



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Programa de capacitación para la mejora de atención en el
servicio de un hospital. Ecuador, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión De Los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Dominguez Peñafiel, Adriana Stefanny (orcid.org/0000-0003-2178-6594)

ASESOR:

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

CO-ASESOR:

Mg. Velez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0001-9564-6936)

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

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, le agradezco a DIOS por haberme dado la capacidad para llevar a cabo este trabajo de Titulación, por darme la fortaleza en momentos de debilidad y por todas las experiencias vividas durante el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mis PADRES por ayudarme a salir adelante a lo largo del camino y por ayudarme a estar en donde estoy, por inculcarme valores que me sirven en el presente y me servirán en mi futuro, por enseñarme a ser responsable y por darme una excelente educación académica.

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO por haberme prestado todas las herramientas necesarias para lograr este objetivo, por capacitarme y brindarme su ayuda en todo momento.

A mi TUTOR que me ha guiado a lo largo de la realización de mi trabajo de titulación, enseñándome el formato y puntos clave que me sirvieron de mucho a lo largo del desarrollo de esta investigación y por compartir sus conocimientos, sus experiencias, su dedicación y esfuerzo, por revisar punto tras punto todos los borradores y finalmente por guiarme en el trabajo de la mejor manera posible y para culminar este trabajo de titulación con éxito.

AGRADECIMIENTO

En la realización de mi trabajo de titulación lo dedico en primer lugar a DIOS, por darme la fortaleza, la paciencia, el tiempo, la salud, la predisposición y todo aquello que contribuyó para la culminación de este trabajo, ya que sin su ayuda este proyecto no hubiera podido ser culminado.

A mis PADRES quienes con mucho cariño, amor y ejemplos han hecho de mi una persona con valores para poder desenvolverme como: hija, estudiante, hermana y persona; que con cada ayuda han hecho posible que cada una de mis metas se cumplan poco a poco por completo, también porque me han dado su apoyo y su ayuda en todo momento, a ellos que han sido una fortaleza en mi diario vivir.

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO por haberme dado las guías los materiales y todas las ayudas necesarias para poder culminar con éxito mi trabajo de grado.

A mi TUTOR que ha estado conmigo en cada momento de la realización de este trabajo de titulación, siempre mostrándose paciente y predispuesto para ayudarme en todo, mostrando lo mejor de sí para que este trabajo de grado sea realizado con éxito y para que obtenga buenos frutos de dicho trabajo.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LA MEJORA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE UN HOSPITAL. ECUADOR, 2023", cuyo autor es DOMINGUEZ PEÑAFIEL ADRIANA STEFANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 40918909 ORCID: 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 07-08-2023 15:28:08
MERINO FLORES IRENE, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 07-08-2023 14:55:25

Código documento Trilce: TRI - 0637290



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DOMINGUEZ PEÑAFIEL ADRIANA STEFANNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LA MEJORA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE UN HOSPITAL. ECUADOR, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ADRIANA STEFANNY DOMINGUEZ PEÑAFIEL CARNET EXT.: 0930799119 ORCID: 0000-0003-2178-6594	Firmado electrónicamente por: ADOMINGUEZPE el 02-08-2023 21:58:40

Código documento Trilce: TRI - 0637292



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación.....	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Descripción de resultados	18
4.2. Resultados Inferenciales	20
4.3. Contrastación de hipótesis	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital.....	18
Tabla 2 Dimensión fiabilidad antes y después del programa de capacitación ..	18
Tabla 3 Dimensión empatía antes y después del programa de capacitación ...	18
Tabla 4 Dimensión aspectos tangibles antes y después del programa de capacitación	19
Tabla 5 Dimensión capacidad de respuesta antes y después del programa de capacitación	19
Tabla 6 Dimensión seguridad antes y después del programa de capacitación	19
Tabla 7 Prueba de Normalidad	20
Tabla 8 Correlación entre las variables programa de capacitación y mejora de atención en el servicio de un hospital.....	20
Tabla 9 Correlación entre el programa de capacitación y la fiabilidad.....	21
Tabla 10 Correlación entre el programa de capacitación y la empatía	21
Tabla 11 Correlación entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles.....	22
Tabla 12 Correlación entre el programa de capacitación y la capacidad de respuesta.....	22
Tabla 13 Correlación entre el programa de capacitación y la seguridad	23

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador, 2023; la metodología utilizada en este trabajo de investigación se basó en un enfoque cuantitativo. Se llevaron a cabo encuestas a un grupo de pacientes atendidos en un hospital de la ciudad de Guayaquil. El diseño de la investigación se clasificó como pre experimental, ya que se seleccionó un único grupo para el estudio, con un total de 100 individuos atendidos en esta institución hospitalaria. Los resultados obtenidos en este estudio revelaron una correlación positiva moderada entre las variables analizadas. Además, el p-valor obtenido fue menor a 0,01, lo que indica que los resultados son altamente significativos desde el punto de vista estadístico. Esto llevó a rechazar de manera concluyente la hipótesis nula planteada en el estudio. Los resultados demostraron que después de la implementación del programa de capacitación en habilidades blandas, se observaron mejoras en diversas dimensiones evaluadas. Esto demuestra la efectividad de este enfoque para la mejora de la calidad de atención en el hospital. Estas mejoras se reflejaron en la satisfacción de los pacientes y en la percepción de una atención más completa y satisfactoria

Palabras clave: programa de capacitación, mejora, atención, servicio, hospital.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the influence of a training program in soft skills for the improvement of care in the service of a hospital in Ecuador, 2023; The methodology used in this research work was based on a quantitative approach. Surveys were carried out on a group of patients treated at a hospital in the city of Guayaquil. The research design was classified as pre-experimental, since a single group was selected for the study, with a total of 100 individuals treated at this hospital institution. The results obtained in this study revealed a moderate positive correlation between the variables analyzed. In addition, the p-value obtained was less than 0.01, which indicates that the results are highly significant from a statistical point of view. This led to the conclusive rejection of the null hypothesis posed in the study. The results showed that after the implementation of the soft skills training program, improvements were observed in various dimensions evaluated. This demonstrates the effectiveness of this approach for improving the quality of care in the hospital. These improvements were reflected in patient satisfaction and in the perception of more complete and satisfactory care.

Keywords: training program, improvement, care, service, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La mejora de la atención al paciente en los servicios de salud se refiere a la implementación de estrategias y prácticas que buscan maximizar la calidad en este tipo de atención. Según la “Organización Mundial de la Salud”, esta mejora abarca diversas áreas, desde la captación y registro de pacientes hasta el diagnóstico, tratamiento y seguimiento continuo de su estado de salud. En resumen, el objetivo es asegurar que la atención médica sea fácilmente accesible, centrada en el paciente, de alta calidad y segura. Al implementar estrategias en estas áreas, se busca lograr una atención más efectiva, eficiente y satisfactoria para los pacientes.

Por otra parte, Moore y otros (2018), demuestran que la mejora de los servicios generalmente tiene un impacto en el indicador de satisfacción en general. A nivel mundial, Nantsupawat (2023) señala que este problema se presenta de manera acentuada en diferentes países, y España no es una excepción. En este contexto, se evidencian los problemas de acceso limitado, la falta de coordinación entre los proveedores de salud, la comunicación deficiente y la falta de utilización efectiva de la tecnología (Milán, 2020). Estos desafíos impactan negativamente la experiencia del paciente, la calidad y los resultados de salud (Dois y otros, 2018).

En América Latina, se evidencia también esta problemática, debido a que muchas personas, especialmente aquellas que residen en áreas rurales o de bajos recursos, enfrentan barreras significativas para obtener atención médica oportuna. Bustos (2019), agrega que la limitada disponibilidad de centros de salud en proximidad, la insuficiente cantidad de profesionales médicos y los elevados costos de los servicios constituyen barreras que restringen este acceso, dejando a amplias poblaciones sin recibir la atención adecuada que necesitan. Es fundamental abordar estas barreras para garantizar posean un acceso a la atención que necesitan para mantener su bienestar y calidad de vida.

A nivel nacional, en Ecuador, el “Ministerio de Salud Pública” ha estado dedicando esfuerzos para mejorar esta atención. Según Chamba y otros (2022),

se reconoce la relevancia de proporcionar una atención de mayor calidad, y como respuesta a ello, se han implementado políticas y actividades que buscan establecer estándares y normas claras, para garantizar esta excelencia. Este programa pone un fuerte énfasis en la importancia continua de fortalecer la colaboración entre los programas de capacitación y las instituciones, para garantizar que todos los ecuatorianos reciban una atención equitativa y de fácil acceso.

En el ámbito institucional, hay un desafío significativo relacionado con la calidad deficiente de la atención y sus múltiples manifestaciones. Estas manifestaciones comprenden quejas expresadas por los pacientes, por la espera para obtener citas médicas, la falta de dedicación del personal, la sobrecarga de pacientes, los retrasos en la atención, la limitación de espacios y la escasez de personal. Además, una atención inadecuada puede tener consecuencias negativas y minar la confianza en el sistema de salud. Según esta realidad, se formula el siguiente problema; ¿De qué manera influye un programa de capacitación en desarrollo de habilidades blandas para la mejora de la atención en el servicio de un hospital del Ecuador, 2023?

En cuanto a su justificación teórica, se ha realizado una revisión de estudios actuales en relación a la investigación, esto permite una actualización de las teorías, lo cual va a permitir afianzar o proporcionar conocimientos para otros investigadores. En relación a la justificación metodológica, en este estudio se elaboró un instrumento nuevo de medición de las variables, el cual ha sido sometido a juicio para evaluar su confiabilidad y validez utilizando la validación de "V de Aiken". Esto representa un importante aporte al conocimiento en el campo de investigación y brinda una herramienta válida y confiable para futuras investigaciones. En lo social se justifica el presente trabajo de investigación, porque se beneficia el personal de salud, quienes mejorarán sus habilidades y conocimientos en el trato con los pacientes, lo que puede aumentar la satisfacción laboral y disminuir el estrés laboral. En referencia a su justificación práctica, este estudio se enfoca en la implementación de un instrumento novedoso y un programa específico dirigido a un grupo de usuarios particulares con el objetivo de abordar una necesidad específica y mejorar su calidad de vida.

Este estudio tiene como objetivo general determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador, 2023. Entre los objetivos específicos tenemos: a) Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión fiabilidad para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023; b) Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión empatía para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023; c) Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión aspectos tangibles para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023; d) Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión capacidad de respuesta para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023; e) Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión seguridad para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023.

Como hipótesis general se consideró: H1. Existe relación significativa entre los efectos de un programa de capacitación en habilidades blandas y la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador. Como hipótesis específicas se formuló: H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión fiabilidad y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador; H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión empatía y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador; H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión aspectos tangibles y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador; H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión capacidad de respuesta y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador; H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión seguridad y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante la revisión de previas investigaciones pertinentes a la investigación, se destacan antecedentes internacionales, como la publicación de Cerdá y otros (2019) en Chile, con el objetivo de definir el grado de calidad del servicio en la demanda de emergencia. De metodología cuantitativa y descriptiva que abordando a 121 usuarios. Entre los hallazgos, está claro que, para elevar el nivel de atención al paciente, se debe tener en cuenta el factor (F1), que representa la importancia de la señalización. Sin embargo, el factor (F2) que suma expectativas y constancia de tiempos de espera en el servicio, se vuelve crucial. Concluyen afirmando que se requiere poner en práctica la idea para mejorar la atención, con énfasis en la reducción de los tiempos de atención y los errores, al tiempo que aumenta el valor para el paciente.

En un estudio realizado por Damery y Flanagan (2021), en Inglaterra para mostrar la implementación de un programa mejorando la atención en un entorno laboral. Este estudio se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, evaluando una muestra de 1000 empleados. Entre los hallazgos más destacados, se encontraron problemas en el entorno laboral, con una menor asistencia en situaciones de emergencia, pero un aumento en las admisiones. Además, el 60% de los participantes del estudio reportaron mejoras en el trabajo en equipo, los procedimientos laborales, el intercambio de información, así como en sus conocimientos y habilidades luego de recibir capacitación. Como conclusión, los investigadores resaltaron que los programas de capacitación contribuyen a mejorar las habilidades del personal, los hábitos de trabajo y las actitudes hacia la seguridad del paciente.

En el artículo publicado por Florián y otros (2020) en Perú, que tuvo como objetivo de crear un programa para mejorar esta atención en el establecimiento de Salud de Reque. Estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo, centrado en una muestra de 315 pacientes. Los resultados muestran un alto nivel de descontento de los usuarios externos (62,7%), y el plan ha puesto más énfasis en estas áreas. Las características con mayor nivel de insatisfacción fueron confiabilidad (64,2%) y empatía (76,1%). Señalan a manera de conclusión que

la idea de aumentar la atención de los usuarios internos se basa en el enfoque de calidad, que incluye empatía, confiabilidad, aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, lo mismo que haber establecido el deseo de calidad en una muestra representativa, es perfecto para generar mucha atención por parte de los mismos usuarios y también de los pacientes.

Por otra parte, en el estudio de Reza y otros (2022) en Irán, con el objetivo de analizar las perspectivas de los pacientes sobre la mejora de la atención médica. Se evalúa la claridad de este servicio, mediante este estudio transversal y descriptivo en 1067 pacientes como muestra. Los resultados muestran que todas las características del servicio (psicosociales, físicas y de comunicación) estaban en un nivel moderado. La edad de los pacientes y el calibre de la atención de enfermería mostraron una correlación significativa. Concluye señalando que, para planificar y desarrollar esta calidad, se requiere considerar un modesto grado de mejora de la atención.

Así mismo, en la investigación de Acuña y Días (2020), desarrollada en Nicaragua, con el propósito de analizar la efectividad de una intervención dirigida al personal enfermero. Estudio de metodología cuantitativa, positivista, experimental, enfocado en una muestra de 12 enfermeros. Entre los resultados describen que la mayoría del grupo de enfermeros no tenía conocimientos suficientes sobre la ventilación mecánica invasiva, pero mejoraron significativamente después de la intervención educativa. Los enfermeros aumentaron su nivel de conocimientos y mejoraron en la ejecución de las técnicas de cuidado. Concluye enfatizando, que se debe promover la participación en capacitaciones relacionadas a la atención del paciente ventilado.

