



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en  
profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos  
de covid-19, 2020**

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

**AUTORA:**

Muñoz Ulloa, Gelin Andrea (ORCID: 0000-0002-4436-731)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por haber sido guía y luz durante el recorrido de mi formación profesional y personal.

A mis padres y familia por su constante ayuda y comprensión a lo largo de nuestras vidas.

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme culminar la carrera profesional y guiarme a lo largo de ella.

A nuestros maestros, porque gracias a ellos y sus conocimientos brindados, pude culminar la carrera profesional.

A mis padres y familia por el apoyo, la confianza y comprensión a lo largo de nuestra carrera.

De manera especial, a nuestros asesores de tesis, quienes con sus conocimientos y apoyo nos guiaron en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables, operacionalización .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Métodos de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de la prueba de normalidad de las variables.....	26
Tabla 2 Correlación entre la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales.....	27
Tabla 3 Correlación entre la dimensión Técnico-científico y profesional de la calidad de atención ejercida y las dimensiones de las habilidades interpersonales.....	28
Tabla 4 Correlación entre la dimensión Interacción proveedor-usuario de la calidad de atención ejercida y las dimensiones de las habilidades interpersonales.....	30
Tabla 5 s habilidades interpersonales.....	32

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Análisis descriptivo de los niveles de la Calidad de atención ejercida ...	33
Figura 2 Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de la Calidad de atención ejercida .....	34
Figura 3 Análisis descriptivo de los niveles de las Relaciones interpersonales ...	34
Figura 4 Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de Relaciones interpersonales.....	35

## Resumen

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19 2020. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y se aplicó un diseño no experimental, correlacional y trasversal. La población muestral estuvo conformada por 95 profesionales de enfermería de un centro hospitalario de Quevedo, Ecuador. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta y el Cuestionario de Autopercepción de la calidad de atención, para medir la calidad de atención ejercida y el Cuestionario de Relaciones interpersonales (EMRI) para medir las relaciones interpersonales, los cuales fueron validados por juicio de expertos y se determinó evidencia de confiabilidad. Los resultados indican que existe correlación significativa entre la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19 2020 (Rho de Spearman = ,479\*\* y  $p < 0.01$ ). Además, se hallaron niveles predominantemente altos de calidad de atención ejercida (98,9%) y habilidades interpersonales (92,6%) según el personal profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19 2020.

**Palabras clave:** Calidad de atención, habilidades interpersonales, personal de enfermería.

## Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between quality of care exercised and interpersonal skills in nursing professionals at hospital in Quevedo in time of COVID-19 2020. It was developed under the quantitative approach and a non-experimental, correlational and cross-sectional design was applied. The sample population consisted of 95 nursing professionals from a hospital in Quevedo, Ecuador. For data collection, the survey and the Self-Perception Questionnaire of the quality of care were applied to measure the quality of care provided and the Interpersonal Relations Questionnaire (EMRI) to measure interpersonal relationships, which were validated by expert judgment and evidence of reliability was determined. The results indicate that there is a significant correlation between the quality of care provided and the interpersonal skills of the nursing professional in a hospital in Quevedo in the time of COVID-19 2020 (Spearman's Rho = .479 \*\* and Sig. = 0.000 <0.01) . In addition, predominantly high levels were found in 98.9% of the quality of care provided, as well as 92.6% in interpersonal skills according to the professional nursing staff of hospital in Quevedo in time of COVID-19 2020.

**Keywords:** Quality of care, Interpersonal skills, nursing staff.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los profesionales de la enfermería sustentan sus prácticas de acuerdo a las relaciones interpersonales entre enfermero y paciente y requiere no solo una formación técnico-científica de tipo instrumental sino también humana, comprendida esta como las capacidades de la profesional enfocada a los sujetos que necesitan ayuda para su bienestar y desarrollo personal (1). Además, la calidad está relacionada con la propia salud y por tanto el personal asistencial enfermero como partícipe del equipo de salud tendría que implantar desplegar toda una cultura de calidad y sumarse a planes estratégicos de mejoras continuas con actitud proactiva (2).

Al respecto dentro del problema factico se aprecia que muchos sistemas de salud hoy promocionan una atención que se centra en el paciente, y no en las enfermedades, en los trastornos o en las necesidades que existen en él. Desde esta visión, la persona debería ser comprendida como un ente holístico, que posee derechos, así como dignidad y autonomía en lo que respecta a su estado de salud. Y para posibilitar este reto, es imprescindible garantizar una relación fundada en el respeto, la sensibilidad a las necesidades y la comunicación, y se debe promocionar e incrementar la calidad científica y profesional del personal sanitario, en la práctica y en la formación, con la capacidad idónea en el personal para su actuación (3). Sin embargo, se ha conocido que hay personal de enfermería que tienen deficiencias en el desarrollo de relaciones de comunicación, interactivas, efectivas y estratégicas que les ayuden a solventar problemas de interacción relacional (4)

En ese contexto cabe entender que calidad de atención percibida se define como, un conjunto de estrategias establecidas para brindar u ofrecer servicios que brinden bienestar a las personas usuarias cumpliendo sus expectativas; desde un inicio del cuidado, en un procedimiento medio y logrando el cierre de la misma (5). Por su lado Monjas (2002) define las relaciones interpersonales como aspectos fundamentales de la vida, que no solo sirven como una forma de lograr determinadas metas, sino que implícitamente existe un fin en sí misma (6).

En esa línea la evidencia teórica del problema se sustenta en estudios, que desde el ámbito internacional, por ejemplo ha surgido evidencia que en los últimos diez años se habla de las características del ambiente de trabajo del personal de enfermería, con los resultados para los pacientes, donde se habla de una reducción

de los riesgos de mortalidad de los pacientes en un aproximado del 4% (OCDE, 2014) (7). Además, en Europa, se evidencia que el incremento del 10 % de personal se relaciona con una reducción del 12% incidencia de mortalidad postquirúrgica. En tanto que reemplazar a una enfermera por un técnico en enfermería aumenta la probabilidad de mortalidad en un 21% (7). Estos hallazgos reflejan la importancia del personal de enfermería en la recuperación de salud del paciente hospitalario.

En cuanto a los países de América Latina como en Colombia halló a Borré y Vega (8), los cuales examinaron la calidad de atención percibida y encontraron que el 78% de pacientes demostraron niveles altos de calidad de atención percibida; 17% con niveles moderados y 4% con niveles bajos. Mientras que, en Perú, Silva (9) identificaron en un hospital público que el personal de enfermería se percibe favorablemente con relación al que brinda un servicio profesional que brinda. Además, los aspectos técnicos e interpersonales se percibieron moderadamente favorables y el aspecto de comodidad desfavorable. En tanto en otro estudio se logró detectar que el 31,67% de los pacientes consideraba que la atención brindada por el personal enfermero era moderadamente desfavorable. (Romero, 2008) (9).

