa, Piura 2021. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83100/Chuquipoma_VYB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R; Fernández, C y Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México.

Hernández, W; Hinojos E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. Artículo Científico. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. 2019; 9(4):40-7

<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>

- Febré, N; Mondaca K; Gómez; Méndez P; Badilla, V; Parada, P; Ivanovic, K y Reynaldos, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes, Volumen 29, Pág. 278-287, ISSN 0716-8640.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Frías, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- González, I. (2004). Calidad en la Universidad. Evaluación e Indicadores. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. Artículo científico. Revista Científica RELIEVE. Universidad de Valencia.
<https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/4326/3990>
- Goleman, D. (2006). Inteligencia social. La nueva era de las relaciones sociales humanas. Primera edición. Editorial Kairos.
- Lapeña, Y; Cobanal, L; Pedraz, A & Macía, M. (2014). As relações interpessoais dos enfermeiros na assistência hospitalar e o uso das capacidades comunicativas
Original Article • Revista Scielo Brasil - enferm. 23 (3) • Jul-Sep 2014.
<https://www.scielo.br/j/tce/a/4jzQskS6b5NbvYVGyQMWRZP/?lang=en>
- Lucas, L; Rosales, C; Castillo, E; Reyes, C y Salas, R. (2022). Quality perceived by hospitalized patients in surgery areas of two public and private institutions in Peru. Artículo científico. Index Enferm vol.30 no.1-2 Granada ene./jun. 2021 Epub 25-Abr-2022.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Mancilla, E. (2021). Calidad del cuidado y estrés laboral en enfermeras. Servicio de emergencia. Hospital Rezola Cañete. [Tesis de especialidad. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad San Agustín de Arequipa.

<http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/14622>

Mejía, Y; Borges,L (2021). Considerations for defining professional performance in the process of quality in health.Revista Humanidades Médicas. vol.21 no.1 Ciudad de Camaguey ene.-abr. 2021 Epub 25-Abr-2021.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224

Mendoza, H. (2018). Relaciones humanas en el ámbito laboral y gestión pedagógica en las instituciones educativas del nivel primario en la localidad de Huancavelica. [Tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica.

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2bae3026-7dde-482a-a988-a1a3ab1ad309/content>

Ministerio de Salud. (1996). Manual de Dirección y relaciones interpersonales.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322381-manual-de-relaciones-interpersonales>

Muñoz,G. (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]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56651>

- Nieves, I (2020) Relaciones Interpersonales claves en el liderazgo de los mandos intermedios de Enfermería.[Tesis Doctoral. Universidad de Zaragoza]. Repositorio institucional de la Universidad de Zaragoza
<https://zaguan.unizar.es/record/89869/files/TESIS-2020-091.pdf>
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Centro de Prensa.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Parrado, M., Reyes, I. (2021). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Artículo original. Boletín Semillero De Investigación En Familia, 2, 52-60.
<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
- Peplau, H. (1997). Theory of Interpersonal Relations. Nursing Science Quarterly; 10 (4): 162.
- Pilco, L. (2021) Relaciones interpersonales, sentido de coherencia y el cuidado humanizado en las enfermeras del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020. [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56804>
- Puch-Ku, G; Ubicab,G; Ruiz, M & Castañeda, H,(2016) Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction. Artículo Científico. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):129-36
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Quintero,M & Gómez, M. (2010). Nursing care means help. Artículo Científico. Revista AQUILLAN. Año 10 - vol. 10 nº 1 - Chía, Colombia.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/29643/1/QuinteroMariana_2010_CuidadoEnfermeriaAyuda.pdf
- Ramos, R; Tunco, Y. (2018). Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital regional Herminio

Delgado. Arequipa, 2018. [Tesis de especialidad. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.] Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8222/ENSracorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera D, Hernández D; Forgiony J; Bonilla N y Rozo A. (2020). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. Artículo Científico. Revista Ciencia

<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, J ; Judge. T. (1999). Comportamiento organizacional. Decimo tercera edición. México. Editorial Pearson Educación.

Ruíz, K; Pacheco, L; Guevara, M & Gutierrez J. (2021). Workplace Violence among Nursing Staff and Their Relationship with the Quality of Care in Public Hospitals. Artículo Científico. Rev Cubana Enfermer vol.37 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2021 Epub 10-Feb-2022.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400014

Sánchez, H; Reyes, C y Mejía, K. (2017), Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Vicerrectorado de Investigación. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez, I. (2019). Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima-2019.

[Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39589>

Santos, M., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Labor conflicts and interpersonal relationships in the nursing staff of a public hospital in buenos aires. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, Vol. 7 (274).