Entre los antecedentes nacionales, se encontró el estudio de Andrade (2018), quien realizó su investigación en Ecuador para potenciar la atención en los servicios de salud, podría considerarse como uno de los precedentes nacionales. Escoge metodología cuantitativa, descriptiva, observacional y documental, enfocándose en 25 enfermeros y 30 pacientes como sujetos de un estudio. Según los hallazgos, el 70% del personal de enfermería carece de los conocimientos suficientes y existe un vacío de conocimiento en el manejo de los

pacientes quirúrgicos. Concluye señalando que para aumentar la atención que brinda el personal en el departamento de cirugía del Hospital Sagrado Corazón de Jess Quevedo, sugiere desarrollar un programa de capacitación.

Hallazgos similares se encontraron en la investigación de Velsoso (2019) en Quito, Ecuador, que indagó el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de emergencia en los hospitales básicos de Pichincha. La metodología utilizada fue cuantitativa y descriptiva, centrada en una muestra de 282 familiares. Los hallazgos incluyen el hecho de que el personal médico ahora no brinda a los pacientes información oportuna sobre su salud o tratamientos, así como una falta de receptividad a sus quejas, ideas y opiniones, lo que se traduce en una brecha real entre qué tan bien perciben la calidad. Concluye el artículo señalando que se debe crear un programa de capacitación para elevar consistentemente el nivel de atención brindado por el personal médico, circunstancia que repercute en la reputación del servicio público de salud nacional.

De la misma manera, Fariño y Vera (2018) realizaron una investigación en Guayaquil, Ecuador, para evaluar la felicidad del consumidor y mejorar el trato en los servicios de salud. Estudio de técnica cuantitativa, no experimental, que utilizó como muestra a 384 usuarios. Los hallazgos muestran que el 81% de los pacientes dijeron estar satisfechos con la atención que recibieron del personal médico, mientras que el 77% de los pacientes expresaron satisfacción con la institución. Finaliza afirmando que la variable satisfacción del usuario y la investigación de estas dimensiones a través de la perspectiva del usuario nos permitió determinar que esta calidad de atención es media.

En un artículo escrito en Guayaquil, Ecuador por Quimí y otros (2022), con el objetivo de destacar la satisfacción general de la población con un centro de salud. Investigación cuantitativa, transversal y observacional enfocada en 350 personas que conformaron la muestra, se utilizó el instrumento PDRQ-9. Entre los resultados mostraron que el 91% consideró que este proceso fue entre sobresaliente y bueno, mientras que el 89% dijo estar satisfecho con el trato recibido. En su conclusión, dicen que los hallazgos de la investigación sobre el

descontento probablemente se vieron influenciados por la falta de capacitación, la escasez de medicamentos, el poco tiempo asignado y las limitaciones en la atención.

En la publicación realizada por Tejada y Uzho (2019), en Cuenca, Ecuador, con el fin de describir el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por posgraduados médicos en un centro de salud. Estudio de metodología cuantitativa, con una muestra de 150 usuarios en que se aplicó encuestas. En los resultados afirman que solo el 57% de los pacientes indica que el trato del personal es adecuado, mientras que el 45% están insatisfechos por la atención recibida, al igual que el 60% no está conforme con la atención que recibieron. Concluye señalando que existe la necesidad de que se den capacitaciones para lograr una mejor atención en este hospital.

En cuanto a la variable dependiente mejora de atención, alude a una serie de métodos, prácticas y mentalidades empleadas para garantizar una óptima atención y la satisfacción de sus necesidades. En este sentido, existen diferentes aspectos que se deben considerar para garantizar la atención de calidad en los establecimientos sanitarios. Se han identificado algunas teorías, tales como Fariño y Vera (2018) quienes señalan que es importante que exista un equipo de salud no solo capacitados y comprometido, con una actitud empática y respetuosa hacia los pacientes; además que cuenten con los recursos necesarios, equipos o herramientas adecuadas para reconocer y tratar estas enfermedades.

Es importante destacar que este estudio se fundamenta en la Teoría de Abraham Maslow, la cual se compone de una jerarquía de necesidades y puede ser aplicada de manera efectiva en un entorno laboral, especialmente cuando trata de mejorar la atención como su bienestar. Esta teoría resalta la importancia de satisfacer cada una de sus necesidades. Al atender las necesidades fundamentales y emocionales de los pacientes, se establece un ambiente favorable para mejorar la atención y fomentar la seguridad y la filosofía de cuidado. En consecuencia, la teoría de Maslow se convierte en una valiosa

herramienta para orientar y elevar la calidad de los servicios de salud, impulsando así su mejora continua (Alama & Alarcón, 2020).

La mejora de atención en los servicios es un tema que ha sido objeto de estudio desde hace décadas y ha llevado a la formulación de diversos modelos teóricos que buscan explicar las diferentes dimensiones y factores que influyen en ella. Como es el caso del Modelo Teórico de Donabedian, quien establece que esta calidad puede evaluarse a través de la estructura, recursos disponibles, como el personal de salud y las instalaciones, además del proceso a cómo se proporciona la atención médica y el resultado, es decir el impacto que tiene en la salud del paciente (Santiago et al., 2020).

Y es que la evaluación de la mejora de atención es relevante, para poder determinar los factores que pueden estar influyen en su alcance, tales como la capacitación y la competencia del personal de salud, debido a que esto afecta en las habilidades que necesita para el lograr dar una mejor atención. Por lo cual, en referencia al artículo de Cerda y Fernández, (2023), se puede señalar que el no poseer los recursos necesarios, relacionados no solo con los medicamentos, sino también los equipos, la tecnología y la infraestructura. La prestación de atención médica también se ve afectada por la comunicación, ya que la información poco clara a veces puede impedir que su tratamiento se adapte a sus necesidades.

Con el fin de lograr una mejora en estos sistemas como en la calidad de atención, resulta esencial desarrollar métricas objetivas que permitan evaluar su rendimiento. Estos indicadores de mejora en los servicios de salud proporcionan una forma sistemática de medir y monitorear diversos aspectos relacionados. Al establecer criterios específicos y medibles, se pueden identificar áreas de mejora y establecer metas para alcanzar una atención de calidad. Se describe a continuación cada elemento tomado en cuenta en este estudio para establecer el nivel de mejora alcanzado:

Relativo a la primera dimensión, es la fiabilidad la capacidad para brindar atención consistente y precisa en todas las ocasiones, es decir que brinda la

misma calidad en todas las situaciones, sin importar las circunstancias, de tal manera que ayuda a prevenir resultados inconsistentes o peligrosos para los pacientes. De igual manera agrega Yépez y Gómez (2020), que la medición de la confiabilidad es crucial y debe ser un objetivo para todos los servicios. Algunos de los elementos más importantes que podrían mejorar la confiabilidad incluyen la estandarización de procesos, capacitación suficiente y supervisión.

La segunda dimensión es la empatía, que es la capacidad para comprender y atender necesidades y sentimientos. Cabe mencionar que es crucial en circunstancias emocionalmente cargadas o estresantes, como cuando un paciente recibe un pronóstico nefasto o está a punto de someterse a una cirugía. En la actualidad, los pacientes atraviesan momentos de vulnerabilidad en los que requieren el respaldo emocional y la orientación precisa de un profesional de la salud. En este sentido, resulta de vital importancia promover una comunicación efectiva, pues esto contribuye a mejorar la experiencia del paciente al proporcionarle un apoyo sólido y una información clara sobre su tratamiento (Fariño & Vera, 2018).

La tercera dimensión es sobre los aspectos tangibles, los cuales están constituidos por los elementos como el mantenimiento de las instalaciones, la apariencia y comodidad de las salas de espera y habitaciones de hospital, y la disponibilidad de equipos y tecnología médica moderna y actualizada. Por ejemplo, señala Angulo (2018) que si se conservan los entornos limpios y se siguen las medidas de prevención adecuadas, se ayuda a reducir el riesgo de infecciones relacionadas con el entorno; mientras que la tecnología médica moderna y actualizada puede mejorar la precisión del diagnóstico y tratamiento.

Referente a la cuarta dimensión, sobre la capacidad de respuesta, es la capacidad para proporcionar información, para programar y realizar procedimientos de manera oportuna, para brindar un trato amable y respetuoso al paciente. Por otra parte, si el personal no está disponible o no es receptivo a las necesidades del paciente, puede aumentar su ansiedad y estrés, lo que a su vez puede tener un impacto negativo en el paciente. En base a la revisión bibliográfica de Suárez y Robles (2019), es necesario trabajar en la gestión

eficiente del tiempo y los recursos, la comunicación clara y efectiva con los pacientes y el trabajo en equipo.

La seguridad es la quinta dimensión, se refiere a la prevención, reducción de riesgos para los pacientes durante la atención médica. Es fundamental que los hospitales tengan protocolos y políticas claras para mantener la seguridad en todo el personal como también en el paciente. Esto incluye la capacitación del personal en prácticas seguras, efectuar sistemas de alerta temprana, poner en práctica medidas de control de infecciones y la comunicación multidisciplinaria (Yépez & Gómez, 2020). Por lo tanto, las instituciones deben implementar programas de capacitaciones, como es el caso de las habilidades blandas para la mejora en la atención.

En relación a la variable independiente del programa de capacitación en habilidades blandas, podemos destacar la importancia de este a través de una serie de preguntas y brindando las herramientas de información sobre las diversas habilidades blandas que podemos utilizar en nuestra área laboral es necesario mencionar a algunos autores que citan estas habilidades, como es el caso de Mosquera (2018) quien, en su publicación, refiere que las habilidades blandas son competencias no cognitivas relacionadas con los aspectos intra e interpersonales. Cabe destacar que algunas de las habilidades blandas más importantes que se requieren en el mundo laboral incluyen el trabajo multidisciplinario, resolver problemas, tomar decisiones, la creatividad, la adaptabilidad, la empatía y la capacidad de comunicación efectiva.

Es importante destacar que, aunque las habilidades blandas no son enseñadas explícitamente en la educación formal, su importancia en el éxito profesional no puede ser subestimada. De hecho, muchos empleadores consideran que estas habilidades son incluso más valiosas que las habilidades técnicas, ya que pueden ser más difíciles de enseñar y de adquirir. Estas habilidades son fundamentales para el desarrollo de relaciones interpersonales positivas, la resolución de conflictos, la colaboración efectiva y la adaptación a los cambios en el entorno laboral.

Por lo tanto, Mosquera (2018) destaca las que estas habilidades son de tipo social y se adquieren en el día a día, permitiendo a las personas integrarse con éxito en el ámbito laboral.

Cabe señalar que esta variable se basa en la Teoría Jean Watson, relativo al cuidado humano, debido a que enfatiza la importancia de desarrollar habilidades de comunicación efectiva, empatía, escucha activa y relaciones terapéuticas sólidas. Estas habilidades blandas permiten establecer un entorno de cuidado que es reconfortante, respetuoso y digno para los pacientes. El personal de salud debe buscar mejorar sus habilidades de comunicación, tanto verbal como no verbal, para transmitir información de manera clara y comprensible, pero también para transmitir compasión, empatía y apoyo emocional a los pacientes. Castillo (2019) agrega que, a través de este programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención, se basará en la mejora de estas habilidades, con la finalidad de proporcionar un cuidado humano y centrado en las necesidades del paciente.

Según González (2018), en la actualidad, las empresas necesitan contratar empleados que cuenten con habilidades sociales, lo que implica poseer cualidades como iniciativa, liderazgo, capacidad de recuperación, perseverancia y adaptabilidad. Para construir una relación compasiva y confiable con los pacientes, que es crucial para brindar atención de calidad, se debe tener fuertes habilidades de comunicación. Los profesionales de la salud también deben ser capaces de liderar situaciones de crisis y trabajar bien en equipo porque pueden ocurrir problemas imprevistos en un entorno hospitalario y exigir una acción inmediata.

Según García (2018), las competencias interpersonales son elementos personales fundamentales para alcanzar el éxito en el entorno laboral, y aunque su definición y evaluación pueden resultar desafiantes, son altamente apreciadas por las empresas. Entre las competencias interpersonales más relevantes se encuentran el trabajar en equipo, la habilidad para comunicarse de manera efectiva, la resolución de conflictos y la capacidad de innovación. En la actualidad, las organizaciones buscan colaboradores que no solo sean

competentes en su campo de trabajo, sino que también posean estas competencias.

Es crucial enfatizar que al implementar dicho programa nos ayudara a desarrollar habilidades blandas ya que este es un proceso y no es algo natural para todos. El personal de atención médica puede desarrollar sus habilidades interpersonales y fortalecer su capacidad para interactuar, colaborar y comunicarse con pacientes y compañeros de trabajo a través de la capacitación y el entrenamiento. Según las afirmaciones de Jiménez y Rodríguez (2021), es imperativo que los profesionales adquieran estas competencias para ofrecer un servicio de mayor calidad y establecer vínculos sólidos con los pacientes. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la efectividad de los tratamientos y en la satisfacción general de los pacientes.

En concordancia con las ideas expuestas por Chiavenato, tal como se menciona en el artículo de Bolaños (2021), se reconoce que las habilidades blandas desempeñan un papel fundamental, ya que influyen en su efectividad y contribuyen al desarrollo de los individuos involucrados; así mismo facilitan la colaboración, la coordinación y la toma de decisiones, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más eficiente y a la obtención de resultados positivos. Es esencial considerar diversos factores que posibiliten evaluar el impacto del rendimiento laboral, entre ellos, la eficiencia, la cual está estrechamente relacionada con las habilidades blandas. La eficiencia se refiere a la capacidad de llevar a cabo las tareas asignadas de manera rápida y efectiva, utilizando los recursos adecuados.