En el contexto ecuatoriano existen escasos estudios relevantes que hayan sido desarrollados por organismos o entes internacionales o nacionales de gran trayectoria, en el Ecuador, de ahí la trascendencia de nuestro estudio. No obstante, cabe decir que se llegó a tomar algunos aportes como el de Marín (10), este investigador analizó la calidad del servicio de enfermería, donde halló un grado satisfactorio del 86% y un nivel de recomendación del 96%, lo que implica niveles altos sobre la calidad de atención apreciada. De acuerdo con Zamora (11), también señala que la óptima calidad en el servicio que se brinda a las embarazadas beneficia la mejora de la demanda de servicios de salud sexual y reproductiva, y por ende una mayor cobertura de la población gestante, sobre toda la población con menos recursos. En última instancia, la atención del personal enfermero debe siempre incluir a las personas sobre todo sus aspectos y no limitarse a la implementación de procedimientos.

Además, de lo planteado anteriormente, el contexto que vive Ecuador respecto de la pandemia del COVID-19,2020 que ha evidenciado el alto nivel vulnerable sobre los sistemas de salud en el país, sumado a los déficits que presenta el personal enfermero para afrontar el actual contexto de cara a ser el primer nivel de atención.

En contexto de emergencia sanitaria, que ha generado angustia, desesperanza, miedo, y que progresivamente se ha controlado, en la cual el personal de enfermería a poco percibe el consuelo de mirar cómo está descendiendo el porcentaje de personas muertas en un momento y aumentar en otro, lo cual viene afectando su estado físico y emocional, donde la sobre carga del trabajo es extenuante y la atención que se brinda, tiene a ser insuficiente, sumado a que en sus relaciones interpersonal se ha visto limitado en un contacto hermético tanto en su aspecto laboral como social, sobrecargando de esta manera a dicho personal, afectándose la calidad de atención brindada a los usuarios asistentes y/o hospitalizados.

De lo descrito se ha planteado la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020?

Entre los criterios que justifican la investigación, estudio a nivel teórico, dado que ayuda a la comprensión del comportamiento de las variables de en relación al personal de enfermería, por el cual revalidará las teorías de estudio en razón del entorno y muestra en que se desarrolla la investigación y con ello se puedan obtener conclusiones que puedan extrapolarse en poblaciones similares. A nivel práctico, el estudio es conveniente para el personal directivo, de modo que se diseñan estrategias de intervención, en dicho personal optimizando sus competencias para mejor calidad de servicio y relaciones interpersonales. Así mismo a nivel metodológico, el estudio ha permitido determinar evidencia de validez de contenido y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. En cuanto a la relevancia social, el estudio se basa la importancia del objeto de estudio que analiza variables que tienen incidencia en la calidad de vida de los pacientes del hospital.

Entre los objetivos a nivel general fue: Determinar la relación entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Entre los objetivos específicos: Describir el nivel de calidad de atención ejercida en profesional de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020;

Describir el nivel de habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020; Identificar la relación entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020; Identificar la relación entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020; Identificar la relación entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Respecto a las hipótesis de estudio a nivel general se planteó:

H<sub>A</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Las hipótesis específicas formuladas son las siguientes:

H<sub>A1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>01</sub>. No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones

Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

HA2: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Ho2: No Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

HA3: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

HO3: No Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se han analizado estudios internacionales, a nivel internacional, Guarda (12), cuyo estudio se basó en el propósito de estimar la asociación sobre la calidad atencional del enfermero en razón de la percepción de pacientes, con una muestra de 150 pacientes del Hospital Félix Mayorca Soto, Tacna - Perú. El estudio aludió al tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental, donde se utilizó la entrevista y dos cuestionarios creados por el autor del estudio. En los resultados se halló que el 54.6% de los pacientes percibió que los cuidados de las enfermeras fueron eficiente y favorable, mientras que un 16.5% lo percibió como poco favorable, mientras que un 14.8% fue poco eficiente. Finalmente se concluyó con la existencia de relación entre los constructos estudiados ( $p < 0.01$ ;  $r = .874$ ).

En el estudio de Jiménez (13) cuyo estudio tuvo como finalidad identificar la asociación sobre la satisfacción del cliente y calidad del servicio del personal enfermero, en una muestra de 136 usuarios que asistieron al servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Perú, en una investigación de diseño no experimental, de tipo correlacional, donde se utilizaron dos cuestionarios validados por el mismo autor del estudio. Entre los resultados se halló que un 55.8% perciben satisfacción y un 73.5% de pacientes considera como bueno el grado del cuidado del personal enfermero. Así mismo existió relación sobre la complacencia de los clientes y las calidades que brindan en el cuidado las enfermeras ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que los jefes del personal enfermero, debe constantemente reformular e implantar programas de promuevan la calidad de la atención en el personal enfermero.

Por su parte Montesinos (6) en su estudio enfocó su trabajo en estimar la asociación sobre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los trabajadores enfermeros, en una muestra de ochenta trabajadores del personal enfermero del Hospital Es Salud Luis Negreiros Vega, Lima - Perú. El enfoque cuantitativo, con tipo correlacional y diseño no experimental, donde se utilizó la Escala de Medición de Inteligencia Emocional (EMIE) y la Escala de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI). Entre los resultados se evidenció asociación significativa sobre los constructos generales de estudio ( $Rho = .493$ ), también se conoció

asociación sobre las relaciones interpersonales y las dimensiones de Autoconciencia ( $Rho=,392$ ); autorregulación ( $Rho=,588$ ); motivación ( $Rho=,513$ ); empatía ( $Rho=,223$ ) y habilidades sociales ( $Rho=,452$ ) respectivamente ( $p<0.01$ ). Se concluyó en la necesidad de que el personal enfermero considere de manera relevante los diagnósticos generales y la participación activa sobre los planes y planes que programa la dirección de salud a fin de incrementar las competencias profesionales e interpersonales.