[doi:https://doi.org/10.32351/rca.v7.274](https://doi.org/10.32351/rca.v7.274)

Spearman Ch. (1909). General intelligence objectively determined and measured. *Am J Psicol*; 15:201-293.

Tamayo, M. (2019), *Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil*. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Catholica de Santiago de Guayaquil,

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf>

Ustua, E. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi – 2017*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco]. Repositorio Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco.

<https://doi.org/10.35839/repis.6.2.1451><http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6379>

Valencia, C. (2021). *Relaciones interpersonales y calidad del cuidado enfermero en pacientes con covid-19 que acuden al servicio de emergencia, de la Clínica Jesús del norte, Lima – 2021*. [Tesis de especialidad. Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5380>

Vidal, E. (2022). Síndrome de burnout y calidad del cuidado servicio de emergencia de un centro materno infantil del MINSA-Lima 2021. [Tesis de especialidad. Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la Universidad Norbert Wiener
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5954>

Yañez, R; Arenas, M y Ripoll, M. (2010). The impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction. Artículo científico. Revista de Psicología. Liberabit. v.16 n.2 Lima jul./dic. 2010.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext&tlng=en

Zegarra, M; Arias Y; Núñez C; Mannarelli M; Figueroa E y Rodríguez P. (2021) Diagnóstico de la enfermería en el Perú: una perspectiva histórica y de equidad de género.
https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf

Zarza, A. (2017). La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Artículo científico. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DEL CUIDADO Y RELACIONES INTERPERSONALES EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PUBLICO CHACHAPOYAS, PERU.2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: CALIDAD DEL CUIDADO				
<p>¿Existe relación entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022?</p> <p>problemas específicos ¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y la comunicación entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022?; ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado y las actitudes entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022?</p> <p>Y ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado y el trato entre enfermeras de un hospital público, Chachapoyas, Perú-2022?</p>	<p>¿Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital Público, Chachapoyas, Perú-2022?</p> <p>y los específicos como son: Identificar la calidad de cuidado relacionándola con las dimensiones de comunicación, actitudes y trato de las enfermeras de un hospital público en Chachapoyas ,2022</p>	<p>““Existe relación positiva en forma significativa entre la calidad del cuidado y las relaciones interpersonales en enfermeras de un Hospital público de Chachapoyas, 2022”.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación relevante entre la calidad del cuidado y las dimensiones de comunicación, actitud y el trato que se da entre las enfermeras en un Hospital Público de Chachapoyas, 2022””.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Aspecto técnico científico y profesional	<ul style="list-style-type: none"> Preparación Profesional-técnica Maniobra y control de equipos Resolución de problemas Informa al paciente Asistencia al paciente 	1 al 7	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo: 25 – 58 Regular: 59- 92 Alto: 93 - 125
			Relaciones interpersonales o interacción proveedor-usuario	<ul style="list-style-type: none"> Trato al paciente y su familia Presentación e identificación Informa adecuadamente Empatía y respeto Brinda confianza 	8 al 19		
			Aspecto del entorno o del confort	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad Medidas de higiene Proporciona tranquilidad Condiciones ambientales - entorno 	20 al 25		

		Variable 2 : RELACIONES INTERPERSONALES				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
		Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	1 al 7	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Deficiente 24-56 Regular 57-89 Buena 90-120
		Actitudes	Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	8 al 19		
		Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	20 al 24		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: hipotético Deductivo Diseño: No experimental</p>  <p>Donde: M: Muestra V1: calidad del cuidado V2: relaciones Interpersonales r : Relación entre variables</p>	<p>Población: 140 enfermeros Muestra : 103 enfermeros:</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva Porque se los resultados se van a representaran en tablas de frecuencias , así mismo se graficará las distribuciones porcentuales grafico de barras, los cuales nos permitirán analizar los resultados obtenidos en la investigación</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Baremos por dimensiones	Baremos por variable
Variable 1 Calidad del Cuidado	Es una actividad oportuna, individualizada, de rasgos humanizadas, que se da en forma continua por parte de, los enfermeros hacia los pacientes.	Se medirá de acuerdo a las dimensiones y los indicadores	Aspecto técnico científico y profesional	<ul style="list-style-type: none"> Preparación técnica Maniobra y control de equipos Resolución de problemas al paciente Informa al paciente Asistencia al paciente	7	Ordinal	Bajo: 7-16 Regular 17-26 Alto 27-35	Bajo: 25 – 58 Regular: 59- 92 Alto: 93 -125
			Relaciones interpersonales o interacción proveedor-usuario	<ul style="list-style-type: none"> Trato al paciente y su familia Presentación brindada al paciente Brindar información vital Empatía y respeto Emisión de tiempo y confianza	12	Ordinal	Bajo: 12-28 Regular 29-45 Alto 46-60	
			Aspecto del entorno o del confort	<ul style="list-style-type: none"> Confidencialidad del paciente Medidas de higiene Emite tranquilidad Condiciones ambientales del paciente 	6	Ordinal	Bajo: 7-16 Regular 17-26 Alto 27-35	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Baremos por dimensiones	Baremos por variable
Variable 2 Relaciones interpersonales	interacciones de varias personas basada en la confianza, respeto, el adecuado trato, empatía y sean solidarios y confiables que guarden la ética y la confidencialidad. (Valencia,2020)	Se medirá de acuerdo a las dimensiones y los indicadores	Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	7	Ordinal	Malo 7-16 Regular 17-26 Buena 27-35	Deficiente 24-56 Regular 57-89 Buena 90-120
			Actitudes	Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	12	Ordinal	Malo 12-28 Regular 29-45 Buena 46-60	
			Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	5	Ordinal	Malo 5-11 Regular 12-18 Buena 19-25	