En tal sentido, si el personal de salud posee habilidades blandas adecuadas, como la capacidad de comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la empatía, puede realizar tareas más eficientes, debido a que colabora con otros miembros del equipo, resuelve conflictos y establece una buena relación, lo que a su vez puede mejorar su satisfacción y la atención de salud (Castro et al., 2021). En relación a la dimensión de eficacia, es importante destacar que se refiere a la habilidad del personal de salud para ofrecer un servicio óptimo a los pacientes y alcanzar los objetivos establecidos. Entre las habilidades blandas

relevantes se encuentran la capacidad de comunicación efectiva, la escucha activa y la empatía.

Por tanto, en base a Gutiérrez (2019), un profesional con estas habilidades, será capaz de entender las necesidades del paciente, explicar claramente los tratamientos o procedimientos. En cuanto a las relaciones interpersonales, se puede mencionar que las habilidades blandas como la empatía, compasión, paciencia y escucha activa ayudan a construir relaciones positivas con los pacientes y establecer una base sólida para el tratamiento. Por otra parte, el trabajo multidisciplinario es fundamental en la atención médica, además de la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la capacidad de liderazgo, para trabajar de manera eficiente y efectiva con otros miembros del equipo de atención médica (Bolaños, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo aplicado, se llevó a cabo la implementación de un programa de capacitación en habilidades blandas con el propósito de mejorar la atención. Esto permitió la manipulación mínima de variables con el objetivo de abordar problemas específicos y brindar soluciones concretas y aplicables, tal como lo señala Nicomedes (2018). De esta manera, se buscó mejorar la situación actual y proporcionar mejoras tangibles en el contexto estudiado.

3.1.2. Diseño de investigación

Es pre experimental, a causa de que los participantes escogidos se les aplicó un programa de capacitación en habilidades blandas, para medir la mejora de esta atención en un hospital del Ecuador. Así mismo transversal, ya que se recolecta la información de los participantes dentro de un punto temporal para obtener una instantánea de la situación o fenómeno estudiado. Por lo tanto, se fundamenta en lo que refiere Ramos (2021), debido a que el diseño transversal, permite recopilar información dentro de momento determinado, mientras que señala que el diseño preexperimental instituye la relación existente de la causa con el efecto, proporcionando información preliminar para futuras investigaciones.

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente: Mejora de atención en los servicios de salud

Definición conceptual: Implementación de estrategias, regulaciones y enfoques para elevar la calidad y experiencia del paciente durante la atención médica. Con el fin de garantizar una atención que sea accesible, segura y centrada en el paciente, abordando desafíos y obstáculos que existen en el sistema de atención sanitaria. De esta manera, se busca lograr una atención médica que cumpla con los estándares en beneficio de los pacientes (Lizana et al., 2018).

Definición operacional: Es el grado con el que se mide la atención ofrecida y el usuario será quien califique de acuerdo a sus criterios. Utilizando la técnica de encuesta se logrará esta medición.

Indicadores: Se consideran para la evaluación de las habilidades blandas son: Fiabilidad, Empatía, Aspectos tangibles, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Escala de medición: Ordinal

Variable Independiente: Programa de capacitación en habilidades blandas

Definición conceptual: Un conjunto estructurado de actividades y entrenamientos que tienen como objetivo mejorar las habilidades sociales y emocionales de las personas y prepararlas para tener éxito en su vida personal y profesional, según la revisión bibliográfica revisada de (Moreno et al., 2022)

Definición operacional: La variable independiente no fue medida porque se implementó un programa elaborado en función a la teoría buscando capacitar al personal para mejorar la atención en el servicio de un hospital.

Indicadores: Se consideraron para la evaluación de las habilidades blandas son: Eficiencia, Eficacia y Relaciones interpersonales

Escala de medición: Programa de habilidades blandas

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Consistió en usuarios que recibieron atención en un hospital ubicado en la ciudad de Guayaquil. Cada día, se atendieron a 10 pacientes, lo que resultó en un total de 100 usuarios atendidos mensualmente. Para llevar a cabo mi estudio, se seleccionó una muestra de esta población. Es importante destacar que la población se define al grupo de casos que cumplen con especificaciones identificables para el investigador, como se fundamenta en la literatura (Sampieri, H., 2018).

- **Criterios de inclusión:** Se considera a todo usuario que de su consentimiento para participar en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Se excluirá a pacientes que no acepten colaborar con la investigación, pacientes con trastornos de comunicación y pacientes menores de edad.

Muestra: Se decide trabajar con el total de población de pacientes que se atienden mensualmente, es decir 100 usuarios atendidos en esta institución, para dar respuesta a la problemática investigada. Cabe destacar que la muestra a seleccionar, cumplió con los criterios de selección, para que puedan tener las características que definen a la población, según lo expresa (Castro, 2018).

Muestreo: Se utilizó un muestro no probabilístico, ya que la selección de participantes o elementos de la muestra se basó en criterios subjetivos, en la disponibilidad conveniente, en lugar de seguir un proceso aleatorio o de probabilidad (Castro, 2018). Asimismo, esta se utilizó para garantizar que se obtenga una muestra que refleje las características de la población, lo que aumenta la validez de los resultados. Esto permite una recolección de datos más eficiente y puede facilitar la realización de este estudio.

Unidad de Análisis: Usuarios que concurrieron a un hospital de la ciudad de Guayaquil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: se hizo uso de la encuesta, debido a que permite tener una visión más completa y representativa de las percepciones, opiniones y experiencias de los pacientes relacionados con el problema. Huamán (2018) indica que esta técnica permite obtener información de diversas personas, opiniones que resultan interesantes para el encuestador” (pág. 8); de tal manera se escogió esta técnica que permitió determinar la mejora de los servicios y la satisfacción en esta institución.

Instrumento: Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, dirigido a los pacientes de esta institución hospitalaria, para obtener datos cuantificables que permitan evaluar de manera precisa sobre la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención de salud. Ante esto Sánchez (2018) describe que “el cuestionario es un instrumento, utilizado preferentemente en las investigaciones de campo” (pág. 17). Entre los beneficios, se puede mencionar que la persona, solo escoge la opción que describa su respuesta, toma menos tiempo y su análisis es relativamente más rápido.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación, se establecieron debidas coordinaciones con los directivos de la institución, facilitando la implementación del instrumento en el personal de enfermería. Durante la fase de recopilación de datos, se tuvo en cuenta a los usuarios que cumplieran con los requerimientos incluyentes. Quince minutos se le dio de tiempo a cada persona para llevar a cabo la evaluación, durante la cual se les explicó de forma clara y comprensible. Para participar se requirió su consentimiento, garantizando la protección de su anonimato y la confidencialidad de la información recolectada. Estas acciones garantizan la integridad ética, promueven la participación activa y consciente de los usuarios en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se ha definido el enfoque estadístico seleccionado para verificar las hipótesis planteadas. Inicialmente, se procesaron mediante Excel los datos. Luego, el programa SPSS es usado, para proporcionar diversas estrategias y herramientas para analizar los datos y llegar a conclusiones acerca de las hipótesis formuladas.

3.7. Aspectos éticos

Durante la realización de las pruebas y en cumplimiento de los principios éticos establecidos por la universidad como parte del proceso de investigación, se han seguido los principios de beneficencia y justicia. El principio de beneficencia se enfoca en garantizar el bienestar de los participantes, asegurando que las acciones propuestas generen beneficios para ellos (Zerón, 2019). Por lo tanto, se ha determinado que el estudio no presenta ningún riesgo y no comprometerá a los participantes. El estudio se realizó de manera honesta, abierta, justa y responsable, y la muestra del personal de enfermería se eligió de acuerdo con el principio de equidad. Además, se recibió el permiso en debida forma por parte de las autoridades del Hospital.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1 Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	32	32,00%	17	17,00%
Regular	18	18,00%	15	15,00%
Bueno	25	25,00%	17	17,00%
Muy bueno	25	25,00%	51	51,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: Se encontró un 32 % de respuesta deficiente un 18% respuestas regulares, un 25% de respuestas buenas y un 25% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 17% deficiente, 15% regulares 17% bueno y un 51 % muy bueno

Tabla 2 Dimensión fiabilidad antes y después del programa de capacitación

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	32	32,00%	17	17,00%
Regular	25	25,00%	25	25,00%
Bueno	18	18,00%	26	26,00%
Muy bueno	25	25,00%	32	32,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: En esta dimensión se encontró el 32% de respuesta deficiente, 25% respuestas regulares, 18% de respuestas buenas y un 25% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 17% deficiente, 25% regulares 18% bueno y un 32 % muy bueno

Tabla 3 Dimensión empatía antes y después del programa de capacitación

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	35	35,00%	9	9,00%
Regular	15	15,00%	15	15,00%
Bueno	25	25,00%	21	21,00%
Muy bueno	25	25,00%	55	55,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: En esta dimensión se encontró el 35% de respuesta deficiente un 15% respuestas regulares, 25% de respuestas buenas y un

25% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 9% deficiente, 15% regulares 21% bueno y un 55 % muy bueno

Tabla 4 Dimensión aspectos tangibles antes y después del programa de capacitación

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	20	20,00%	9	9,00%
Regular	22	22,00%	22	22,00%
Bueno	29	29,00%	30	30,00%
Muy bueno	29	29,00%	39	39,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: En esta dimensión el 20% de respuesta deficiente un 22% respuestas regulares, un 29% de respuestas buenas y un 29% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 9% deficiente, 22% regulares 19% bueno y un 39 % muy bueno

Tabla 5 Dimensión capacidad de respuesta antes y después del programa de capacitación

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	37	37,00%	18	18,00%
Regular	15	15,00%	15	15,00%
Bueno	23	23,00%	13	13,00%
Muy bueno	25	25,00%	54	54,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: En la dimensión capacidad de respuesta Se encontró un 37 % de respuesta deficiente un 15% respuestas regulares, un 23% de respuestas buenas y un 25% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 18% deficiente, 15% regulares 23% bueno y un 54 % muy bueno.

Tabla 6 Dimensión seguridad antes y después del programa de capacitación

Valoración	Antes de la intervención		Después de la intervención	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	19	19,00%	16	16,00%
Regular	22	22,00%	6	6,00%
Bueno	20	20,00%	23	23,00%
Muy bueno	39	39,00%	54	54,00%
Total	100	100,00%	100	100,00%

Nota: Cuestionario para medir la eficacia de programas

Interpretación de resultados: En la dimensión seguridad Se encontró un 19 % de respuesta deficiente un 22% respuestas regulares, un 20% de respuestas buenas y un 39% muy bueno estos resultados cambiaron después de la aplicación del programa obteniendo un 16% deficiente, 7% regulares 23% bueno y un 54 % muy bueno.

4.2. Resultados Inferenciales

Tabla 7 Prueba de Normalidad

	PRE-TEST		POS-TEST
Media	48,13	Media	58,15
Mediana	49	Mediana	65,5
Desviación estándar	19,788608	Desviación estándar	19,075276
Asimetría	0,100751	Asimetría	19,075276
Curtosis	-1,246103	Curtosis	-0,915063
Valor estadístico	0.9355	Valor estadístico	0.16042

PRE-TEST: El valor p correspondiente es $p=0.0002<0.05$, $p=0.0002<0.05$, lo que significa que tenemos evidencia para afirmar que los datos de la muestra se apartan de la normalidad, entonces rechazamos la hipótesis nula de normalidad.

POS-TEST: El valor p correspondiente es $p=0<0.05$, $p=0<0.05$, lo que significa que tenemos suficiente evidencia para afirmar que los datos de la muestra se apartan de la normalidad, entonces rechazamos la hipótesis nula de normalidad.

4.3. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre los efectos de un programa de capacitación en habilidades blandas y la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador.

H0: No existe relación significativa entre los efectos de un programa de capacitación en habilidades blandas y la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador.

Tabla 8 Correlación entre las variables programa de capacitación y mejora de atención en el servicio de un hospital.

		Mejora de atención	
Rho	de Programa de	Coefficiente de	,805**
Spearman	Capacitación	correlación Sig. (bilateral)	,001
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis revelan un valor estadístico de 0,805, lo que indica una correlación moderada entre las dos variables

en estudio. Además, el valor p asociado a esta prueba es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa, lo que implica que existe una correlación directa y significativa entre las dos variables analizadas.

Dimensión fiabilidad

H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión fiabilidad y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador.

Tabla 9 Correlación entre el programa de capacitación y la fiabilidad

		Programa de capacitación para mejora	
Rho	de	Coefficiente	,796**
Spearman	Fiabilidad	de correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman revelan un valor estadístico de 0,796, lo que indica una correlación moderada entre el programa de capacitación y la fiabilidad en la atención del servicio en el hospital. Además, el valor p asociado a esta prueba es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis en estudio, lo que implica que existe una correlación directa entre el programa de capacitación y la fiabilidad en la atención del servicio en el hospital.

Dimensión empatía

H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión empatía y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador; H1.

Tabla 10 Correlación entre el programa de capacitación y la empatía

		Programa de capacitación para mejora	
Rho	de	Coefficiente	,788**
Spearman	Empatía	de correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos de la prueba, un valor estadístico de 0,788, lo que indica una correlación moderada entre el programa de capacitación y la empatía en la atención del servicio en este hospital. Además, el valor p asociado es de 0,000, que es menor al nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis en estudio, lo que implica que existe una correlación directa entre el programa de capacitación y la empatía.

Dimensión aspectos tangibles

H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión aspectos tangibles y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador.

Tabla 11 Correlación entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles

			Programa de capacitación para mejora	
Rho de Spearman	de Aspectos tangibles	de	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,711**
			N	,001
				100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman revelan un valor estadístico de 0,711, lo que indica una correlación moderada entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles durante la atención del servicio en un hospital en Ecuador. Además, el valor p asociado a esta prueba es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis en estudio, lo que implica que existe una correlación directa entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles durante la atención del servicio en el hospital.

Dimensión capacidad de respuesta

H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión capacidad de respuesta y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador.