De acuerdo con Estrada (14) en su investigación tuvo el propósito de establecer la percepción y expectativa en razón de las calidades de atención de enfermería que se brinda a mamás de infantes, con una muestra de seis progenitoras de infantes que asisten al control CRED-Piura - Perú, siendo un estudio de enfoque cualitativo y tipo descriptivo, donde se utilizó la entrevista abierta. Entre los resultados en razón del control del peso y talla en el control del desarrollo y crecimiento, se percibió que el personal enfermero desarrolla adecuadamente la prueba física durante los controles no obstante existe un porcentaje que no abordan los controles de forma eficaz en el desarrollo a infantes. Lo cual implica que ciertos trabajadores tengan dificultades para percibir en un tiempo adecuado posibles problemas en los infantes atendidos lo cual dificulta un adecuado tiempo en post de la recuperación pertinente. Concluyendo que se debe reformular planes estratégicos en el área de enfermería a fin de promover mejoras en las calidades de atención en los infantes de acuerdo a sus controles del desarrollo y crecimiento y Desarrollo coadyuvando a una asistencia adecuada a las madres usuarias.

Así mismo Müggenburg, Riveros y Juárez (15), tuvieron como objetivo estimar el impacto de unos entrenamientos en base a habilidades comunicativa en el personal de enfermería en razón de la apreciación que tienen los pacientes que reciben sus cuidados, en una muestra de 30 pacientes en México, en un estudio de enfoque cuantitativo de diseño cuasi experimental, donde se aplicó un programa de implementó actividades de habilidades comunicativas en el personal de enfermería. Se utilizó como instrumento un formulario de Comportamiento de las Enfermeras en razón de su calidad comunicativa observada por usuarios asistidos. Se concluyó en el análisis donde se apreció unas diferencias observadas en dos de los diez comportamientos que se evaluaron en la muestra de usuarios atendidos por el

personal de enfermería que fueron preparadas lo cual sustentó el entrenamiento formacional del personal enfermero del área de comunicación interpersonal.

Según Ramírez y Müggenburg (1) cuyo objetivo fue determinar sobre las relaciones interpersonales y la trascendencia en razón de la comunicación en las prácticas de los cuidados. Siendo una investigación de enfoque cualitativo donde se revisaron 120 artículos. Entre las conclusiones, se señaló que el personal de cuidado intensivo y la apreciación en usuarios con graves enfermedades y/o de tipo terminal, enfatizan la relevancia comunicativa no verbal sin desconocer el valor comunicativo verbal. De la misma forma, se apreció que el desarrollo de las tecnologías ha demostrado avances en la obtención y sostenimiento de la salud del paciente, incluso se ha transformado en un obstáculo para las relaciones interpersonales. Así mismo, las cargas laborales en exceso y las preocupaciones sobre el desarrollo de técnicas desvanecen el reconocimiento del lugar para las relaciones personales eficaces.

A nivel nacional Tamayo (16) en su estudio tuvo como objetivo examinar la calidad del servicio del personal enfermero a través del uso de un cuestionario revalidado para reconocer asociación con la satisfacción del paciente, con una muestra 359 usuarios que están internados en el Hospital Universitario de Guayaquil. El estudio tuvo un enfoque cualitativo de diseño analítico de corte transversal, donde se utilizó la Escala de calidad de servicio SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry. Entre los resultados se halló que en las dimensiones en donde existe insatisfacción fueron tangibilidad y la empatía los cuales están por debajo de la media satisfactoria; mientras que las capacidades de respuestas se apreciaron medianamente satisfactoria, dado que tanto las expectativas como las percepciones concibieron puntuaciones bajas. El estudio concluyó que los servicios no están brindando a los pacientes una seguridad adecuada y la atención fue inadecuada en relación al tratamiento.

Así mismo Barrezueta (17) en su estudio tuvo como propósito analizar la satisfacción de los trabajadores enfermeros en asociación a las calidades de las atenciones que brindan los enfermeros perteneciente al Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos, en una muestra de sesenta y un trabajadores de enfermería y treinta y ocho auxiliares de Guayaquil, siendo una investigación de



tipo correlacional, descriptivo donde se utilizaron dos cuestionarios formulados por el investigador. Entre los resultados se determinó que las calidades atencionales a los usuarios externos se han asociado a las complacencias del personal, en razón a su área de trabajo ( $p < 0.01$ ). Se concluyó que tanto las condiciones de las instalaciones, las responsabilidades otorgadas acorde al cargo, y las relaciones interpersonales, son fundamentales para brindar una buena calidad de servicio.

En tanto Molina (18) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar las calidades de atención del personal enfermero destacando las barreras para implementar en las prácticas de clínica, con una muestra de 120 enfermeras del Hospital del Ministerio de Salud Pública de Imbabura – Ecuador, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal, donde se utilizó el cuestionario Nursing Work Index. Los resultados destacan la escasa involucración del personal enfermero sobre los temas del hospital, un escaso apoyo de los gerentes y falta de personal, además se identificaron relaciones entre edad, profesión y años en la unidad. Se definió en conclusión que los gerentes deberían ser conscientes de cómo los factores afectan de forma directa la calidad atencional y reestablecer planes estratégicos orientadas a optimizar los elementos de calidad.

Por su lado Morán (19) en su investigación tuvo como objetivo desarrollar un programa de gestión en el personal enfermo a fin de optimizar las atenciones en razón de los pacientes de trasplante renal de un hospital. Con una muestra de 70 enfermeras del Hospital Luis Vernaza de Guayaquil y 32 pacientes trasplantados renales. Se basó en un enfoque de cualitativo de tipo analítico y observacional y diseño retrospectivo. Así mismo se utilizó un cuestionario creado por el mismo autor del estudio. Los resultados muestran que hay una carencia de procedimientos de atención clínica para atender las necesidades potenciales y reales de dichos usuarios atendidos, así mismo cabe decir que no existe capacitación para los pacientes y sus familiares en razón de los procedimientos de atención, así como el desarrollo y sostenimiento de un programa atencional del personal enfermero para el sostén adecuado de los pacientes con trasplante. El estudio concluyó en que el desarrollo de estrategias atencionales mediante procedimientos estandarizados en enfermería optimizará la atención personal e integrativa sobre los cuidados de los pacientes.

Ávila (20) en su investigación pretendió determinar las calidades de atención del servicio de salud en razón de la perspectiva de los pacientes. En una muestra 204 usuarios del centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, Ecuador. Siendo una investigación de tipo descriptiva, donde se aplicó un cuestionario creado por el autor. En los resultados se halló que el constructo mejora de la salud tiene un 81% en la percepción de los pacientes, lo cuales afirmaron que tuvieron una recuperación completa después de asistir al centro de salud, donde fueron tratados y tomaron la medicación prescrita. En términos de infraestructura y equipamiento, el 74,4% se consideró muy bueno y bueno, porcentajes aceptables en el constructo de analizado. De la misma forma, se obtuvo un 67% en el aspecto de tecnología, como muy adecuada y adecuada. En cuanto al tiempo de espera, los pacientes señalaron que debería aún optimizarse respecto a la atención de la salud alcanzando un 37%; seguido de un 31% de retraso en la entrada de datos. Se concluyó en la evidencia de un grado elevado satisfactorio por parte del paciente atendido.