3. Instrumentos

Instrumentos de recolección de datos 1

Cuestionario: Calidad del Cuidado

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recolectar información acerca de la calidad del cuidado que ejerce en su labor diaria. Se recomienda leer cada ítem y luego marcar con un aspa (X) la opción que Ud. considere. Teniendo en cuenta la escala de medición. Se solicita honestidad y veracidad en sus respuestas. Las respuestas que se consignan en este cuestionario serán de carácter reservado guardando principios de confidencialidad y ética de investigación.

Escala de medición				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	DIMENSION: ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO Y PROFESIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Considero que tengo una preparación técnica profesional de nivel para poder asumir la atención de los pacientes.					
2	Se maniobrar los equipos e instrumental con los que brindo atención al paciente.					
3	Reviso y evaluó frecuentemente la funcionabilidad de los equipos que necesito en la atención cotidiana de los pacientes					
4	Se interesa por tratar de resolver los problemas de los pacientes					
5	Brinda información claras y precisa a los pacientes relacionado con su enfermedad.					
6	Aclara las inquietudes y dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad con un lenguaje sencillo					
7	Atiende oportunamente al paciente cuando este presenta náuseas, dolor, sangrado, etc.					
	DIMENSIÓN 2: ASPECTO RELACIONES INTERPERSONALES					
8	Brinda un trato amable ,de respeto y cordial a todos los pacientes					

9	Atiende los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.				
10	Identifica al paciente por su respectivo nombre .				
11	Cuando atiende un paciente se presenta con su nombre.				
12	Los pacientes conocen su nombre				
13	Informa a los pacientes anticipadamente de los procedimientos de enfermería que realizará.				
14	Evita cualquier incidente y desavenencia en los pacientes que atiende.				
15	Es respetuosa con los pacientes, los atiende con respeto a sus creencias, religión, etc.				
16	Guarda discreción con los pacientes que atiende				
17	Se muestra compasiva frente al dolor de los pacientes				
18	Dedica el tiempo suficiente para satisfacer las necesidades de cuidado de cada paciente.				
19	Brinda confianza al paciente cuando le atiende				
	DIMENSIÓN 3: ASPECTO ENTORNO COMODIDAD Y CONFORT				
20	Cuando brinda atención a un paciente cuida siempre su privacidad e intimidad.				
21	Siempre está pendiente de la higiene óptimas en el paciente que atiende.				
22	En la hora de descanso de los pacientes, hace actividades que le faciliten su tranquilidad y reposo.				
23	Se preocupa si el paciente siente frío, calor, iluminación.				
24	Permite Ud., que en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.				
25	Toma las medidas necesarias para evitar accidentes en la atención del paciente				

Instrumentos de recolección de datos 2

Cuestionario: Relaciones Interpersonales

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recolectar información acerca de las relaciones interpersonales existente entre enfermeras. Se recomienda leer cada ítem y luego marcar con un aspa (X) la opción que Ud. considere. Teniendo en cuenta la escala de medición. Se solicita honestidad y veracidad en sus respuestas. Las respuestas que se consignan en este cuestionario serán de carácter reservado guardando principios de confidencialidad y ética de investigación.