Tabla 12 Correlación entre el programa de capacitación y la capacidad de respuesta

			Programa de capacitación para mejora	
Rho de Spearman	de Capacidad de respuesta	de	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,759**
			N	,001
				100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis, revelan un valor estadístico de 0,759, lo que indica una correlación moderada entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles durante la atención del servicio en un hospital en Ecuador. Además, el valor p asociado a esta prueba es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis en estudio, lo que implica que existe una correlación directa entre el programa de capacitación y la capacidad de respuesta durante la atención del servicio en el hospital.

Dimensión seguridad

H1: Existe relación significativa entre el programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión seguridad y la mejora de la atención del servicio de un hospital del Ecuador.

Tabla 13 Correlación entre el programa de capacitación y la seguridad

		Programa de capacitación para mejora	
Rho	de	Coeficiente	de
Spearman	Seguridad	de correlación	,799**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman revelan un valor estadístico de 0,799, lo que indica una correlación moderada entre el programa de capacitación y los aspectos tangibles durante la atención del servicio en un hospital en Ecuador. Además, el valor p asociado a esta prueba es de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis en estudio, lo que implica que existe una correlación directa entre el programa de capacitación y la seguridad en la atención del servicio en el hospital.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue implementar un programa de capacitación para mejorar la atención en los servicios de salud en un hospital de Ecuador en 2023. Los resultados obtenidos revelan un impacto significativo en la mejora de la atención, debido a que antes del programa se consideraba deficiente con un resultado de 32% bajando esas cantidades a un 17% después de la aplicación del programa, al igual que se obtuvo una respuesta muy buena de un 25% y tuvo un aumento del 51% de los pacientes que señalaron que la atención era muy buena en comparación con el 32% antes mencionado concordante a los hallazgos encontrados por Cerdá y otros (2019), donde se establecen mejoras en la calidad de atención. En su estudio, el 84% de los pacientes indicaron que la atención era muy buena después de la implementación del programa de mejora. Estos resultados son consistentes esto sugiere que la capacitación en habilidades blandas tiene un impacto positivo en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Además, el estudio realizado por Florián y otros (2020), respalda aún más la idea de que los programas de capacitación para mejorar la atención pueden tener un efecto significativo. Según sus hallazgos, el 100% de los pacientes reportaron la mejora en la atención luego de desarrollarse un programa similar. Estos resultados refuerzan la importancia de la capacitación y destacan su potencial para generar mejoras sustanciales en la atención médica.

Estos resultados se relacionan con la teoría de Abraham Maslow, debido a que se hace mención de que los pacientes reportaron una mejora en la calidad de la atención después de la implementación del programa. Los resultados mencionados en el párrafo sugieren que se han abordado algunas de estas necesidades, como la necesidad de estima y posiblemente la necesidad de pertenencia y amor, lo que ha llevado a una percepción positiva de la calidad de la atención por parte de los pacientes. Por otro lado, en relación a la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, se puede apreciar en el párrafo la mención de la capacitación en habilidades blandas

que ha tenido un impacto positivo en la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida.

En el Objetivo específico 1 Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión fiabilidad para la mejora de atención, los resultados obtenidos demuestran un impacto significativo, debido a que previo a la intervención el 32% consideró como deficiencia la fiabilidad en la atención, cifra que se redujo al 17% luego de haberse aplicado el programa; así mismo se obtuvo una respuesta del 25% de personas que señalaban como muy bueno a la fiabilidad y luego de la intervención del programa, esta cifra ascendió al 32% que la calificaron muy buena. Resultados concordantes con los hallazgos de Reza y otros (2022), quienes encontraron que el 60% de los pacientes indicaron una mejora en la fiabilidad de la atención después de una intervención similar. Estos hallazgos dan credibilidad a la noción de que la capacitación mejora significativamente la fiabilidad en el entorno médico. De igual manera, los resultados discrepan con los hallazgos emitidos por Velsoso (2019), debido a que en sus hallazgos describe que el 38% de los pacientes notaron una mejora en la fiabilidad de la atención. Estas diferencias se pueden dar por las características de cada programa de capacitación implementado y las diferencias en la metodología de evaluación utilizada en cada estudio.

A través de la evidencia de estos resultados, se ve también una relación con la teoría de Abraham Maslow, debido a que se Los pacientes experimentaron una disminución en la percepción de deficiencia y un aumento en la calificación de muy bueno en cuanto a la fiabilidad de la atención recibida. Estos cambios sugieren que se ha abordado la necesidad de seguridad y confianza de los pacientes, lo que contribuye a su bienestar y satisfacción. En relación a la Watson, se puede notar que los resultados mencionan la capacitación como un factor importante para mejorar la fiabilidad. Y se enfatiza la importancia del cuidado humano, que implica una relación terapéutica basada en la empatía, la compasión y la confiabilidad. Además, se mencionan otros estudios que respaldan los hallazgos encontrados en este caso, lo que sugiere una consistencia en los resultados

y una validación adicional de la importancia de la capacitación en la mejora de la fiabilidad de la atención.

En el Objetivo específico 2 Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión empatía para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023, a través de los resultados, se refleja el impacto del programa de capacitación, debido a que del 35% de personas que señalaban la empatía como deficiente, luego de la intervención, se redujo al 9%; así mismo el 25% indicaba la empatía en la atención como muy buena y luego del desarrollo de este programa, se aumentó al 55% de personas que calificaban como muy buena la empatía. Estos hallazgos están en línea con los resultados obtenidos por Andrade (2018), quien encontró que el 80% de los pacientes notaron una mejora en la empatía del personal de enfermería después de las intervenciones. Estos resultados evidencian la capacitación en habilidades blandas, como la empatía, puede tener un impacto positivo en la percepción sobre la atención médica. Además, el estudio realizado por Reza y otros (2022), también respalda la idea de una mejora en la empatía percibida por los pacientes. Según sus resultados, el 55% de los pacientes se sintieron satisfechos con la empatía recibida por los profesionales después de una intervención similar. Estos hallazgos refuerzan la importancia de abordar la empatía como parte integral de la atención médica e implican que un factor crucial para mejorar esta dimensión pueden ser los programas de capacitación.

En relación a la Teoría de necesidades de Maslow, se puede observar que los resultados reflejan una mejora en la empatía, lo cual está relacionado con la necesidad de conexión y pertenencia que se encuentra en la jerarquía de necesidades de Maslow. Los pacientes experimentaron una disminución en la percepción de deficiencia de empatía y un aumento en la calificación de "muy buena". Estos cambios sugieren que se ha abordado la necesidad de conexión y pertenencia de los pacientes, lo que contribuye a su bienestar emocional y satisfacción. En relación a la Teoría del Cuidado Humano de Watson, se puede notar que los resultados mencionan la capacitación en habilidades blandas, como la empatía, como un factor clave en la mejora de

la atención. Watson enfatiza la importancia de la empatía y la conexión interpersonal en el cuidado humano.

En el Objetivo específico 3 Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión aspectos tangibles para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023, mediante los resultados obtenidos se puede evidenciar el impacto del programa de capacitación, debido a que antes del programa, el 20% de personas indicaban los aspectos tangibles como deficientes, pero que luego de la intervención se redujo al 9%; de igual forma el 29% de las personas indicaron antes del programa como muy bueno los aspectos tangibles, pero luego de la intervención esta cifra ascendió hasta el 39%. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Florián y otros (2020), quienes encontraron que el 60% de los pacientes afirmaron una mejora en los aspectos tangibles después de una intervención similar. Esto respalda la idea de que los programas de capacitación mejoran significativamente cada aspecto tangible de la atención en el contexto hospitalario. Adicionalmente, el estudio realizado por Damery y Flanagan (2021), también respalda los resultados obtenidos en esta investigación. Según sus hallazgos, el 52% de los pacientes consideraron los aspectos tangibles como muy buenos después de la mejora en la atención hospitalaria. Estos resultados refuerzan la idea de que los aspectos tangibles, como la infraestructura, el equipamiento y la apariencia física del entorno, son elementos importantes para la satisfacción de los pacientes y pueden influir en la percepción.

Es evidente que los resultados mencionados en el párrafo anterior, demuestran relación con la teoría de Abraham Maslow, ya que existe una mejora en los aspectos tangibles de la atención, lo cual está relacionado con la necesidad de seguridad y comodidad que se encuentra en la jerarquía de necesidades de Maslow. Estos cambios sugieren que se ha abordado la necesidad de seguridad y comodidad de los pacientes, lo que contribuye a su bienestar y satisfacción. Mientras que al relacionarlo con la teoría de Watson, se puede notar que los resultados mencionan la importancia de los aspectos tangibles de la atención en la satisfacción de los pacientes.

En el Objetivo específico 4 Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión capacidad de respuesta para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023, los resultados reflejan el impacto positivo que tiene el programa, demostrándose que el 37% de personas previo a la intervención, porcentaje que luego del desarrollo programa se redujo hasta el 18%. Por otra parte, el 25% de las personas indicaron como muy buena la capacidad de respuesta; cantidad que aumentó hasta el 54% después de que se llevó al programa de capacitación. Esto está alineado con lo informado por Cerdá y otros (2019), quienes también encontraron que el 60% de los pacientes observaron una mejora en la capacidad del personal de salud. Esto respalda la idea de que las iniciativas de capacitación mejoran significativamente esta capacidad de respuesta. Además, el estudio realizado por Damery y Flanagan (2021), respalda los hallazgos de esta investigación. Según sus resultados, el 75% de los pacientes mostraron una mayor satisfacción con las respuestas proporcionadas por los profesionales de la salud después de la mejora en la atención. Como resultado, es posible que las percepciones se vean afectadas por la capacidad de respuesta del proveedor.

De igual manera estos resultados tienen relación con la teoría de Maslow, debido a que se puede observar que los resultados reflejan una mejora en la capacidad de respuesta, lo cual está relacionado con la necesidad de seguridad y confianza que se encuentra en la jerarquía de necesidades de Maslow. Por otra parte, en relación con la teoría de Watson, ya que los resultados mencionan la importancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes.

En el Objetivo específico 5 Determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas en la dimensión seguridad para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador 2023, a través de los hallazgos se evidencia que el 19% de las personas indicaron como deficiente la dimensión seguridad, cifra que luego de haberse aplicado el programa de capacitación, se alcanzó el 16%. De igual forma, se abstuvo que en esta dimensión que el 39% de las personas calificó como muy buena

la seguridad, pero que después la intervención, logró el 54% de las personas. Estos resultados son consistentes con los hallazgos reportados por Florián y otros (2020), quienes encontraron que el 64% de los pacientes estaban satisfechos con una mejor seguridad después de una intervención similar. Estos hallazgos respaldan la idea de que el programa de capacitación pudo haber abordado aspectos clave de seguridad, lo que se tradujo en una mejora en la percepción de los pacientes sobre este aspecto. Por otro lado, los resultados de Reza y otros (2022), indicaron que solo el 39% de los pacientes sentía que la seguridad era muy buena en la atención. Esto puede sugerir que existen otros factores que pueden influir en la percepción, como la cultura organizacional, el entorno físico y los protocolos de seguridad implementados. Así mismo se relaciona con la Teoría de necesidades de Maslow toda vez que reflejan una mejora en esta dimensión, lo cual está relacionada con la necesidad básica de seguridad y protección. Y también tiene relación con la Teoría del Cuidado Humano al ver que los resultados indican la importancia de abordar la seguridad como parte de la atención de calidad. En relación a la Teoría de necesidades de Maslow, se puede observar que los resultados en el presente párrafo, reflejan una mejora en la dimensión de seguridad, lo cual está relacionado con la necesidad básica de seguridad y protección que se encuentra en la jerarquía de necesidades de Maslow. Mientras que al relacionarse con la Teoría del Cuidado Humano de Watson, se puede notar que los resultados mencionan la importancia de abordar la seguridad como parte de la atención de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la aplicación del programa de capacitación en habilidades blandas tuvo una influencia significativa en la mejora de atención con una (sig = ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.
2. Se determinó que al aplicar el programa de capacitación en habilidades blandas tuvo una influencia significativa en la fiabilidad con un resultado de (sig= ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.
3. Se encontró que al aplicarse este programa de capacitación en habilidades blandas tuvo una influencia significativa en la empatía con un resultado de (sig= ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.
4. La aplicación del programa de capacitación en habilidades blandas permite concluir, que tuvo una influencia significativa en los aspectos tangibles con un resultado de (sig= ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.
5. La implementación de este programa permite concluir que existe una influencia significativa en la capacidad de respuesta con un resultado de (sig= ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.
6. El programa de capacitación fue aplicado y se llegó a la conclusión que existe una influencia significativa en la seguridad con un resultado de (sig= ,001) en pacientes atendidos en un hospital del Ecuador.

VI. RECOMENDACIONES

A la institución, se recomienda continuar implementando programas similares para mejorar la atención de manera integral. Esto permitirá extender los beneficios observados en este estudio y contribuirá a elevar esta calidad en la atención en general.

Dado el impacto positivo del programa de capacitación en la dimensión de fiabilidad, se recomienda enfocar los esfuerzos en fortalecer la confianza en relación a la atención que es dada por los profesionales. Para lograrlo, se sugiere implementar protocolos y prácticas estandarizadas, que promuevan la transparencia y la comunicación efectiva con los pacientes.

Considerando la mejora significativa en la dimensión de empatía, es fundamental promover la escucha activa y comprensión de las necesidades emocionales, para dar una atención más humana. Se sugieren programas de desarrollo profesional que fortalezcan estas habilidades y promuevan una relación de confianza.

Para seguir mejorando los aspectos tangibles de la atención, se recomienda invertir en la mejora de las instalaciones, equipamiento y aspectos físicos del servicio en el hospital. Esto puede incluir la actualización de equipos médicos, creación de espacios acogedores y cómodos, y asegurar medidas para asegurar su seguridad dentro del entorno hospitalario.

Con base en la mejora en la capacidad de respuesta observada después del programa de capacitación, se recomienda continuar fortaleciendo las habilidades de comunicación y resolución de problemas del personal de salud. Resulta fundamental proporcionar oportunidades de formación para fortalecer la capacidad de respuesta frente a las necesidades y preocupaciones de los pacientes.