A nivel local, no se identificaron estudios.

En la revisión teórica, **la calidad de atención** de enfermería tiende a definirse como: lograr conjuntos de características y medidas que permitan restaurar la salud de uno de los pacientes (Marriner y Raile) (21). La calidad de atención: es un conjunto de estrategias establecidas para brindar u ofrecer servicios que brinden bienestar a las personas usuarias cumpliendo sus expectativas; desde un inicio del cuidado, en un procedimiento medio y logrando el cierre de la misma (5).

La Organización Mundial de la Salud define calidad de atención en enfermería como un elevado grado de competencias profesionales, basado en la utilización eficaz de los recursos, riesgos mínimos de complicaciones, con un alto grado de gratificación por parte de los usuarios (21). La calidad de atención se define como las prestaciones de una atención accesible e igualitaria a un grado profesional idóneo y que tiene en cuenta los recursos a disposición y conduce al cumplimiento y satisfacción de los pacientes, significando una adecuada atención sobre las necesidades y expectativas del paciente. (22)

La Calidad de atención ha sido analizada de diversos modelos teóricos. Al respecto, **el modelo teórico de Grönroos** (23) no solamente tiende a definir y explicar la calidad de servicio percibido mediante las experiencias de las dimensiones de la calidad, sino que se sustenta vinculando la experiencia con las acciones de marketing tradicionales. En esa línea la óptima calidad que se percibe tiende a lograrse cuando la calidad percibida cumple con las expectativas de los clientes, es decir, la calidad que se espera. Si la expectativa no es realista, la calidad que se percibe en general sería baja, incluso si la calidad percibida, es buena. (23)

Los servicios en si alude a procedimientos más o menos intangibles que se experimentan de forma subjetiva donde las actividades de producción y de consumo se desarrollan simultáneamente. Aquí se generan interacciones que confluyen con una serie de "momentos de verdad" entre usuarios y proveedores del servicio. Lo que pasa en dichas interacciones entre compradores y vendedores tiene un impacto esencial en el servicio que se percibe. En esa línea en razón a la tradición europea, esta argumenta la relevancia de distinguir entre calidad técnica (lo que se brinda), calidad funcional (cómo se brinda) e imagen corporativa, basada en la evaluación de la calidad del servicio. (23)

La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio: se establece en razón de aquello que reciben los clientes, lo que se promete en los servicios; en otras palabras, por los atributos de los servicios recibidos (incluyendo horas de atención, rapidez de atención, tiempo de atención del especialista). Calidad funcional o elementos relacionados con el procedimiento: alude a cómo se dan los servicios, en otras palabras, cómo el cliente interactúa con el personal que prestan los servicios, dado que los clientes también se ven afectados por la manera en que se recibe los servicios (incluida la apariencia física y emocional del personal sanitario) (23).

La Calidad organizativa o imagen corporativa: establecida por aquello que los usuarios tienden a percibir de la institución como producto de la calidad funcional y técnica. Según el autor, la calidad se asocia sobre aquello que el cliente experimenta de los servicios en base a experiencias previas, imagen que pudiera impactar de forma positiva como negativa. Y es que si los proveedores poseen una buena imagen para sus clientes, cabe la probabilidad que este permita dejar de

lado pequeñas falencias, mientras que si la imagen es negativa, se maximizarán los errores menores. (23)

En la revisión de modelos teóricos, el Modelo de Roper, Logan y Tierney (24), aquí se trata de trabajar juntos para saber cómo ofrecer una atención de calidad, así como con el desarrollo de la sabiduría de la atención. Dado que la tarea decisiva de la enfermera es ayudar a las personas a prevenir, sosegar, resolver o afrontar con optimismo los problemas reales y potenciales relacionadas con las tareas de la vida. Aquí la calidad de atención se refiere a las capacidades técnicas y habilidades del proveedor, así como a las calidades e innovaciones que poseen los equipos biomédicos. El comportamiento eficaz incluye las capacidades de los proveedores para realizar técnicas, atención y destrezas en el cuidado de los pacientes, excelencia, preparación, interés en los detalles, previniendo errores, brindar las consultas adecuadas y resolver inquietudes de manera clara y comprensiva al paciente.

El Modelo de Calidad de la Atención de Avedis Donabedian, tiene como propósito estimar la calidad de la atención a fin de establecer los niveles de éxito alcanzado mediante el monitoreo sistemático de las atenciones en relación del personal de atención y los pacientes. Cabe decir que dicha calidad de la atención es evaluada no solo por quienes reciben atención sino además por individuos que no reciben atención. Esta evaluación también debe tener en consideración la asignación de recursos, la actuación bajo los principios éticos de justicia e igualdad sobre las personas a quienes se les asiste en su atención. (25)

La teoría de la atención de Jean Watson. Este autor enfatiza el cuidado de la persona y afirma que la calidad del cuidado puede mejorarse en el paciente siempre que la enfermera y el usuario sean partícipes en común. Este modelo se fundamenta en la armonía de cuerpo, alma y mente, y existe una asociación de ayuda y fianza en la relación del cuidador y el paciente. De ahí que, es imprescindible el trabajo con ética, de acuerdo a los profesionales que asistente, a fin de optimizar la calidad de vida, que posibilite la apreciación positiva de cara al cuidado humano. (26)

**De acuerdo a la** Teoría de la diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales, para Madeleine Leininger, el cuidado se basa sobre una serie de conocimientos que se plantean, los cuales se fundamentan en la confianza que el

paciente posee de las diversas culturas o contextos, a su vez dan a conocer que el personal asistencial debe brindar la atención a los pacientes. En otras palabras el enfermero se fundamenta en el cuidado que le da a los pacientes a fin de optimizarlo, protegerlo, mejorar su bienestar y aminorar el dolor que padece, además le provee ayuda sobre el autocontrol, la autoconciencia y la autocuración. (27)

Entre las dimensiones que se toman de referencia se citan los siguientes:

La dimensión **técnico-científica**: Consiste en un colectivo de atributos que ha de tener el cuidado del enfermero, cuya esencia implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas (23). El objetivo es solucionar de forma eficaz los problemas de los pacientes, de forma segura y oportuna, para que el equipo de profesionales que integran los servicios pueda desempeñarse de forma continua, satisfaciendo de forma competente las necesidades múltiples de los pacientes. (23)

La dimensión **Interacción proveedor usuario**: La percepción de estar en el sitio de los pacientes genera un espacio para abrir el camino con suficiente confianza en sí mismo para la ayuda integral y el apoyo específico que cada paciente, de acuerdo a su estado de salud personal, pudiera necesitar del personal de enfermería (23). Por ello, la dimensión se halla a menudo en declive debido a diversas causas relacionadas con la carga laboral, las condiciones del ambiente, la formación de los pacientes, etc.; sin embargo, los profesionales de enfermería están comprometidos a fomentar y sostener un equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional. (23)

La dimensión **aspectos del entorno** o del confort: El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos. De acuerdo a las características que son deseables para los pacientes están: higiene y comodidad de las instalaciones; la garantía sobre las pertenencias personales y sobre los controles de acceso de extraños a la unidad de los pacientes (23).