Escala de medición				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN :COMUNICACIÓN					
1	Cuando tengo que comunicar algo a mis colegas siento que soy escuchada adecuadamente					
2	Cuando quiero dar algún mensaje a mis colegas ellas me comprenden en forma rápida.					
3	Cuando tengo algún problema y me comunico con una colega y converso con ella sobre esta tema , ella demuestra interés.					
4	Cuando he discutido con una colega, ella se mostró dispuesta a solucionar el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
5	Cuando dialogo entre colegas sobre algo que me preocupa me siento bien (o) ya que veo el apoyo y la disposición que tienen para ayudarme a resolverlo.					
6	Las enfermeras del servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo requiera					
7	Cuando un(a) colega de mi servicio no está de acuerdo con mi persona en algo me comunica en forma adecuada y me hace sentir bien.					
	DIMENSIÓN :ACTITUDES					

8	En el caso de una discusión, entre colegas ,hay algunas(os) que responden con frases no adecuadas y se faltan el respeto .					
9	Hay presencia conflictos motivados por ideologías o formas de pensar distintos entre las colegas del servicio.					
10	A pesar de los desacuerdos existentes , siempre hay el respeto entre colegas					
11	Ante un problema mis colegas son empáticas y se ponen en mi lugar y entienden como me siento					
12	Siento que soy capaz de ponerme en el lugar de mi colega y entender r su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
13	Cuando comete un error una de las colegas , las(os) demás enfermeras le dan apoyo y le dan consejos adecuados para que no vuelva a cometer lo mismo					
14	Hay enfermeras que emiten críticas negativas en contra de colegas que no están presentes					
15	Las enfermeras durante el turno cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					
16	El reporte de cambio de turno , es asumido con responsabilidad por gran parte de los enfermeros					
17	Los enfermeros de mi servicio brindan apoyo en forma voluntaria a colegas cuando esta se encuentra sobrecargada de trabajo.					
18	Cuando se solicita un favor existe disponibilidad por apoyar					
19	Algunas colegas siempre presumen sus méritos ante los demás.					
	DIMENSIÓN :TRATO					
20	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales					
21	Al ingreso de turno las enfermeras se saludan respetuosamente y con amabilidad					
22	Las colegas del servicio obvian y no agradecen cuando uno les ha hecho un servicio o favor					

23	Siempre pido por favor a mis colegas cuando quiero un servicio					
24	Las colegas muestran sencillez y humildad al realizar su trabajo.					

4. Validez del experto

Validación de juicio de expertos del cuestionario de calidad del cuidado

Experto	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Aguilar Caman Marlith.	Magister	SI	Aplicable
Huamán Grandez, María	Magister	SI	Aplicable
Altamirano Mego, Catalina	Magister	SI	Aplicable

Nota Elaboración propia

Validación de juicio de expertos del cuestionario de relaciones interpersonales

Experto	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Aguilar Caman Marlith.	Magister	SI	Aplicable
Huamán Grandez, María	Magister	SI	Aplicable
Altamirano Mego, Catalina	Magister	SI	Aplicable

Nota: Elaboración propia

VALIDEZ 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Cuando tengo que comunicar algo a mis colegas siento que soy escuchada adecuadamente	✓		✓		✓		
2	Cuando quiero dar algún mensaje a mis colegas ellas me comprenden en forma rápida.	✓		✓		✓		
3	Cuando tengo algún problema y me comunico con una colega y converso con ella sobre esta tema, ella demuestra	✓		✓		✓		
4	Cuando he discutido con una colega, ella se mostró dispuesta a solucionar el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	✓		✓		✓		
5	Cuando dialogo entre colegas sobre algo que me preocupa me siento bien (o) ya que veo el apoyo y la disposición que tienen para ayudarme a resolverlo.	✓		✓		✓		
6	Las enfermeras del servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo requiera	✓		✓		✓		
7	Cuando una(a) colega de mi servicio no está de acuerdo con mi persona en algo me comunica en forma adecuada y me hace sentir bien.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTITUDES								
8	En el caso de una discusión, entre colegas, hay algunas(os) que responden con frases no adecuadas y se faltan el respeto	✓		✓		✓		
9	Hay presencia conflictos motivados por ideologías o formas de pensar distintos entre las colegas del servicio.	✓		✓		✓		
10	A pesar de los desacuerdos existentes, siempre hay el respeto entre colegas	✓		✓		✓		
11	Ante un problema mis colegas son empáticas y se ponen en mi lugar y entienden como me siento	✓		✓		✓		
12	Siento que soy capaz de ponerme en el lugar de mi colega y entender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	✓		✓		✓		
13	Cuando comete un error una de las colegas, las(os) demás enfermeras le dan apoyo y le dan consejos adecuados para que no vuelva a cometer lo mismo	✓		✓		✓		
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, las demás colegas se muestran sin interés de brindar su apoyo.	✓		✓		✓		
15	Hay enfermeras que emiten críticas negativas en contra de colegas que no están presentes	✓		✓		✓		
16	Las enfermeras durante el turno cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	✓		✓		✓		
17	El reporte de cambio de turno, es asumido con responsabilidad por gran parte de los enfermeros	✓		✓		✓		
18	Los enfermeros de mi servicio brindan apoyo en forma voluntaria a colegas cuando esta se encuentra sobrecargada de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Cuando se solicita un favor existe disponibilidad por apoyar.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 TRATO								
20	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales	✓		✓		✓		
21	Hay presencia de celo profesional entre las colegas	✓		✓		✓		✓ Muy subjetivo
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.	✓		✓		✓		
23	Al ingreso de turno las enfermeras se saludan respetuosamente y con amabilidad	✓		✓		✓		
24	Las colegas del servicio obvián y no agradecen cuando uno les ha hecho un servicio o favor	✓		✓		✓		
25	Siempre pido por favor a mis colegas cuando quiero un servicio	✓		✓		✓		
26	Las colegas muestran sencillez en el trabajo.	✓		✓		✓		
27	Algunas colegas siempre presumen sus méritos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yareth Aguilar Carmona DNI: 41184473

Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública

30 de 09 del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
 OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y REGISTRO
 INSTITUCIONAL DE ENFERMEROS

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO Y PROFESIONAL								
1	Considero que tengo preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	X		X		X		
2	Se maniobran los equipos con los que brindo atención al paciente.	X		X		X		
3	Reviso y control con frecuencia los equipos que necesito en la atención de los pacientes	X		X		X		
4	Se interesa por resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		
5	Brinda información claras y precisa a los pacientes de acuerdo a su enfermedad	X		X		X		
6	Aclara las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad con un lenguaje sencillo	X		X		X		
7	Asiste al paciente oportunamente cuando este siente náuseas, dolor, sangrado, etc	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASPECTO DE RELACIONES INTERPERSONALES O INTERACCIONES PROVEEDOR-USUARIO								
8	Brinda un trato cálido y cordial a todos los pacientes	X		X		X		
9	Atiende a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	X		X		X		
10	Llama por su nombre a los pacientes	X		X		X		
11	Cuando atiendo un paciente me presento con mi nombre.	X		X		X		
12	Los pacientes conocen su nombre	X		X		X		
13	Informa a los pacientes antes de realizar algún procedimiento de enfermería	X		X		X		
14	Trata de evitar cualquier incidente y desavenencia en los pacientes que atiendo	X		X		X		
15	Es respetuosa con los pacientes que atiendo, respeto sus creencias, religión, etc	X		X		X	X	Considerar en el
16	Guarda discreción con los pacientes que atiende	X		X		X		
17	Es compasiva ante el dolor de los pacientes	X		X		X		
18	Dedica el tiempo necesario a las necesidades de cada paciente.	X		X		X		
19	Transmite confianza al paciente que atiendo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTO DE ENTORNO -COMODIDAD Y CONFORT								
20	Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad e intimidad.	X		X		X		
21	Mantiene las medidas de higiene óptimas en el paciente que atiende.	X		X		X		
22	A la hora del descanso de los pacientes, facilita su tranquilidad	X		X		X		
23	Se preocupa si el paciente siente frío, calor, iluminación.	X		X		X		
24	Permite (U), que en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	X		X		X		
25	Toma las medidas necesarias para evitar accidentes en la atención del paciente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): urgencia / Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marilyn Aguilar Caman DNI: 41084477
 Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de 09 del 2022
 GOBIERNO REGIONAL MAZONAS
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD MAZONAS
 GERENCIA REGIONAL DE EPIDEMIOLOGIA Y PREVENCIÓN
 CONTROL DE ENFERMEDADES

 MG. MARILYN AGUILAR CAMAN
 Firma del Experto Informante.

2/10/22, 12:30



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AGUILAR CAMAN, MARLITH DNI 41184477	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 13/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS <i>PERU</i>
AGUILAR CAMAN, MARLITH DNI 41184477	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/08/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS <i>PERU</i>
AGUILAR CAMÁN, MARLITH DNI 41184477	MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN: SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 25/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 30/04/2011 Fecha egreso: 02/05/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>