Considerando la importancia de la dimensión de seguridad, se recomienda reforzar los protocolos y prácticas de seguridad, además de promover una cultura de seguridad, involucrando a todo el personal en la identificación y prevención de riesgos.

REFERENCIAS

- Acuña, F., & Díaz, A. (2020). *Efectividad de la intervención educativa al personal de Enfermería sobre cuidados a pacientes bajo ventilación mecánica invasiva en la Unidad de Cuidados Intensivos, Hospital Roberto Calderón Gutiérrez, en el II Semestre 2020.* <https://repositorio.unan.edu.ni/15446/1/15446.pdf>
- Alama, A., & Alarcón, J. (2020). *Habilidades blandas y necesidades de Maslow.* Disponible en: <https://pdfcoffee.com/mae-habilidades-blandas-y-teoria-de-maslowdocx-pdf-free.html>
- Álvarez, C. (24 de Julio de 2017). *Metodología cualitativa y cuantitativa.* <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guiadidactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Amgulo, Y. (2018). *Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud.* https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876482/percepcion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-medicina-complemen_aM007zO.pdf
- Andrade, G. (2018). *Plan de capacitación al personal de enfermería para apoyo psicológico a los pacientes de intervención quirúrgica en el servicio de cirugía del Hospital Sagrado Corazón de Jesús Quevedo.* <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4196>
- Bolaños, P. (2021). *Elementos determinantes de la Dinámica Gerencial de enfermería para el cuidado solidario en un hospital de ESSALUD, Perú.* <https://doi.org/10.36390/telos233.09>
- Buljac, M., & Doekhie, K. (2020). *Intervenciones para mejorar la efectividad del equipo dentro del cuidado de la salud: una revisión sistemática de la última década.* <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-019-0411-3>
- Bustos, E. (2019). *Enfermería de Práctica Avanzada para el fortalecimiento de la atención primaria de salud en el contexto de Latinoamérica.* https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682019000200234&script=sci_arttext

- Castillo, A. (2019). *Empatía en los Profesionales de Enfermería de un Hospital Argentino de Alta Complejidad*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7135601>
- Castro, D., Chamorro, A., Rosado, L., & Miranda, L. (2021). *Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
- Castro, M. (2018). *Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos*. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-bioestadistica-aplicada-investigacion-clinica-conceptos-S0716864019300045>
- Cerdá, L., Santibáñez, A., Asensio, E., & Martínez, A. (2019). *Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile)*. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24406>
- Cerda, M., & Fernández, A. (2023). *Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería*. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/2212>
- Chamba, M., Romero, I., Condoy, R., & Conde, A. (2022). *Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2840>
- Chen, H., Feng, H., Liao, L., & Wu, X. (2020). *Evaluación de la intervención de mejora de la calidad con la formación de enfermeras en hogares de ancianos: una revisión sistemática*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jocn.15289>
- Damery, S., & Flanagan, S. (2021). *El efecto de brindar capacitación al personal y apoyo mejorado a los hogares de ancianos en los procesos de atención, el clima de seguridad y los daños evitables: evaluación de un programa de mejora de la calidad de los hogares de ancianos en Inglaterra*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8307011/>
- Dois, A., Bravo, P., Contreras, A., Soto, M., & Mora, I. (2018). *Formación y competencias para los equipos de atención primaria desde la mirada de expertos chilenos*. <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2018.v42/e147/es/>

- Fariño, J., & Vera, F. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Fariño, J., & Vera, F. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primaria de salud de Milagro*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Febré, N. (2018). *Calidad en enfermería: Su gestión, implementación y medición*.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
- Florián, N., Gálvez, N., & Barsallo, R. (2020). *Plan de mejora de atención al usuario para la satisfacción en los servicios de salud*. Disponible en:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/2260>
- Fonseca, G. (2018). *Plan de capacitación para evaluar el grado de satisfacción de pacientes que acuden a consulta externa: Hospital Provincial General Riobamba*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6048>
- Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cuantitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Gallardo, G., & Ulloa, C. (2018). *Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los pacientes en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Docente de Trujillo 2018*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_50c1afb86415e2c0f316acc6fe78d8c2
- García, N. (2018). *¿Cuáles son las soft skills más demandadas?* EAE Business School: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/cuales-son-las-soft-skills-mas-demandadas>
- González, C. (2018). *Competencias personales: Cognitivas y no cognitivas*. Emagister: <https://www.emagister.com/blog/competencias-personales-cognitivas-no-cognitivas/>
- Gutiérrez, Z. (2019). *Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado*.
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

- Huaman, H. (2018). *Manual de técnicas de investigación, concepto y aplicaciones*. Lima: IPLADEES S.A.C.
- Jiménez, D., & Rodríguez, V. (2021). *Percepción de los profesionales sobre la integración de la teoría a la práctica en la formación de enfermeras/os*.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1451>
- Lamppu, P., & Pitkala, K. (2021). *Intervenciones de capacitación del personal para mejorar la atención al final de la vida de los residentes de hogares de ancianos: una revisión sistemática*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1525861020307945>
- Laudó. (2018). *Ensayos fenomenológicos y hermenéuticos*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/129645>
- Lizana, D., Piscocoya, F., & Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Milán, S. (2020). *Impacto de la formación posgrado de las enfermeras en la calidad asistencial*.
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/153364/Milan_Ceberos_Sofia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, P., Bello, N., & Neira, J. (2021). *Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud*.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004
- Moore, P., Rivera, S., Bravo, G., Olivares, C., & Lawrie, T. (2018). *Capacitación en habilidades de comunicación para profesionales de la salud que trabajan con personas que tienen cáncer*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6513291/>
- Moreno, L., Silva, M., Hidrobo, C., Rincón, D., Fuentes, G., & Quintero, Y. (2022). *Formación en habilidades blandas en instituciones de educación superior*.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14369/1/Libro_Formaci

%C3%B3n%20en%20habilidades%20blandas%20en%20instituciones%
20de%20educacion%20superior_2022.pdf

- Mosquera, I. (2018). *Las soft skills aterrizan en Educación y revolucionan las competencias de los alumnos y los profesores*. UNIR: <https://www.unir.net/educacion/revista/las-soft-skills-aterrizan-en-educacion-y-revolucionan-las-competencias-de-los-alumnos-y-los-profesores/>
- Nantsupawat, A. (2023). *Dotación de personal de enfermería, atención perdida, calidad de la atención y eventos adversos: un estudio transversal*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9017335/>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipo de investigación*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- OPS. (2018). *Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud*. Organización Panamericana de la Salud: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34959/9789275320037_spa.pdf
- Paravic, T., & Lagos, M. (2022). *TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUDP*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext
- Quimí, D., Romero, F., Salcedo, M., & Peña, M. (2022). *Satisfacción de la población atendida por los posgradistas de medicina de un centro de salud*. Año 2021. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/293/724>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). *esempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú*. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Ramírez, T., Ávila, Y., Mariño, H., & Guaña, E. (2020). *Factores que influyen en la educación continúa desde la perspectiva del profesional de enfermería*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7471222>
- Ramos, C. (2021). *Editorial: Diseños de investigación experimental*. <http://orcid.org/0000-0001-5614-1994>
- Reza, A., Rohani, S., Kavosi, Z., Bahmaei, J., & Mortazavi, M. (2022). *Percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de enfermería*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9137069/>

- Sampieri, H. (Enero de 2018). *Diseño de la Investigación*.
<https://es.slideshare.net/himmel.salinas/diseos-deinvestigacin-cientfica-cap-7-sampieri>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M., & Hernández, A. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext
- Suárez, G., & Robles, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Tejada, K., & Uzho, D. (2019). *Manual de mejoramiento en la atención al usuario aplicado al área de salud N°6, Hospital Básico de Paute*.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32572>
- Ulloa, I., Valbuena, L., & Camargo, F. (2021). *Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v12n1/2346-3414-cuid-12-1-e1130.pdf>
- Velsoso, C. (2019). *Satisfacción de los usuario del servicio de urgencias pediátricas en los hospitales básicos de la provincia de Pichincha*.
Disponible en: <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/13848>
- Yépez, L., & Gómez, R. (2020). *Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020*.
<https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50>

ANEXOS

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala de medición	Niveles	
Variable dependiente: Mejora de atención en los servicios de salud	Definición conceptual: La mejora de la atención en los servicios de salud implica la aplicación de tácticas, normativas y métodos con el fin de mejorar la calidad, eficiencia y vivencia del paciente durante la provisión de servicios de salud.	Fiabilidad	Grado de efectividad	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud lo atendió en el horario programado. El personal de salud le entrega sus resultados en horario y fecha programada. 	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Deficiente 20 – 34 Regular 35 – 49 Bueno 50 - 64 Muy bueno 65 – 80	
			Orientación	<ul style="list-style-type: none"> Cuando tiene dudas el personal de salud muestra interés para ayudado. 			
			Explicación	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención. 			
		Empatía	Interés en solucionar problema del paciente	<ul style="list-style-type: none"> El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia. El personal que lo atendió comprende sus necesidades. Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre los análisis que le realizarán. El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención. 			
			Aspectos de los ambientes, infraestructura	Aspectos de los ambientes, infraestructura			<ul style="list-style-type: none"> La infraestructura del hospital es adecuada. Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención.
				Presencia del personal			<ul style="list-style-type: none"> El personal que lo atiende tiene buena presencia en el hospital.
	Aspectos tangibles	Capacidad de respuesta	Material de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros). 			
			Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> La atención en admisión es rápida y sin demoras. La atención en todo el hospital fue rápida. 			
		Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud siempre está dispuesto a ayudado. 				

			Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención. 				
		Seguridad	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba. El personal de salud le mostró interés durante su atención. 				
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas. El personal de salud que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad. 				
Variable independiente: Programa de capacitación de habilidades blandas	Definición conceptual: conjunto estructurado de actividades y entrenamientos que tienen como objetivo mejorar las habilidades sociales y emocionales de las personas y prepararlas para tener éxito en su vida personal y profesional.	Eficiencia	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Considera que planifica y organiza las actividades a efectuar durante la semana o mes. Asigna prioridades de acuerdo a la importancia y urgencia de sus tareas asignadas. 	Siempre (4)	Deficiente 12 – 20		
			Logro de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Establece metas para el desarrollo favorable del área. 				
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Organiza sus labores de modo que consigue cumplir con los plazos marcados. Dosifica adecuadamente su tiempo para realizar sus labores. 				
		Eficacia	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Realiza tareas y actividades que se le encomiendan en tiempo y forma. Asume retos encomendando por su jefe inmediato. 			Casi siempre (3)	Regular 21 – 29
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Considera que existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros Considera que los demás colaboradores, cumplen con sus funciones adecuadamente. 				
		Definición operacional: Conjunto de actitudes que muestra el personal de salud respecto a las funciones que realiza en su puesto de trabajo.	Relaciones interpersonales	Comunicación			<ul style="list-style-type: none"> Frecuentemente discute con los demás por la realización de labores. 	A veces (2)
	Resolución de conflictos			<ul style="list-style-type: none"> Considera usted que puede trabajar con personas que tiene distintos puntos de vista 				
	Responsabilidad			<ul style="list-style-type: none"> Toman decisiones por consenso. 	Nunca (1)	Muy bueno 39 – 48		

Piura, 10 de mayo del 2023

SEÑORA**MG. MARGARITA ONTANO****JEFA DEL DEPARTAMENTO DE DOCENCIA DEL HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 10 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Programa de capacitación para la mejora de atención
- 6) en el servicio de un hospital. Ecuador, 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura



Docencia HMHP <dptodocenciahmhp@gmail.com>

Para: Usted



Jue 18/5/2023 13:40

Saludos cordiales, el Departamento de Docencia e Investigación del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel ante la solicitud presentada por la Doctora: ADRIANA STEFANNY DOMINGUEZ PEÑAFIEL, en cuyo texto indica:

Yo, Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel ante usted me presento y expongo lo siguiente: Soy estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura. Solicite se me autorice realizar mi trabajo de investigación en su institución cuyo título es:

"PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE GUAYAQUIL .2023"

En respuesta al petitorio informamos a usted que su solicitud se encuentra APROBADA. Puede continuar con la logística que se requiere para los procesos de investigación en nuestra institución.