Por otro lado, respecto a la formulación teórica de la variable Habilidades interpersonales y sus definiciones, se describen las mismas. Monjas (2002) (6): se definen cómo aspectos fundamentales de la vida, que no solo sirven como una forma de lograr determinadas metas sino que implícitamente existe un fin en sí misma.

Las habilidades interpersonales aluden a habilidades que conducen al análisis, comprensión y solución de problemáticas relacionales tanto propias como ajenas, y desarrolla la percepción comprensiva de los demás como seres humanos (24).

Wiemann (2011) (6) tiene a definirse a cómo manejar una relación que equivale a estar expuesto a eventos en ocasiones negativas acompañadas de sentimientos desagradables. Lidar con una relación implica manejarse con tolerancia en dichos eventos e interactuar con nuestras necesidades y la de los demás, además de sostener asertividad en la comunicación que necesita un tanto del juicio común, para controlar los propios sentimientos, afectos (p. 30)

Las habilidades interpersonales, entendidas como las habilidades que permiten lograr metas personales en el ámbito de las interacciones sociales (29). Las relaciones interpersonales entre pares, se refiere a las interacciones en razón de dos sujetos que trabajan en una misma institución y poseen un nivel jerárquico correspondiente y sostienen una relación de amistad, que no implícitamente tiene atributos iguales como el sueldo, horas de trabajo, departamento laboral, entre otros. (30). Teixidó y Capell (31) las relaciones interpersonales se definen como los tratos y/o los aspectos comunicativos que se dan en la interacción de individuos a través de un procedimiento recíproco a través del cual se revaloran las conductas de los demás y se constituyen percepciones sobre los otros.

Caballo (32) se refiere a una serie de comportamientos que una persona emite en una situación interpersonal donde manifiesta afectos, actitudes, anhelos, comentarios, etc. de sí mismo de una forma adecuada al contexto, con respeto a estos comportamientos que emite los otros, y que en general, resuelven problemáticas inmediatas de dichos contextos, mientras se minimizan las probabilidades de problemas en el futuro.

Al respecto Torre (33), las relaciones interpersonales son necesarias para que se produzca interrelaciones, que se originan al contacto de una o varias personas, de

manera que se genera un proceso comunicativo, un determinado trato que se recrea en diversos intervalos y contexto de tiempo. Para Calva, Galarza y Sare, las relaciones interpersonales están sostenidas a través de la comunicación, a fin de mantenerse en contacto con los demás, por ello es necesario el uso de algún modo comunicativo como lo es a nivel verbal como no verbal, y durante ese proceso se van modificando estos tipos de comunicación por lo cual las interacciones sociales tienden a variar. (34)

De acuerdo con dicho modelo teórico Castañedo (2008) (6), alude a una teoría tridimensional del comportamiento interpersonal en la que explica las relaciones interpersonales en base a la interacción con las demás personas y no necesariamente con la misma persona. En esa línea alude al hecho de que las personas se orientan hacia las demás de acuerdo a determinados atributos que determinarían el comportamiento interpersonal. Es por ello que se asume el concepto de que el ser humano necesita de los demás para satisfacer determinadas necesidades, las cuales se definen en tres elementos (a) inclusión, (b) control y (c) afecto, lo que serían necesidades interpersonales que se dan desde que se nace:

**La inclusión:** Inclusión: Alude al grado de vínculos entre los demás. Esto implica que las personas tienen la necesidad de ser consideradas importantes para lograr un determinado objetivo y ser reconocidas por el resto del colectivo.

**El control:** Control: Resaltar la necesidad de poseer el poder de dominio hacia las demás personas, por lo cual dicha necesidad debe manejarse adecuadamente sin incurrir en exageraciones para evitar errores.

**El afecto:** Amor: esta manifestación tiene una base personal, en otras palabras, la sublime necesidad de amar a otras personas.

De lo descrito es necesario destacar que lo idóneo es mantener un equilibrio entre estas tres necesidades, dado que puede darse situaciones en las que los excesos o las deficiencias podrían causar perjuicios. En esa línea la teoría sostiene que en las relaciones interpersonales es esencial la compatibilidad, que a su vez se divide en (a) recíproca, lo que implica que, cuando dos sujetos pueden relacionarse mutuamente con la aceptación entre los unos y los otros; (b) dador- receptor: que implica que, cuando una de las personas en una relación recibe lo que quiere del otro, es decir, existe un aspecto complementario desde el inicio de la relación y (c)

de intercambios, cuando en la interacción entre dos sujetos existe una situación idónea o ideal, ósea, poseen similares intereses.

La teoría de Carl Rogers. Rogers (35) propuso la búsqueda de vías de comunicación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, y se orienta al logro de las personas hacia su potencial máximo. Rogers, señaló que cada persona, tiene la capacidad de modificación de su conducta y auto concepto, dejando ser dependiente, ser responsable, con autonomía, toma sus propias decisiones que le permite la autorregulación del pensamiento, sentimiento y comportamiento propio y de otras personas.

**El modelo de la Adaptación de Callista Roy (36).** El autor se refiere a las personas como seres biopsicosociales que constantemente están interactuando en razón de un contexto variante que posee 4 formas de adaptación: fisiológica, autoconcepto, roles e interdependencia. Según el factor de salud, éste alude a la adaptación en cada una de las situaciones, donde uno debería convertirse en un individuo integrado y uniforme. Desde la perspectiva de la ciencia y la práctica hasta promover la adaptación de las personas que tienden a evaluar el comportamiento de los clientes y los elementos que influyen en su adaptación y modifica los elementos para optimizar su bienestar, su calidad de vida o dejarlo morir con dignidad.

**La Teoría de la persona humana como estructura plurirelacional.** Torralba (35) señaló que la persona humana es una estructura plurirelacional, que combina relaciones múltiples que se presentan en diversa dirección y naturaleza. Esta teoría considera al ser humano aislado del universo, sino que se vincula de un modo sea implícito o explícito, con su entorno circundante. Considera que el ser humano se va a desarrollar de manera inevitable a través de interrelaciones.