VALIDEZ 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Cuando tengo que comunicar algo a mis colegas siento que soy escuchada adecuadamente	X		X		X		
2	Cuando quiero dar algún mensaje a mis colegas ellas me comprenden en forma rápida.	X		X		X		
3	Cuando tengo algún problema y me comunico con una colega y converso con ella sobre esta tema, ella demuestra.	X		X		X		
4	Cuando he discutido con una colega, ella se mostró dispuesta a solucionar el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	X		X		X		
5	Cuando dialogo entre colegas sobre algo que me preocupa me siento bien (o) ya que veo el apoyo y la disposición que tienen para ayudarme a resolverlo.	X		X		X		
6	Las enfermeras del servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo requiera	X		X		X		
7	Cuando un(a) colega de mi servicio no está de acuerdo con mi persona en algo me comunica en forma adecuada y me hace sentir bien.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACTITUDES								
8	En el caso de una discusión, entre colegas, hay algunas(os) que responden con frases no adecuadas y se faltan el respeto.	X		X		X		
9	Hay presencia de conflictos motivados por ideologías o formas de pensar distintos entre las colegas del servicio.	X		X		X		Obviar problema
10	A pesar de los desacuerdos existentes, siempre hay el respeto entre colegas	X		X		X		
11	Ante un problema mis colegas son empáticas y se ponen en mi lugar y entienden como me siento	X		X		X		
12	Siento que soy capaz de ponerme en el lugar de mi colega y entender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	X		X		X		
13	Cuando comete un error una de las colegas, las(os) demás enfermeras le dan apoyo y le dan consejos adecuados para que no vuelva a cometer lo mismo	X		X		X		
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, las demás colegas se muestran sin interés de brindar su apoyo.	X		X		X		
15	Hay enfermeras que emiten críticas negativas en contra de colegas que no están presentes	X		X		X		
16	Las enfermeras durante el turno cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	X		X		X		
17	El reporte de cambio de turno, es asumido con responsabilidad por gran parte de los enfermeros	X		X		X		
18	Los enfermeros de mi servicio brindan apoyo en forma voluntaria a colegas cuando esta se encuentra sobrecargada de trabajo.	X		X		X		
19	Cuando se solicita un favor existe disponibilidad por apoyar.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 TRATO								
20	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales	X		X		X		
21	Hay presencia de celo profesional entre las colegas			X		X		
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.	X		X		X		
23	Al ingreso de turno las enfermeras se saludan respetuosamente y con amabilidad	X		X		X		
24	Las colegas del servicio obvia y no agradecen cuando uno les ha hecho un servicio o favor	X		X		X		
25	Siempre pido por favor a mis colegas cuando quiero un servicio	X		X		X		
26	Las colegas muestran sencillez en el trabajo.		X	X		X		Pasar a D. 2
27	Algunas colegas siempre presumen sus méritos		X	X		X		Pasar a D. 2.

20
21

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Luzeth Huaman Grande DNI: 40848798

Especialidad del validador: Mg. Gestion en Servicios de Salud

27 de 09 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. María Huaman Grande
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO Y PROFESIONAL								
1	Considero que tengo preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
2	Se maniobrar los equipos con los que brindo atención al paciente.	✓		✓		✓		
3	Reviso y controló con frecuencia los equipos que necesito en la atención de los pacientes	✓		✓		✓		
4	Se interesa por resolver los problemas de los pacientes	✓		✓		✓		
5	Brinda información claras y precisa a los pacientes de acuerdo a su enfermedad	✓		✓		✓		
6	Aclara las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad con un lenguaje sencillo	✓		✓		✓		
7	Asiste al paciente oportunamente cuando este siente náuseas, dolor, sangrado, etc	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ASPECTO DE REALACIONES INTERPERSONALES O INTERACCIONES PROVEEDOR-USUARIO								
8	Brinda un trato cálido y cordial a todos los pacientes	✓		✓		✓		
9	Atiende a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	✓		✓		✓		
10	Llama por su nombre a los pacientes	✓		✓		✓		
11	Cuando atiende un paciente me presento con mi nombre.	✓		✓		✓		
12	Los pacientes conocen su nombre	✓		✓		✓		
13	Informa a los pacientes antes de realizar algún procedimiento de enfermería	✓		✓		✓		
14	Trata de evitar cualquier incidente y desavenencia en los pacientes que atiende	✓		✓		✓		
15	Es respetuosa con los pacientes que atiende, respeto sus creencias, religión, etc	✓		✓		✓		
16	Guarda discreción con los pacientes que atiende	✓		✓		✓		
17	Es compasiva ante el dolor de los pacientes	✓		✓		✓		
18	Dedica el tiempo necesario a las necesidades de cada paciente.	✓		✓		✓		
19	Transmite confianza al paciente que atiende	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ASPECTO DE ENTORNO -COMODIDAD Y CONFORT								
20	Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad e intimidad.	✓		✓		✓		
21	Mantiene las medidas de higiene óptimas en el paciente que atiende.	✓		✓		✓		
22	A la hora del descanso de los pacientes, facilita su tranquilidad	✓		✓		✓		
23	Se preocupa si el paciente siente frío, calor, iluminación.	✓		✓		✓		
24	Permite Ud, que en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	✓		✓		✓		
25	Toma las medidas necesarias para evitar accidentes en la atención del paciente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Maria Luz Huamán Grande DNI: 40898798