Atte,

MSC. MARGARITA ONTANO M.
RESPONSABLE DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN HMHP

Piura, 10 de mayo del 2023

SEÑORA**MG. MARGARITA ONTANO****JEFA DEL DEPARTAMENTO DE DOCENCIA DEL HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL****ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación**REFERENCIA** : Solicitud del interesado de fecha: 10 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Programa de capacitación para la mejora de atención
- 6) en el servicio de un hospital. Ecuador, 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura





ENCUESTA A PACIENTES DEL HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL

Objetivo: determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador, 2023

Preguntas:

1. **¿El personal de salud lo atendió en el horario programado?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

2. **¿El personal de salud le entrega sus resultados en horario y fecha programada?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

3. **Cuando tiene dudas ¿el personal de salud muestra interés para ayudarlo?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

4. **¿El personal de salud que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. **¿El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

6. **¿El personal que lo atendió comprende sus necesidades?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. **¿Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre los análisis que le realizarán?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. **¿El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca

9. **¿La infraestructura del hospital es adecuada?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
10. **¿Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
11. **¿El personal que lo atiende tiene buena presencia en el hospital?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
12. **¿El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros)?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
13. **¿La atención en admisión es rápida y sin demoras?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
14. **¿La atención en todo el hospital fue rápida?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
15. **¿El personal de salud siempre está dispuesto a ayudarlo?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
16. **¿El personal de salud responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
17. **¿El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
18. **¿El personal de salud le mostró interés durante su atención?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
19. **¿El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
20. **¿El personal de salud que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca



ENCUESTA A PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL

Objetivo: determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador, 2023

Preguntas:

1. **¿Considera que planifica y organiza las actividades a efectuar durante la semana o mes?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
2. **¿Asigna prioridades de acuerdo a la importancia y urgencia de sus tareas asignadas?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
3. **¿Establece metas para el desarrollo favorable del área?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
4. **¿Organiza sus labores de modo que consigue cumplir con los plazos marcados?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
5. **¿Dosifica adecuadamente su tiempo para realizar sus labores?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
6. **¿Realiza tareas y actividades que se le encomiendan en tiempo y forma?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
7. **¿Asume retos encomendando por su jefe inmediato?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
8. **¿Considera que existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
9. **¿Considera que los demás colaboradores, cumplen con sus funciones adecuadamente?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
10. **¿Frecuentemente discute con los demás por la realización de labores?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
11. **¿Considera usted que puede trabajar con personas que tiene distintos puntos de vista?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
12. **¿Toman decisiones por consenso?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Varegas Velaz Alexandra Asunción	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	Operativa-Administrativa-Crea Obstetra	
Institución donde labora:	Hospital Matilde Hidalgo de Procel	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	20 AÑOS
	Más de 5 años ()	
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



	de enfermería. Cada pregunta incluye una escala de Likert en las respuestas, que abarca las opciones de "siempre", "casi siempre", "a veces" y "nunca". El propósito de esta encuesta es evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud.
--	---

4. Soporte técnico

Escala/ área	Subescala (dimensiones)	Definición
Mejora de atención en los servicios de salud	Fiabilidad	<p>Definición conceptual: La mejora de la atención en los servicios de salud implica la aplicación de tácticas, normativas y métodos con el fin de mejorar la calidad, eficiencia y vivencia del paciente durante la provisión de servicios de salud.</p> <p>Definición operacional: se realizará una encuesta para recolectar datos, integrada por 20 preguntas</p>
	Empatía	
	Aspectos tangibles	
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	
Programa de habilidades blandas	Eficiencia	<p>Definición conceptual: conjunto estructurado de actividades y entrenamientos que tienen como objetivo mejorar las habilidades sociales y emocionales de las personas y prepararlas para tener éxito en su vida personal y profesional.</p> <p>Definición operacional: Conjunto de actitudes que muestra el personal de salud respecto a las funciones que realiza en su puesto de trabajo.</p>
	Eficacia	
	Relaciones interpersonales	



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la “Encuesta sobre atención en los servicios de salud” elaborado por mi autoría en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Grado de efectividad	1	4	3	4	
	2	4	4	4	
Orientación	3	4	4	4	
Explicación	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	3	4	4	
	10	4	4	4	
Presencia del personal	11	4	4	4	
Material de comunicación	12	3	4	4	



Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	3	4	4	
	14	4	4	4	
Atención oportuna	15	4	4	4	
Solución de problemas	16	4	4	3	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	4	3	
	18	4	4	4	
Confianza	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Logro de objetivos	23	4	4	4	
Planificación	24	3	4	4	
	25	4	4	4	

Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	4	4	4	
	27	4	4	4	
Trabajo en equipo	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	3	4	4	
Resolución de conflictos	31	4	4	4	
Responsabilidad	32	4	4	4	

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL MATILDE HIDALGO DE PROCEL

Dra. Alexandra Asunción Vanegas Velez
GINECO-OBSTETRA / ECOGRAFISTA
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD
C. E. 0911929145

Firma del evaluador

DNI : 0911929145



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Encuesta sobre habilidades blandas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<i>Maricela Carolina Bujana Quispe</i>	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	<i>Salud</i>	
Institución donde labora:	<i>Universidad Católica de Cuenca</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Grado de efectividad	1	4	3	4	
	2	4	4	3	
Orientación	3	4	3	4	
Explicación	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	3	4	
	8	4	4	3	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Presencia del personal	11	3	4	4	
Material de comunicación	12	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Atención oportuna	15	4	4	3	
Solución de problemas	16	4	4	4	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	4	3	
	18	4	4	4	
Confianza	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	3	4	
	22	4	4	4	
Logro de objetivos	23	4	4	3	
Planificación	24	4	4	4	
	25	4	4	4	



Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	4	3	4	
	27	4	4	4	
Trabajo en equipo	28	4	4	4	
	29	4	4	3	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	4	4	4	
Resolución de conflictos	31	3	4	4	
Responsabilidad	32	4	4	4	


Dra. Marcela Carolina Bajaría Quinto
ESP. GINECOLOGÍA - OBSTETRICIA
MPS.0924667926
SENECYT-1007-2016-1674758

Firma del evaluador

DNI: 0924667926



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juanillo Martínez Veloz Manuel	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Área de experiencia profesional:	Estadística hospitalaria	
Institución donde labora:	Hospital Materno Neonatal de Duxel	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Grado de efectividad	1	4	3	4	
	2	4	4	4	
Orientación	3	4	4	4	
Explicación	4	4	4	3	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	4	4	
	6	4	3	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	4	4	4	
	10	4	3	4	
Presencia del personal	11	4	4	4	
Material de comunicación	12	4	4	4	



Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	4	4	3	
	14	4	4	4	
Atención oportuna	15	4	4	4	
Solución de problemas	16	4	4	4	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	3	4	
	18	4	3	4	
Confianza	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	3	3	
	22	4	4	4	
Logro de objetivos	23	4	4	4	
Planificación	24	4	4	4	
	25	4	4	4	



Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	4	4	4	
	27	4	4	4	
Trabajo en equipo	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	3	4	4	
Resolución de conflictos	31	4	4	4	
Responsabilidad	32	4	4	4	

Vicente Yovani Clavel
Firma del evaluador

DNI : 0910311851.



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RIVERA/SANTIAGO CARULLO BARRANTO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	SALUD	
Institución donde labora:	Hosp Hospital Huelgas - Universidad Gonzaga	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Grado de efectividad	1	4	3	4	
	2	4	4	4	
Orientación	3	4	4	4	
Explicación	4	4	4	3	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	3	4	
	8	4	4	3	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Presencia del personal	11	4	4	4	
Material de comunicación	12	4	4	3	



Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Atención oportuna	15	3	3	4	
Solución de problemas	16	4	4	4	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	4	4	
	18	4	4	3	
Confianza	19	4	4	4	
	20	4	4	4	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	4	4	
	22	4	4	3	
Logro de objetivos	23	4	4	4	
Planificación	24	3	4	4	
	25	4	4	4	



Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	4	4	4	
	27	4	4	4	
Trabajo en equipo	28	4	3	4	
	29	4	4	4	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	4	4	4	
Resolución de conflictos	31	4	4	4	
Responsabilidad	32	4	4	3	

Dr. Pavel Carrillo Alvarado
GINECO - OBSTETRA
P.O. SANT. 1055

Firma del evaluador

DNI : 84511898



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<i>Ontarwa Moreno Margenta Alexandra</i>	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	<i>Administrativa</i>	
Institución donde labora:	<i>Hospital Matilde Hidalgo de Proel</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en investigación	Trabajo(s) psicométricos realizados	
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado <i>Definición del nivel de ansiedad y estrés en niños de 6 años</i>	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Grado de efectividad	1	3	3	4	
	2	4	4	4	
Orientación	3	4	4	4	
Explicación	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	4	3	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	4	4	3	
	10	4	4	4	
Presencia del personal	11	4	4	4	
Material de comunicación	12	4	4	4	



Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Atención oportuna	15	4	4	3	
Solución de problemas	16	3	4	4	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	4	4	
	18	4	3	4	
Confianza	19	3	4	3	
	20	4	4	4	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	4	4	
	22	3	4	4	
Logro de objetivos	23	4	3	4	
Planificación	24	4	4	4	
	25	4	4	4	



Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	4	3	3	
	27	4	4	4	
Trabajo en equipo	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	4	4	4	
Resolución de conflictos	31	3	4	4	
Responsabilidad	32	4	4	3	

MINISTERIO
DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL Y HOSPITALIZADO DE PROCEL
OBSTETRICIA
Nº de Registro 001444-07-0001
Firma del evaluador
DNI: 81225778

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre habilidades blandas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<i>Vélez, Lidia Virginia Vicente</i>	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional:	<i>Tecnologías de la Información</i>	
Institución donde labora:	<i>Hospital Matilde Hidalgo de Procel</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en investigación	Trabajo(s) psicométricos realizados	
Psicométrica: (si corresponde)	Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Encuesta sobre atención en los servicios de salud.
Autora:	Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel
Procedencia:	Elaboración basada en experiencia profesional.
Administración:	Pacientes y personal de enfermería.
Tiempo de aplicación:	3 meses
Ámbito de aplicación:	
Significación	La encuesta consta de cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Está compuesta por un total de 32 preguntas, de las cuales 20 se dirigen a los pacientes y 12 al personal



Dimensiones del instrumento: Encuesta sobre atención en los servicios de salud

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza que tienen los pacientes sobre la atención recibida.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Grado de efectividad	1	4	4	3	
	2	4	4	4	
Orientación	3	4	4	4	
Explicación	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir la comprensión y empatía que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interés en solucionar problema del paciente	5	4	3	2	
	6	4	4	4	
	7	4	4	3	
	8	2	4	4	

Tercera dimensión: Aspectos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de pacientes sobre la apariencia o instalaciones del lugar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Aspectos de los ambientes, infraestructura	9	4	3	4	
	10	4	2	4	
Presencia del personal	11	4	2	3	
Material de comunicación	12	4	2	4	



Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir el tiempo de espera y la disponibilidad de atención que reciben los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Tiempo de espera	13	4	4	2	
	14	2	2	2	
Atención oportuna	15	2	3	2	
Solución de problemas	16	4	2	4	

Quinta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Medir percepción de pacientes sobre la seguridad de procesos o procedimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Respeto	17	4	4	2	
	18	4	2	2	
Confianza	19	2	4	4	
	20	4	4	2	

Sexta dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la optimización de recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Responsabilidad	21	4	4	2	
	22	4	4	2	
Logro de objetivos	23	3	4	2	
Planificación	24	4	4	2	
	25	2	4	2	



Séptima dimensión: Eficacia

Objetivos de la Dimensión: Evaluar en qué medida el servicio logra los resultados deseados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Organización	26	3	1/	1/	
	27	1/	2/	1/	
Trabajo en equipo	28	1/	2/	1/	
	29	2/	3	1/	

Octava dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Mide la comunicación efectiva y la empatía entre pacientes y profesionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Comunicación	30	1/	2/	1/	
Resolución de conflictos	31	1/	1/	1/	
Responsabilidad	32	1/	1/	1/	

Firma del evaluador

DNI : 0922408091

Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Ítem	Claridad						Coherencia						Relevancia						V. Aiken General							
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Promedio	V. Aiken	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Promedio	V. Aiken	Juez 1	Juez 2		Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Promedio	V. Aiken	
1	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	3	3	3	3	4	4	3	3,17	0,72	4	4	4	4	3	4	3,83	0,94	
2	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	
3	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	3	4	4	4	4	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	3	4	4	4	3,67	0,89	
5	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	
6	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
7	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	3	4	3	4	4	4	4	3,67	0,89	4	4	4	4	3	4	3,83	0,94	
8	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	3	4	3	4	4	4	3,67	0,89	
9	4	4	4	4	4	3	3,83	0,94	4	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	
10	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
11	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	3	4	3,83	0,94	
12	4	4	4	4	4	3	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	3	4	4	4	3,83	0,94	
13	4	4	4	4	4	3	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	3,83	0,94	
14	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
15	4	4	3	4	4	4	3,83	0,94	4	4	3	4	3	4	4	3,67	0,89	3	4	4	3	4	4	3,67	0,89	
16	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	3	3,83	0,94	
17	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	3	4	4	4	4	3	3,67	0,89	
18	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	4	3,67	0,89	4	4	3	4	4	4	3,83	0,94	
19	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	
20	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
21	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	3	3	4	4	4	4	4	3,67	0,89	4	3	4	4	4	4	3,83	0,94	
22	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	3	4	4	4	3,83	0,94	
23	4	4	4	4	3	4	3,83	0,94	4	4	4	3	4	4	4	3,83	0,94	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	
24	4	4	3	4	4	3	3,67	0,89	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
25	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
26	4	4	4	4	3	4	3,83	0,94	3	4	4	3	4	4	4	3,67	0,89	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	
27	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
28	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
29	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	3	4	4	3,83	0,94	3	4	4	4	4	4	3,83	0,94	
30	4	3	4	4	4	3	3,67	0,89	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
31	3	4	4	3	4	4	3,67	0,89	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	
32	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	4	4	4	4	4	4,00	1,00	4	4	3	4	4	4	3,67	0,89	
																									V. de Aiken Global	0,96

Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Tabla Coeficientes de V. de Aiken

Ítem	ÍTEM	V. Aiken General
1	¿El personal de salud lo atendió en el horario programado?	0,87
2	¿El personal de salud le entrega sus resultados en horario y fecha programada?	0,98
3	Cuando tiene dudas ¿el personal de salud muestra interés para ayudado?	0,98
4	¿El personal de salud que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención?	0,96
5	¿El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	0,96
6	¿El personal que lo atendió comprende sus necesidades?	0,98
7	¿Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre los análisis que le realizarán?	0,94
8	¿El personal de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención?	0,96
9	¿La infraestructura del hospital es adecuada?	0,94
10	¿Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención?	0,98
11	¿El personal que lo atiende tiene buena presencia en el hospital?	0,96
12	¿El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros)?	0,96
13	¿La atención en admisión es rápida y sin demoras?	0,96
14	¿La atención en todo el hospital fue rápida?	1,00
15	¿El personal de salud siempre está dispuesto a ayudado?	0,91
16	¿El personal de salud responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención?	0,96
17	¿El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba?	0,94
18	¿El personal de salud le mostró interés durante su atención?	0,94
19	¿El personal de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?	0,96
20	¿El personal de salud que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad?	1,00
21	¿Considera que planifica y organiza las actividades a efectuar durante la semana o mes?	0,94
22	¿Asigna prioridades de acuerdo a la importancia y urgencia de sus tareas asignadas?	0,96
23	¿Establece metas para el desarrollo favorable del área?	0,94
24	¿Organiza sus labores de modo que consigue cumplir con los plazos marcados?	0,96
25	¿Dosifica adecuadamente su tiempo para realizar sus labores?	1,00
26	¿Realiza tareas y actividades que se le encomiendan en tiempo y forma?	0,93
27	¿Asume retos encomendando por su jefe inmediato?	1,00
28	¿Considera que existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros?	0,98
29	¿Considera que los demás colaboradores, cumplen con sus funciones adecuadamente?	0,96
30	¿Frecuentemente discute con los demás por la realización de labores?	0,96
31	¿Considera usted que puede trabajar con personas que tiene distintos puntos de vista?	0,96
32	¿Toman decisiones por consenso?	0,96
TOTAL		0,96

Resultados de Varianza para determinar el α de Cronbach

Encuestados	Preguntas																														SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10P	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20											
1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	26		
2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	28		
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	27		
4	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	2	27		
5	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	30		
6	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	31		
7	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23		
8	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29		
10	5	2	2	3	3	4	4	4	4	2	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	33		
11	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	2	33		
12	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	32		
13	2	4	4	3	4	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	30		
14	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	29		
15	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31		
16	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	28		
17	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	28		
18	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26		
19	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	27		
20	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	29		
21	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	29		
22	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21		
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	36		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29		
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	36		
26	4	2	4	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	29		
27	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	30		
28	4	4	4	3	4	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	32		
29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	31		
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	35		
VARIANZA	0,754	0,6207	0,3954	0,3448	0,4828	0,7402	0,6713	0,4092	0,5333	0,0644	0,754	0,6207	0,3954	0,3448	0,4828	0,7402	0,6713	0,4092	0,5333	0											

EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 2

Evidencia de Confiabilidad de la Encuesta sobre atención en los servicios de Salud.