De acuerdo con las dimensiones de estudio se toma en cuenta la propuesta teórica de Monjas (6):

La Dimensión de **Comunicación:** alude es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.

La Dimensión **Ambiente de colaboración:** Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales se debe dar en un entorno armónico donde cada miembro del



colectivo conozca su tareas o roles. Entre sus indicadores; prioriza el interés común, cuida el clima laboral, capacidad de negociación, claridad de objetivos y fomenta la colaboración.

La Dimensión **Actitudes socio afectivas**: afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre los sujetos, basado en el uso de una comunicación asertiva, eligiendo una conducta optimista y siendo lo más empático posible, a fin de ser capaz de entender los malestares de otros, por lo cual es ideal haber desarrollado habilidades sociales afectivas. Entre los indicadores que sostiene la dimensiones se aluden a; participa con ideas claras, motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

La Dimensión **Resolución de los conflictos**: los conflictos sostiene aspectos diferentes, competitivos o cooperativos, donde podrían favorecer determinadas situaciones que, por difíciles que sean, pueden tener elementos constructivos o destructivos, de tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos, posibilitando un equilibrio donde las negociaciones se llevan a cabo mediante la intervención de ciertos mediadores que puedan reducir la agresión verbal y se conlleve a un clima de armonía y cooperación interpersonal. Entre sus indicadores; mantienen las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y contribuye en la solución de conflictos.

Respecto al **paradigma epistemológico** de la problemática de estudio abordada, el mismo que identifica con el paradigma positivista, pues el trabajo se caracteriza por el predominio de un razonamiento científico, además el conocimiento obtenido de este diseño de investigación mediante diferentes procedimientos metodológicos ha sido posible analizarlos, desde teorías generales bajo la acción racional.

### III. METODOLOGÍA

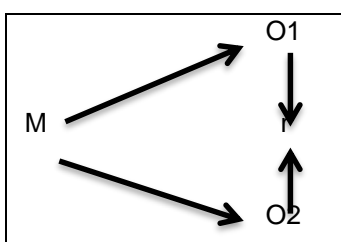
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a la naturaleza de investigación el mismo que alude al enfoque cuantitativo, (26) en referencia al estudio que se orienta a determinar el estudio sobre una población o muestra particular en base a la medición y uso de patrones numéricos. (27)

El estudio por su finalidad, alude al tipo aplicada, el mismo que tiene como objetivo revaloración de problemas prácticos inmediatos en orden de transformar los contextos. En ese sentido los propósitos de generar aportes a los conocimientos teóricos tienden a ser secundarios (28).

En cuanto al diseño investigativo el mismo es no experimental el mismo que implica que no el investigador no generar ningún tipo deliberado de manipulación sobre los constructos de análisis. (30). Además, por su alcance temporal, es un diseño transversal, dado que se realizó la medición de las variables en un solo momento; y correlacional, en la cual quien investiga tiene a analizar la asociación que pudieran darse entre dos o más constructos de estudio. (29)

Este diseño se simboliza de la siguiente manera:



Dónde:

O<sub>1</sub>: Calidad de atención.

O<sub>2</sub>: Relaciones interpersonales.

r : Relación

M: Muestra: personal profesional de enfermería de un centro hospitalario de Quevedo, Ecuador.

### **3.2. Variables, operacionalización**

#### **Calidad de atención**

Definición conceptual: Es un conjunto de estrategias establecidas para brindar u ofrecer servicios que brinden bienestar a las personas usuarias cumpliendo sus expectativas; desde un inicio del cuidado, en un procedimiento medio y logrando el cierre de la misma (UNFPA, 2011) (5).

Definición operacional: Esta variable se midió a través del Cuestionario de Auto percepción de la calidad de atención el cual se conforma de 20 ítems, y evalúa con las a través de las dimensiones como Dimensión técnico – científico, dimensión humana y dimensión entorno.

**Dimensión técnico-científica:** Consiste en un colectivo de atributos que ha de tener el cuidado del enfermero, cuya esencia implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas (23). El objetivo es solucionar de forma eficaz los problemas de los pacientes, de forma segura y oportuna, para que el equipo de profesionales que integran los servicios pueda desempeñarse de forma continua, satisfaciendo de forma competente las necesidades múltiples de los pacientes. (23). Entre sus indicadores se Mantiene la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente y Asistencia al paciente.

**Dimensión Interacción proveedor usuario:** los profesionales de enfermería están comprometidos a fomentar y sostener un equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional. (23). Entre los indicadores se mantiene, Trato al paciente y su familia, Presentación brindada al paciente, Brindar información vital, Empatía y respeto, Emisión de tiempo y confianza.

**Dimensión aspectos del entorno o del confort:** El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de

vulnerabilidad y los derechos humanos básicos. (23). Entre sus indicadores se mantiene la Confidencialidad del paciente, Medidas de higiene, Emite tranquilidad y las Condiciones ambientales del paciente.

### **Variable: Relaciones interpersonales**

**Definición conceptual:** se definen cómo aspectos fundamentales de la vida, que no solo sirven como una forma de lograr determinadas metas, sino que implícitamente existe un fin en sí misma Monjas (2002) (6).

**Definición operacional:** Este constructo se midió mediante el Cuestionario de Relaciones interpersonales (EMRI) el mismo que se constituye en 29 ítems, y evalúa con las a través de las dimensiones como dimensión comunicación, dimensión de ambiente de colaboración, dimensión actitudes socio afectivas y dimensión resolución de los conflictos.

Dimensión de Comunicación: alude es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera. (6). Entre los indicadores se mantiene lo siguiente la Expresión interpersonal, Expresión a nivel grupal, Expresión espontánea, Expresa sinceridad y Cuida expresiones hirientes.

Dimensión Ambiente de colaboración: Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales se debe dar en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles. (6). Entre los indicadores se mantiene, en Priorizar el interés común, Cuida el clima laboral, Capacidad de negociación, Claridad de objetivos y Fomenta la colaboración

Dimensión Actitudes socio afectivas: afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, basado en el uso de un comunicación asertiva, eligiendo una conducta optimista y siendo lo más empático posible, a fin de ser capaz de entender los malestares de otros, por lo cual es ideal haber desarrollado habilidades sociales afectivas. (6). Entre los indicadores se

mantiene, la Participación con ideas claras, Motiva en su entorno, Socializa las actividades y Muestra respeto por la opinión de su entorno.