Especialidad del validador: Mg. Gestión de Servicios De Salud

...27...de...09...del 20...22

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. María Huamán Grande
 Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMAN GRANDEZ, MARIA LIZETH DNI 40898798	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/08/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS <i>PERU</i>
HUAMAN GRANDEZ, MARIA LIZETH DNI 40898798	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 27/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
HUAMAN GRANDEZ, MARIA LIZETH DNI 40898798	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUAMAN GRANDEZ, MARIA LIZETH DNI 40898798	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/11/2013 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUAMÁN GRANDEZ, MARIA LIZETH DNI 40898798	ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 12/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/08/2015 Fecha egreso: 09/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

VALIDEZ 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Cuando tengo que comunicar algo a mis colegas siento que soy escuchada adecuadamente	X		X		X		
2	Cuando quiero dar algún mensaje a mis colegas ellas me comprenden en forma rápida.	X		X		X		
3	Cuando tengo algún problema y me comunico con una colega y converso con ella sobre esta tema , ella demuestra.	X		X		X		
4	Cuando he discutido con una colega, ella se mostró dispuesta a solucionar el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	X		X		X		
5	Cuando dialogo entre colegas sobre algo que me preocupa me siento bien (o) ya que veo el apoyo y la disposición que tienen para ayudarme a resolverlo.	X		X		X		
6	Las enfermeras del servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo requiera	X		X		X		
7	Cuando un(a) colega de mi servicio no está de acuerdo con mi persona en algo me comunica en forma adecuada y me hace sentir bien.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ACTITUDES								
8	En el caso de una discusión, entre colegas ,hay algunas(os) que responden con frases no adecuadas y se faltan el respeto .	X		X		X		
9	Hay presencia conflictos motivados por ideologías o formas de pensar distintos entre las colegas del servicio.	X		X		X		
10	A pesar de los desacuerdos existentes , siempre hay el respeto entre colegas	X		X		X		
11	Ante un problema mis colegas son empáticas y se ponen en mi lugar y entienden como me siento	X		X		X		
12	Siento que soy capaz de ponerme en el lugar de mi colega y entender r su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	X		X		X		
13	Cuando comete un error una de las colegas , las(os) demás enfermeras le dan apoyo y le dan consejos adecuados para que no vuelva a cometer lo mismo	X		X		X		
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, las demás colegas se muestran sin interés de brindar su apoyo.	X		X		X		
15	Hay enfermeras que emiten críticas negativas en contra de colegas que no están presentes	X		X		X		
16	Las enfermeras durante el turno cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	X		X		X		
17	El reporte de cambio de turno , es asumido con responsabilidad por gran parte de los enfermeros	X		X		X		
18	Los enfermeros de mi servicio brindan apoyo en forma voluntaria a colegas cuando esta se encuentra sobrecargada de trabajo.	X		X		X		
19	Cuando se solicita un favor existe disponibilidad por apoyar .	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 TRATO								
20	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales	X		X		X		
21	Hay presencia de celo profesional entre las colegas	X		X		X		
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.	X		X		X		
23	Al ingreso de turno las enfermeras se saludan respetuosamente y con amabilidad	X		X		X		
24	Las colegas del servicio obñan y no agradecen cuando uno les ha hecho un servicio o favor	X		X		X		
25	Siempre pido por favor a mis colegas cuando quiero un servicio	X		X		X		
26	Las colegas muestran sencillez en el trabajo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Catalina R. Altamirano Mego DNI: 17808089

Especialidad del validador: Mg. en Gobierno y Gestión en Salud

02 de 10 del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL "SANTO ESTANISLAO CHAMPANO"
Catalina R. Altamirano Mego
Mg. CATALINA R. ALTAMIRANO MEGO
Jefe del Servicio de Evaluación de Calidad
Evaluación Instrumentos de Medición