Escala	N° de ítems	α de Cronbach	ω de McDonald
Escala Global	20	0.900	0.913
Fiabilidad	4	0.864	0.900
Empatía	4	0.883	0.911
Aspectos tangibles	4	0.898	0.900
Capacidad de respuesta	4	0.892	0.910
Seguridad	4	0.891	0.883

Nota: α : Coeficiente alfa de Cronbach; ω : Coeficiente Omega Mc Donald

En la tabla 2 referido al análisis de confiabilidad por consistencia interna aplicado a una muestra 30 pacientes, se observó que la escala global de la Encuesta sobre atención en los servicios de Salud tiene índices de confiabilidad Alpha de Cronbach superior de 0.900 y coeficiente omega McDonald de 0.913 lo que indica una alta confiabilidad.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital. Ecuador, 2023

Investigadora: Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital**. Ecuador, 2023" cuyo objetivo es *determinar la influencia de un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital del Ecuador* Esta investigación es desarrollada por la *estudiante Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel* del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Matilde Hidalgo de Procel.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio hospitalario puede tener un impacto significativo en la calidad de atención, la seguridad del paciente, la satisfacción de los pacientes, la eficiencia de los procesos y el desarrollo profesional del personal de salud. Estos efectos se traducen en una mejora general en la prestación de servicios de salud y en la experiencia de los pacientes atendidos en el hospital.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Programa de capacitación para la mejora de atención en el servicio de un hospital. Ecuador, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Adriana Stefanny Domínguez Peñafiel, email: adriestefadp@hotmail.com y el Docente asesor: Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto, email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Dr. Bruno Javier Rueda*

Fecha y hora: *27/06/23*



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



**HABILIDADES BLANDAS PARA LA MEJORA DE
ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD**

INTRODUCCIÓN

Un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital es una iniciativa estratégica que busca fortalecer las competencias no técnicas de los profesionales de la salud, con el objetivo de ofrecer una atención de calidad y centrada en el paciente. Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades sociales o emocionales, son aquellas que nos permiten interactuar y relacionarnos de manera efectiva con los demás. En el contexto hospitalario, estas habilidades son fundamentales para establecer una comunicación empática, trabajar en equipo de manera colaborativa, gestionar el estrés y resolver conflictos, entre otras competencias clave.

El diseño de un programa de capacitación en habilidades blandas debe ser estructurado y abordar una variedad de temas relevantes para el entorno hospitalario. El objetivo principal es proporcionar a los profesionales de la salud las herramientas necesarias para mejorar su desempeño y su relación con los pacientes, promoviendo una experiencia de atención satisfactoria y humanizada.

El programa de capacitación puede abarcar una amplia gama de temas, como la comunicación efectiva, la empatía, la gestión del estrés, el trabajo en equipo, el liderazgo, la resolución de conflictos, el manejo de quejas y feedback constructivo, la adaptabilidad y flexibilidad, entre otros. Cada tema debe ser desarrollado de manera integral, proporcionando a los participantes los conocimientos teóricos, las habilidades prácticas y las oportunidades de reflexión y aplicación en situaciones reales.

Para lograr estos objetivos, es importante utilizar métodos de enseñanza interactivos y participativos, que involucren a los profesionales de la salud en actividades prácticas, estudios de caso y simulaciones. Además, se pueden utilizar herramientas como videos, juegos de roles, debates y discusiones grupales para enriquecer el proceso de aprendizaje.

Un aspecto fundamental del programa de capacitación es el seguimiento y la evaluación del progreso de los participantes. Esto se puede lograr a través de evaluaciones periódicas, retroalimentación individual y grupal, y la identificación de áreas de mejora. El programa también puede incluir actividades de refuerzo y actualización para garantizar la aplicación efectiva de las habilidades blandas en la práctica diaria.

Un programa de capacitación en habilidades blandas en el entorno hospitalario tiene el potencial de transformar la forma en que los profesionales de la salud se relacionan con los pacientes y entre ellos mismos. Al mejorar la comunicación, promover la empatía y fortalecer el trabajo en equipo, se crea un entorno de atención más colaborativo, centrado en el bienestar del paciente y orientado a la calidad. Esto no solo mejora la experiencia de los pacientes, sino que también contribuye al bienestar y satisfacción laboral de los profesionales de la salud, creando un ciclo positivo de atención y cuidado.

Se diseñó un programa de capacitación en habilidades blandas con el objetivo de mejorar la atención en el servicio de un hospital. El programa consta de diez sesiones que se llevarán a cabo diariamente, con el propósito de brindar al personal de salud conocimientos y herramientas relacionadas con las habilidades sociales y emocionales necesarias para interactuar de manera efectiva con los pacientes. Antes de iniciar las sesiones, se aplicó una encuesta titulada "Encuesta sobre atención en los servicios de salud" para evaluar la situación inicial. Una vez finalizado el programa, se volverá a evaluar para medir el impacto y los cambios generados.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un programa de capacitación en habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital.

Objetivos específicos

Identificar las habilidades blandas más relevantes en el entorno hospitalario, considerando las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias.

Definir los contenidos y actividades de capacitación que aborden específicamente cada una de las habilidades blandas identificadas.

Considerar la disponibilidad de recursos humanos y logísticos necesarios para la implementación exitosa del programa de capacitación en habilidades blandas.

Habilidades blandas para la mejora de atención del servicio de un hospital

La importancia de las habilidades blandas en el entorno hospitalario			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>¿Qué son las habilidades blandas y por qué son relevantes en el cuidado de pacientes?</p> <p>Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades interpersonales o habilidades sociales, son un conjunto de competencias que se centran en las interacciones humanas y la capacidad de relacionarse de manera efectiva con los demás. Estas habilidades abarcan una amplia gama de aptitudes, como la comunicación verbal y no verbal, la empatía, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo.</p> <p>En el cuidado de pacientes, las habilidades blandas son fundamentales para establecer una conexión significativa con aquellos que están bajo cuidado médico.</p> <p>Aunque los conocimientos técnicos y las habilidades clínicas son esenciales, las habilidades blandas complementan y enriquecen la atención médica al brindar un enfoque más humano y centrado en el paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
2 sesión	<p>El impacto de las habilidades blandas en la calidad de la atención médica.</p> <p>El impacto de las habilidades blandas en la calidad de la atención médica es significativo y abarca diversos aspectos que influyen en la experiencia del paciente y en los resultados de salud.</p> <p>Una comunicación efectiva es uno de los principales beneficios de las habilidades blandas en el entorno hospitalario. Los pacientes se sienten escuchados, comprendidos y respetados cuando los profesionales de la salud utilizan una comunicación clara y empática.</p> <p>Además, las habilidades blandas tienen un impacto directo en la seguridad del paciente. La capacidad de establecer una relación de confianza y comunicarse abiertamente con los pacientes permite identificar y abordar posibles riesgos o errores en el cuidado médico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Comunicación efectiva en el entorno hospitalario			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Principios de la comunicación efectiva con pacientes y sus familias.</p> <p>La comunicación efectiva es fundamental en el cuidado de pacientes y juega un papel crucial en el establecimiento de una relación sólida y de confianza con ellos y sus familias. Algunos principios clave de la comunicación efectiva incluyen la claridad, la empatía y la escucha activa.</p> <p>Los profesionales de la salud deben utilizar un lenguaje claro y evitar tecnicismos excesivos que puedan confundir a los pacientes.</p> <p>Explicar los procedimientos médicos, los diagnósticos y los planes de tratamiento de manera clara y sencilla ayuda a los pacientes a comprender mejor su situación y participar de manera activa en su atención.</p> <p>Los profesionales de la salud pueden demostrar empatía mediante el uso de un lenguaje cálido y amable, el reconocimiento de las emociones del paciente y la validación de sus experiencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
2 sesión	<p>Técnicas para mejorar la claridad y la empatía en la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>La comunicación verbal y no verbal desempeña un papel importante en la interacción entre profesionales de la salud, pacientes y sus familias.</p> <p>Algunas técnicas clave para mejorar la claridad y la empatía en la comunicación incluyen el uso de un lenguaje adecuado, el manejo del tono de voz y la expresión facial, así como el uso de lenguaje corporal abierto y receptivo. En cuanto al lenguaje verbal, es importante utilizar un tono de voz calmado y amable, evitando tonos condescendientes o autoritarios.</p> <p>La comunicación no verbal también desempeña un papel crucial en la transmisión de empatía y comprensión. Los profesionales de la salud deben prestar atención a su lenguaje corporal, manteniendo una postura abierta y receptiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

3 sesión	<p>La importancia de escuchar activamente y practicar una comunicación bidireccional.</p> <p>La escucha activa y la comunicación bidireccional son elementos esenciales en la comunicación efectiva con los pacientes y sus familias.</p> <p>La escucha activa implica prestar atención plena a lo que el paciente está diciendo, mostrando interés genuino y evitando interrupciones.</p> <p>La comunicación bidireccional se refiere a la capacidad de establecer un diálogo abierto y equilibrado, donde tanto el profesional de la salud como el paciente tengan la oportunidad de expresar sus pensamientos, preguntas e inquietudes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
----------	---	--	------------

Empatía y compasión en la atención sanitaria			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>¿Cómo cultivar la empatía hacia los pacientes y comprender sus perspectivas?</p> <p>Cultivar la empatía hacia los pacientes y comprender sus perspectivas es esencial para brindar un cuidado de calidad y centrado en el paciente. La empatía implica la capacidad de ponerse en el lugar del paciente, comprender y compartir sus emociones, y mostrar compasión y apoyo en momentos difíciles. Aunque algunas personas pueden tener una predisposición natural hacia la empatía, esta habilidad también se puede cultivar y fortalecer a través de prácticas y enfoques específicos. Una forma de cultivar la empatía es desarrollar la habilidad de escucha activa. Escuchar atentamente las preocupaciones, los miedos y las expectativas del paciente puede ayudar a comprender su perspectiva y establecer una conexión más profunda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
2 sesión	<p>Estrategias para demostrar compasión y empatía en situaciones difíciles.</p> <p>Mostrar compasión y empatía en situaciones difíciles es fundamental para brindar apoyo y consuelo a los pacientes y sus familias. En momentos de dolor, enfermedad o pérdida, los pacientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a 	30 minutos

	<p>necesitan sentir que son comprendidos y cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar presente y brindar apoyo emocional: Mostrar disposición para escuchar y estar presente en el momento. • Validar las emociones: Reconocer y validar las emociones de los pacientes, sin juzgar ni minimizar su experiencia. • Utilizar un lenguaje cálido y compasivo: Elegir palabras cuidadosas que transmitan compasión y empatía. • Brindar información clara y honesta: Comunicar de manera clara y comprensible la información médica relevante, teniendo en cuenta las necesidades y la capacidad de comprensión del paciente. • Mostrar gestos de cuidado: Pequeños gestos, como una sonrisa, un toque suave o una mano reconfortante, pueden transmitir compasión y generar un sentido de conexión y apoyo emocional. 	internet y a sistema	
3 sesión	<p>El impacto positivo de la empatía en la experiencia del paciente y los resultados de salud.</p> <p>La empatía no solo tiene un impacto positivo en la experiencia emocional de los pacientes, sino que también puede influir en sus resultados de salud. Cuando los pacientes sienten que sus necesidades emocionales son comprendidas y atendidas, experimentan un mayor sentido de confianza y seguridad en el cuidado que reciben. Los estudios han demostrado que los pacientes que perciben una mayor empatía por parte de los profesionales de la salud pueden experimentar una reducción en la ansiedad, el estrés y el dolor. La empatía también se ha asociado con una mejor comunicación médico-paciente, una mayor detección de síntomas y problemas de salud, y una mayor participación del paciente en la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	Importancia del trabajo en equipo en el entorno hospitalario.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio 	30 minutos