Dimensión Resolución de los conflictos: los conflictos sostiene aspectos diferentes, competitivos o cooperativos, donde podrían favorecer determinadas situaciones que, por difíciles que sean, pueden tener elementos constructivos o destructivos, de tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos, posibilitando un equilibrio donde las negociaciones se llevan a cabo mediante la intervención de ciertos mediadores que puedan reducir la agresión verbal y se conlleve a un clima de armonía y cooperación interpersonal. (6). Entre los indicadores se mantiene, Mantienen las relaciones interpersonales, Inclusión de sus compañeros, Tolera y facilita la tolerancia, Mantiene el respeto y Contribuye en la solución de conflictos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Las poblaciones en el ámbito de investigación tienden a definirse como un grupo de sujetos en los cuales se pretende analizar algo de ellos de forma particular (31). En esa medida la presente investigación tenderé a tomar a la población censal, la misma que se expresa en la consideración o uso de todos los elementos de los que está conformado y del cual se pretende estudiar (32). En esa línea está constituida por 95 profesionales de enfermería de un centro hospitalario de Quevedo, Ecuador.

#### **Criterios de inclusión**

Personal de salud del área de enfermería.

Más de 6 meses de trabajo en la institución.

Enfermeras que hayan accedido voluntariamente.

#### **Criterios de exclusión**

No hayan terminado de responder todas las preguntas de los instrumentos.

No estuvieron presentes en el día de la evaluación.

Respecto a la muestra, dado el tamaño de la población finita, se trabajará con una población muestral, de acuerdo con los sujetos de la investigación que cumplen con los criterios de inclusión. Cabe mencionar que el muestreo se tiende a definirse como la elección de elementos a los cuales se les generará análisis y/o inferencias

sobre el grupo de (33). Por tanto, al trabajarse con el total de la población, no se trabajará con muestra.

La **Unidad de análisis** estará conformada por Profesional de enfermería del hospital de Quevedo, Ecuador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica elegida en el presente estudio es la encuesta. La cual hace referencia a la manera de lograr recolectar las informaciones de las unidades de estudio, justamente proveída por estos en razón de su grado de conocimientos, opinión, etc. (35)

Los instrumentos evaluativos en la investigación sobre los constructos de calidad de atención percibida y de las relaciones interpersonales es el cuestionario. En esa línea el cuestionario es un tipo de instrumento de medición que se enfoca de estimar constructos que por lo general no pueden medirse de manera directa, dado que en salud algunas cualidades no son directamente observables. (36)

Para la evaluación de la calidad de atención se toma de referencia el Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención de Talamantes, el mismo que pretende como objetivo estimar los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe que brinda como personal de enfermería. El mismo se constituye por 3 dimensiones y 25 ítems: Técnico-científico y profesional (7 ítems); Interacción proveedor-usuario (12 ítems); y Aspecto del entorno o del confort (6 ítems).

Cuevas en su estudio en 2018 determinó la validez del instrumento de Cuestionario de Autopercepción de la calidad de atención, mediante la prueba de los rangos de Wilconxon donde no halló diferencias significativas en ninguna pregunta de las preguntas del instrumento (23). En tanto que de acuerdo con la prueba piloto que se realizó en el estudio se realizó la validez de contenido por el juicio de 5 expertos, donde se apreció que el 100% de los ítems del Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención en claridad, coherencia y relevancia presentaron un coeficiente de Aiken de .95, lo cual significó que dichos ítems tuvieron una alta evidencia de comprensión, semántica y sintaxis adecuada siendo los ítems importantes para el Cuestionario. Así mismo la validez de constructo se determinó

mediante la el coeficiente de correlación ítem test desde .309 a .861, siendo valores aceptables.

Respecto al Cuestionario de Relaciones interpersonales (EMRI), según la investigación de Montesinos en 2018 (6) señaló que el estudio cuenta con validez, por lo que no fue necesario su determinación en dicho estudio. Referente a la prueba piloto se determinó la validez de contenido por juicio de 5 expertos, donde se apreció que el 100% de los ítems del Cuestionario de relaciones interpersonales en claridad, coherencia y relevancia presentó un coeficiente de Aiken de .95, lo cual significó que dichos ítems tienen alta evidencia de validez de contenido en comprensión, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes en el instrumento. La determinación de la validez de constructo se obtuvo mediante la correlación ítem test con valores desde .20 a .801, lo cual reveló valores aceptables. La Confiabilidad representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”, (49). De acuerdo con el Cuestionario de Autopercepción de la calidad de atención, el estudio de Cuevas en 2018, determinó el coeficiente alfa de Cron Bach general de 0,9693. (23). En esa línea la prueba piloto de acuerdo a los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, evidenció valores de .803 en la dimensión aspectos científicos, en Aspectos interpersonales de .910, y de .845 en Aspectos del entorno, en tanto que en la dimensión global un coeficiente Omega de .950; lo cual reflejó que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

Según el Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI), de acuerdo al estudio de Montesinos en 2018 este determino un coeficiente Alfa de Cron Bach = 0,927 (6). El estudio piloto según la confiabilidad Omega Mc Donald, arrojó valores de .842 en la dimensión comunicación, de .700 de ambiente de colaboración, de .548 en actitudes socioafectivas, de .810 en resolución de conflictos, y en la dimensión global un coeficiente de .908; lo cual reflejó que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación que se presenta, sobre el abordaje de la calidad de atención percibida y las relaciones interpersonales del personal de enfermería, se ha hecho necesario recolectar la información de distintas fuentes como revistas, libros y antecedentes que coadyuven con la integración de la información desde el panorama del problema en general hasta supuestos teóricos y estadísticos que se describen en el mismo. Así mismo se pretende elaborar y aplicar encuestas relacionadas a las variables de estudio, por lo cual es imprescindible entrevistarse con la coordinadora de enfermería del hospital que forma parte del estudio, a quien se le dará todo tipo de avance con el fin de formar un compromiso, determinándose formalmente el permiso con la solicitud expuesta. Con la aprobación de la misma se citará a los profesionales de enfermería para la evaluarlos con dos cuestionarios y analizar el papel de afrontamiento resiliente en el proceso. Ello permitirá orientar estrategias formativas y preventivas, como su labor durante la situación planteada por el covid-19. Una vez concluida la evaluación se someterá a los análisis estadísticos respectivos en base a los objetivos de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El proceso de los resultados se sostuvo sobre la estadística descriptiva, mediante la cual se detallaron los atributos básicos de existen en un grupo de datos con el objeto de mostrar una forma apreciable, detallista y comprensible (39). Sumado a ello para comprobar los objetivos fue necesario la utilización de la estadística inferencial que justamente se basa en poner a prueba y determinar hipótesis relacionales (40). En ese contexto cabe precisar que los datos se analizaron:

La descripción de las variables se realizó con la determinación de las frecuencias y porcentajes según su escala valorativa.