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL CUIDADO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO Y PROFESIONAL								
1	Considero que tengo preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	X		X		X		
2	Se manobrar los equipos con los que brindo atención al paciente.	X		X		X		
3	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesito en la atención de los pacientes	X		X		X		
4	Se interesa por resolver los problemas de los pacientes	X		X		X		
5	Brinda información claras y precisa a los pacientes de acuerdo a su enfermedad	X		X		X		
6	Aclara las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad con un lenguaje sencillo	X		X		X		
7	Asiste al paciente oportunamente cuando este siente náuseas, dolor, sangrado, etc	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASPECTO DE RELACIONES INTERPERSONALES O INTERACCIONES PROVEEDOR-USUARIO								
8	Brinda un trato cálido y cordial a todos los pacientes	X		X		X		
9	Atiende a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	X		X		X		
10	Llama por su nombre a los pacientes	X		X		X		
11	Cuando atiendo un paciente me presento con mi nombre.	X		X		X		
12	Los pacientes conocen su nombre	X		X		X		
13	Informa a los pacientes antes de realizar algún procedimiento de enfermería	X		X		X		
14	Trata de evitar cualquier incidente y desavenencia en los pacientes que atiendo	X		X		X		
15	Es respetuosa con los pacientes que atiendo, respeto sus creencias, religión, etc	X		X		X		
16	Guarda discreción con los pacientes que atiende	X		X		X		
17	Es compasiva ante el dolor de los pacientes	X		X		X		
18	Dedica el tiempo necesario a las necesidades de cada paciente.	X		X		X		
19	Transmite confianza al paciente que atiendo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPECTO DE ENTORNO -COMODIDAD Y CONFORT								
20	Al momento de asistir un paciente cuida su privacidad e intimidad.	X		X		X		
21	Mantiene las medidas de higiene óptimas en el paciente que atiende.	X		X		X		
22	A la hora del descanso de los pacientes, facilita su tranquilidad	X		X		X		
23	Se preocupa si el paciente siente frío, calor, iluminación.	X		X		X		
24	Permite Ud., que en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	X		X		X		
25	Toma las medidas necesarias para evitar accidentes en la atención del paciente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Catalina E Altamirano Mezo DNI: 17808089
 Especialidad del validador: Mg en Gobierno y Gestión de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022

 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
 HOSPITAL REGIONAL PATRIA CHACHAS
 Mg. CATALINA E. ALTAMIRANO MEGO
 Jefe del Equipo de Gestión de Calidad

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALTAMIRANO MEGO, CATALINA EVELIA DNI 17808089	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALTAMIRANO MEGO, CATALINA EVELIA DNI 17808089	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALTAMIRANO MEGO, CATALINA EVELIA DNI 17808089	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA: CUIDADOS GERONTOLÓGICOS Fecha de diploma: 14/11/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/09/2006 Fecha egreso: 31/07/2007	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
ALTAMIRANO MEGO, CATALINA EVELIA DNI 17808089	TÍTULO DE MÁSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD Fecha de Diploma: 14/07/2014 <i>TIPO:</i> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 29/05/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT POMPEU FABRA <i>ESPAÑA</i>

CONFIABILIDAD

Confiabilidad de los Instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nro de ítems
Cuestionario calidad del cuidado	0,700	20
Cuestionario relaciones interpersonales	0,796	20

Elaboración propia.

Se considera a estos cuestionarios con un nivel de fiabilidad aceptable teniendo en cuenta la literatura de Frías (2022) quien considera que son aceptables los valores cuando estos son iguales o mayores a 0.70 y menores de 0.95, así mismo tomamos en cuenta que estos instrumentos ya han sido validados y obtuvieron un nivel de confiabilidad elevado como es el caso del cuestionario del calidad de cuidado que obtuvo 0,96 en una muestra con similares características consideradas en nuestro estudio

6. TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$Z= 1.96$$

$$E= 0.05$$

$$P= 0.8$$

$$Q= 0.2$$

$$N= 140$$

$$n = \frac{Z^2 p^* q^* N}{e^{2^*} (N-1) + Z^2 p^* q^*}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (140)}{(0.05)^2 * (140-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 103$$

El tamaño de la muestra será de 103 enfermeras.

7. AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chachapoyas, 12 octubre 2022.

CARTA N^a 226 -2022-G.R. AMAZONAS-DRSA/HRVFCH/DE

Señorita:

Lic. ROCIO DEL CARMEN REYES DIAZ

Estudiante del III ciclo de la Universidad Cesar Vallejos Filial Lima Norte

CIUDAD-

ASUNTO : AUTORIZA INGRESO PARA APLICAR INVESTIGACION Y PUBLICACION DE LA IDENTIDAD.

REF : CARTA N° 001-2022

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; asimismo en atención al documento signado en referencia, manifestarle que, en coordinación con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, se le comunica que se está AUTORIZANDO para realizar su trabajo de investigación y publicación de la identidad en los resultados de su averiguación al término de la tesis titulado "CALIDAD DEL CUIDADO Y RELACIONES INTERPERSONALES EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL PUBLICO, CHACHAPOYAS -PERU, 2022."

A partir del 01 de noviembre del 2022, en horario asistencial.

Sin otro en particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de consideración y estima que bien merece.

Atentamente;





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del cuidado y Relaciones interpersonales en enfermeros de un Hospital público de Chachapoyas, Perú. 2022", cuyo autor es REYES DIAZ ROCIO DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO DNI: 16746065 ORCID: 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 15-01- 2023 07:58:34

Código documento Trilce: TRI - 0489355