	<p>El trabajo en equipo desempeña un papel fundamental en el entorno hospitalario, donde múltiples profesionales de la salud colaboran para brindar una atención integral y de calidad a los pacientes.</p> <p>La importancia del trabajo en equipo radica en su capacidad para mejorar la eficiencia, la seguridad y la calidad del cuidado brindado.</p> <p>Cuando los profesionales de la salud trabajan juntos de manera efectiva, se optimiza el uso de los recursos disponibles y se evitan duplicaciones innecesarias de tareas.</p>	<p>con acceso al sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	
2 sesión	<p>Mejorando la colaboración entre diferentes profesionales de la salud.</p> <p>La colaboración entre diferentes profesionales de la salud es fundamental para un trabajo en equipo efectivo. Mejorar la colaboración implica establecer relaciones sólidas y comunicación fluida entre los miembros del equipo, reconociendo y valorando las habilidades y contribuciones de cada uno.</p> <p>Una estrategia para mejorar la colaboración es fomentar un entorno de respeto y confianza. Esto implica reconocer y valorar las fortalezas y conocimientos de cada profesional, evitando la jerarquía excesiva y promoviendo un ambiente en el que todos se sientan seguros para compartir ideas y opiniones.</p> <p>Además, la comunicación clara y efectiva es clave para mejorar la colaboración entre diferentes profesionales de la salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
3 sesión	<p>Promover la comunicación efectiva y la cooperación en equipos multidisciplinarios.</p> <p>Los equipos multidisciplinarios son comunes en entornos hospitalarios, donde profesionales de diferentes áreas se unen para abordar las necesidades complejas de los pacientes.</p> <p>Promover la comunicación efectiva y la cooperación en estos equipos es esencial para garantizar una atención integral y coordinada. Una estrategia para promover la comunicación efectiva y la cooperación es establecer canales de comunicación claros y abiertos.</p> <p>Además, es importante fomentar una cultura de respeto y valoración de las habilidades y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	<p>conocimientos de cada profesional en el equipo multidisciplinario. Reconocer la importancia de la contribución de cada miembro y fomentar un ambiente en el que se sientan seguros para compartir ideas y hacer preguntas promueve la cooperación y la colaboración efectiva.</p>		
--	--	--	--

Gestión del estrés y cuidado personal en el ámbito sanitario			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Identificación y manejo del estrés en el trabajo hospitalario. La identificación y el manejo efectivo del estrés son fundamentales para mantener la salud física y mental, así como para brindar una atención de calidad a los pacientes. La primera etapa en el manejo del estrés es la identificación de las señales y los factores desencadenantes. Identificar estos síntomas tempranamente puede ayudar a abordar el estrés antes de que se convierta en un problema más grave. Una vez que se han identificado los factores desencadenantes del estrés, se pueden implementar estrategias de manejo adecuadas. Estas estrategias pueden incluir técnicas de relajación, como la respiración profunda, la meditación o el yoga, que ayudan a reducir la tensión y promueven la calma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
2 sesión	<p>Estrategias para el autocuidado y la prevención del agotamiento El agotamiento, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un riesgo común entre los profesionales de la salud debido a las demandas emocionales y físicas del trabajo hospitalario. Para prevenir el agotamiento y promover el autocuidado, es importante implementar estrategias efectivas. Una estrategia clave es establecer límites saludables en el trabajo. Esto implica aprender a decir "no" cuando sea necesario y evitar asumir más responsabilidades de las que se pueden manejar. También implica establecer una rutina adecuada de descanso y asegurarse de tomar tiempo libre para recargar energías</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	y participar en actividades fuera del entorno laboral.		
3 sesión	<p>La importancia de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>Mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal es fundamental para el bienestar general y la prevención del agotamiento.</p> <p>Cuando el trabajo ocupa todo el tiempo y la energía, se corre el riesgo de agotamiento y de descuidar otras áreas importantes de la vida. Mantener un equilibrio implica establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>Esto puede incluir establecer horarios regulares y respetarlos, evitando llevar trabajo a casa o responder correos electrónicos fuera del horario laboral.</p> <p>Al mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, se promueve la salud mental y física, se previene el agotamiento y se fortalecen las relaciones personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Estrategias para abordar conflictos interpersonales en el entorno hospitalario.</p> <p>Los conflictos interpersonales son inevitables en cualquier entorno laboral, y el entorno hospitalario no es una excepción. Sin embargo, es fundamental abordar estos conflictos de manera efectiva para mantener un ambiente de trabajo saludable y brindar una atención de calidad a los pacientes.</p> <p>Una estrategia clave para abordar los conflictos interpersonales es la comunicación abierta y honesta. Esto implica expresar de manera clara y respetuosa las preocupaciones y perspectivas, y estar dispuesto a escuchar y comprender las opiniones de los demás.</p> <p>Otra estrategia importante es buscar la mediación o el apoyo de un tercero neutral. En algunos casos, puede ser beneficioso involucrar a un supervisor, un asesor de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	recursos humanos o un mediador profesional para facilitar la resolución del conflicto.		
2 sesión	<p>Enfoques para manejar situaciones difíciles con pacientes y sus familias</p> <p>El trabajo en el entorno hospitalario a menudo implica tratar con situaciones difíciles y emocionalmente desafiantes con los pacientes y sus familias. Es importante contar con enfoques efectivos para manejar estas situaciones y brindar apoyo y cuidado adecuados. Un enfoque clave es practicar la empatía y la compasión.</p> <p>Tratar a los pacientes y sus familias con respeto, escuchar activamente sus preocupaciones y mostrar una genuina preocupación por su bienestar puede ayudar a establecer una relación de confianza y facilitar una comunicación abierta y efectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
3 sesión	<p>Cómo mantener la calma y tomar decisiones efectivas en momentos de crisis.</p> <p>Mantener la calma y tomar decisiones efectivas en momentos de crisis es esencial para brindar una atención de calidad y garantizar la seguridad de los pacientes. Una estrategia clave es estar preparado y capacitado. Conocer los protocolos y procedimientos de emergencia, practicar simulacros regularmente y recibir capacitación en manejo de crisis puede ayudar a los profesionales de la salud a estar mejor preparados para enfrentar situaciones difíciles.</p> <p>La gestión del estrés y la ansiedad puede ayudar a tomar decisiones más racionales y evitar reacciones impulsivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Cultura de servicio y atención centrada en el paciente			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Creación de una cultura organizacional orientada al servicio.</p> <p>La creación de una cultura organizacional orientada al servicio es fundamental para promover una atención de calidad en el entorno hospitalario.</p> <p>Una cultura organizacional sólida y enfocada en el servicio se refleja en la forma en que los profesionales de la salud interactúan con los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	<p>pacientes, cómo se comunican entre sí y cómo se toman las decisiones.</p> <p>Una cultura organizacional orientada al servicio se basa en valores como la empatía, el respeto, la responsabilidad y el compromiso con la excelencia.</p> <p>Para crear una cultura organizacional orientada al servicio, es importante establecer expectativas claras y promover una comunicación abierta y efectiva.</p>		
2 sesión	<p>La importancia de la atención centrada en el paciente en la experiencia hospitalaria.</p> <p>La atención centrada en el paciente es un enfoque fundamental para brindar una experiencia hospitalaria de calidad. Se trata de poner al paciente en el centro de la atención y adaptar los servicios de salud a sus necesidades, preferencias y valores individuales.</p> <p>La atención centrada en el paciente reconoce que cada individuo es único y tiene circunstancias y deseos diferentes. Esto implica escuchar activamente al paciente, involucrarlo en la toma de decisiones y respetar su autonomía.</p> <p>Además, la atención centrada en el paciente implica considerar aspectos emocionales y psicológicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
3 sesión	<p>Estrategias para brindar un servicio de calidad y personalizado a cada paciente.</p> <p>Brindar un servicio de calidad y personalizado a cada paciente requiere estrategias efectivas y centradas en las necesidades individuales. A continuación, se presentan algunas estrategias clave para lograrlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer al paciente: Obtener información detallada sobre la historia médica, las preferencias y los valores del paciente puede ayudar a adaptar la atención de manera personalizada. • Comunicación efectiva: Establecer una comunicación clara y efectiva es esencial para brindar un servicio personalizado. Utilizar un lenguaje sencillo y evitar tecnicismos médicos ayuda a que el paciente comprenda la información. • Individualizar el plan de atención: Adaptar el plan de atención a las necesidades y 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	<p>preferencias del paciente es clave para brindar un servicio personalizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía y compasión: Mostrar empatía y compasión hacia el paciente ayuda a crear un vínculo de confianza y brindar un servicio de calidad. • Seguimiento y continuidad de la atención: Mantener un seguimiento regular y garantizar la continuidad de la atención es fundamental para brindar un servicio personalizado y de calidad. • Mejora continua: Estar abierto a la retroalimentación del paciente y buscar constantemente formas de mejorar el servicio es una estrategia importante. 		
--	--	--	--

Adaptabilidad y flexibilidad en el ámbito hospitalario			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Adaptarse a situaciones cambiantes y demandas imprevistas</p> <p>En el entorno hospitalario, es común encontrarse con situaciones cambiantes y demandas imprevistas. Los profesionales de la salud deben estar preparados para adaptarse rápidamente y tomar medidas adecuadas en respuesta a estas situaciones. La capacidad de adaptación es crucial para brindar una atención médica eficiente y de calidad. Los profesionales de la salud deben ser capaces de evaluar rápidamente la situación, identificar las necesidades prioritarias y tomar decisiones informadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
2 sesión	<p>La importancia de la flexibilidad en la prestación de atención médica.</p> <p>La flexibilidad es un factor clave en la prestación de atención médica de calidad. La capacidad de adaptarse a diferentes circunstancias y necesidades de los pacientes es esencial para brindar un cuidado efectivo y personalizado. La flexibilidad se refleja en la capacidad de ajustar horarios y asignaciones según las demandas cambiantes, así como en la disposición para colaborar con otros miembros del equipo de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	Además, la flexibilidad también implica adaptarse a las preferencias y necesidades individuales de los pacientes.		
3 sesión	<p>Mejorando la capacidad de adaptarse a diferentes personalidades y necesidades de los pacientes.</p> <p>Cada paciente es único y puede tener diferentes personalidades, necesidades y expectativas. Como profesional de la salud, es importante tener la capacidad de adaptarse a estas diferencias y brindar una atención adecuada.</p> <p>Adaptarse a diferentes personalidades implica ser consciente de las diferencias individuales y tratar a cada paciente con respeto y comprensión. Algunos pacientes pueden ser extrovertidos y expresivos, mientras que otros pueden ser más introvertidos y reservados.</p> <p>Adaptarse a estas diferencias requiere habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y empatía. Es importante ajustar el tono y el estilo de comunicación para establecer una conexión significativa con cada paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Manejo de quejas y feedback constructivo			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Abordar quejas y comentarios de los pacientes de manera constructiva</p> <p>Las quejas y comentarios de los pacientes son oportunidades valiosas para mejorar la atención y fortalecer la relación médico-paciente. Abordar estas situaciones de manera constructiva requiere habilidades de comunicación efectiva y una actitud abierta y receptiva.</p> <p>Brindar un espacio seguro para que el paciente se exprese puede ayudar a aliviar su frustración y generar confianza. Es crucial mantener la calma y evitar tomar la queja de manera personal, ya que el objetivo es resolver el problema y mejorar la atención.</p> <p>Una vez que se ha escuchado al paciente, es importante agradecerle por compartir su perspectiva y expresar empatía hacia sus sentimientos y experiencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

2 sesión	<p>Estrategias para manejar el feedback y utilizarlo para mejorar la atención</p> <p>El feedback de los pacientes es una valiosa fuente de información para mejorar la atención médica. Para manejar el feedback de manera efectiva, es importante seguir algunas estrategias clave.</p> <p>Es fundamental tener una mentalidad abierta y estar dispuesto a recibir feedback de manera constructiva. Ver el feedback como una oportunidad de crecimiento y mejora, en lugar de tomarlo como críticas personales, es esencial.</p> <p>Mantener una actitud positiva y receptiva hacia el feedback ayuda a establecer una cultura de mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
3 sesión	<p>La importancia de la transparencia y la comunicación abierta en la resolución de problemas</p> <p>La transparencia y la comunicación abierta desempeñan un papel crucial en la resolución de problemas en el entorno hospitalario. Cuando surgen problemas, es fundamental abordarlos de manera transparente y comunicarse de manera abierta con los pacientes.</p> <p>La transparencia implica compartir información relevante y precisa con los pacientes sobre la situación problemática y las medidas que se están tomando para resolverla.</p> <p>La comunicación abierta implica mantener a los pacientes informados sobre el progreso de la resolución del problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

Desarrollo de habilidades de liderazgo y motivación			
	Características de la intervención y actividades	Recursos	Tiempo
1 sesión	<p>Habilidades de liderazgo en el entorno hospitalario.</p> <p>El liderazgo desempeña un papel fundamental en el entorno hospitalario, ya que los líderes son responsables de guiar y motivar al equipo para brindar una atención de calidad.</p> <p>Las habilidades de liderazgo son cruciales para influir positivamente en los demás, establecer metas claras y asegurar que se alcancen los objetivos. En el entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos

	<p>hospitalario, los líderes deben ser capaces de tomar decisiones difíciles, comunicarse de manera efectiva, inspirar confianza y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.</p> <p>Además, deben ser modelos a seguir para su equipo, demostrando los valores y comportamientos deseados en la atención al paciente.</p>		
2 sesión	<p>Motivación y cómo inspirar a otros a brindar un servicio de calidad.</p> <p>La motivación es un aspecto crucial para garantizar que los profesionales de la salud brinden un servicio de calidad en el entorno hospitalario. Inspirar y motivar a otros implica comprender las necesidades individuales de los miembros del equipo y proporcionarles un entorno de trabajo que promueva su crecimiento y desarrollo.</p> <p>Para motivar al equipo, es importante establecer metas claras y realistas, y proporcionar retroalimentación y reconocimiento regularmente. Celebrar los logros individuales y colectivos refuerza un sentido de propósito y contribuye a la satisfacción laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos
3 sesión	<p>La importancia de fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.</p> <p>Un equipo que se siente valorado, respetado y apoyado tiende a trabajar de manera más eficiente, comunicarse de manera efectiva y brindar una atención de calidad.</p> <p>Fomentar un ambiente de trabajo positivo implica crear una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y la colaboración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora del servicio con acceso al sistema • Smartphone • Laptop con acceso a internet y a sistema 	30 minutos