La comparación de los criterios de valoración entre las variables de estudio, en principio se realizó y analizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para el tipo de distribución obtenidas en las puntuaciones de las encuestas, a fin de determinar su ajuste de normalidad, donde un  $p$  menor que 0.05 establece una distribución distinta a la normal.



La comprobación de una distribución distinta a la normal en las puntuaciones, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Dicho coeficiente ayuda a analizar la relación lineal entre dos constructos cuantitativos relacionadas a ambos cuestionarios. Donde una relación nula resultaría en  $Rho=0$ , mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente señala el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo.

Finalmente cabe decir que el logro de este procedimiento se realizó a través del uso del software estadístico SPSS versión 25, y del Excel 2013.

### **3.7. Aspectos éticos**

El uso criterios y principios éticos se sustentan en las capacidades inherentes que todo profesional debe poseer, a fin de manejarse con prudencia tanto a nivel personal como con las demás personas, cuando se maneja información que estas brindan.

La presente investigación asumió los principios éticos del informe Belmont (52), en esa línea la investigación se maneja con documentos de solicitud para aplicar en la muestra de estudio, la misma que será debidamente informada con un consentimiento informado, y donde se respetará la confidencia de los resultados. Así mismo entre los principios éticos se toman en consideración: i) Beneficencia: Se basa en el adecuado manejo de la información que brindarán los sujetos de estudio, manteniendo la transparencia de los resultados. ii) No maleficencia: Implica que los resultados del estudio, se deberán manejar con prudencia, sin que por ello se vean afectadas en su identidad las personas que formaran parte de la misma. iv) Autonomía: Dejarles en claro a los sujetos de estudio que tienen libre albedrío de participar o no, sin consecuencias sobre su decisión. v) Justicia: La valoración de la información es equitativa con todos los sujetos de estudio, por lo cual se respetan las distinciones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Prueba de normalidad

Para determinar con que prueba se debe comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación y siendo la muestra mayor a 50 sujetos la prueba Kolmogorov-Smirnov.

#### **Criterios que determinan la normalidad:**

Sig. =  $> \alpha$  aceptar  $H_0$  = los datos provienen de una distribución normal.

Sig.  $< \alpha$  aceptar  $H_1$  = los datos no provienen de una distribución normal.

**Tabla 1** Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
<b>Calidad de atención</b>	.240	95	.000
Dimensión 1	.194	95	.000
Dimensión 2	.243	95	.000
Dimensión 3	.272	95	.000
<b>Relaciones interpersonales</b>	.097	95	.028
Dimensión 1	.125	95	.001
Dimensión 2	.095	95	.034
Dimensión 3	.141	95	.000
Dimensión 4	.182	95	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación: Al haberse administrado los instrumentos a una población mayor a 50 sujetos, ha sido ideal administrar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. La misma, en la cual se ha percibido valores de Sig., en ambos constructos cuyos resultados fueron menores al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , evidenciando que las puntuaciones de los sujetos no provienen de una distribución normal, de ahí que corresponde utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## 4.2. Análisis inferencial

**Objetivo General:** Determinar la Relación entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

**Tabla 2**

Correlación entre la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales

		Habilidades interpersonales	
Rho de Spearman	Calidad de atención ejercida	Coefficiente de correlación	,479**
		Sig. (bilateral)	.000
		D	Mediano
		r <sup>2</sup>	.23
		N	95

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicados en el profesional de enfermería de un hospital de Quevedo

### Contrastación de Hipótesis

H<sub>A</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Si  $p < .01$ : Se acepta la hipótesis alterna

Si  $p > .01$ : Se acepta la hipótesis Nula

**Interpretación:** En la tabla 6, se observa que, en el análisis inferencial, se ha obtenido un p-valor de  $.001 < \alpha (.01)$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una relación estadísticamente significativa y tamaño del efecto mediano entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020 (Rho=,479;  $p < .01$ ) y las habilidades interpersonales explican el 23% de la varianza de calidad de atención ejercida ( $r^2=.23$ ), es decir que mayor calidad de atención ejercida por personal de enfermería, es asociada a mayores competencias interpersonales que permitan atender con calidez, sensibilidad y empatía.

**Objetivo específico:** Identificar la relación entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación,

Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020

**Tabla 3**

Correlación entre la dimensión Técnico-científico y profesional de la calidad de atención ejercida y las dimensiones de las habilidades interpersonales

	Dimensión	Comunicación	Ambiente de colaboración	Actitudes socioafectivas	Resolución de los conflictos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,357**	,251*	,512**	,457**
	Sig. (bilateral)	.000	.014	.000	.000
	d	Mediano	Pequeño	Grande	Mediano
	r <sup>2</sup>	.13	.06	.26	.21
	N	95	95	95	95

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicados en el profesional de enfermería de un hospital de Quevedo

### Contrastación de hipótesis

H<sub>A1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Si  $p < .01$ : Se acepta la hipótesis alterna

Si  $p > .01$ : Se acepta la hipótesis Nula

**Interpretación:** En la tabla 3, se observa que, en el análisis inferencial, se ha obtenido p-valores de  $.000 < \alpha (.01)$ ;  $.014 < \alpha (.05)$ ;  $.000 < \alpha (.01)$  y  $.000 < \alpha (.01)$

respectivamente, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. (Rho=,357;  $p<.01$ ); (Rho=,251;  $p<.05$ ) y (Rho=,512;  $p<.01$ ) y (Rho=,457;  $p<.01$ ), y la varianza de la dimensión técnica científica se encuentra explicada por el 13% de la dimensión comunicación ( $r^2=.13$ ), el 6 % por la dimensión ambiente de colaboración ( $r^2=.06$ ), 26 % por la dimensión actitudes socioafectivas ( $r^2=.26$ ), y 21 % de resolución de conflictos ( $r^2=.21$ ), es decir que mayores de Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos en los profesionales de enfermería se encuentra asociado a Mayores niveles en la Técnico-científico y profesional.

**Objetivo específico:** Identificar la relación entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

**Tabla 4**

Correlación entre la dimensión Interacción proveedor-usuario de la calidad de atención ejercida y las dimensiones de las habilidades interpersonales

Dimensión		Comunicación	Ambiente de colaboración	Actitudes socioafectivas	Resolución de los conflictos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,359**	.134	,453**	,419**
	Sig. (bilateral)	.000	.194	.000	.000
	d	Mediano	Pequeño	Mediano	Mediano
	r <sup>2</sup>	.13	.017	.21	.18
	N	95	95	95	95

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicados en el profesional de enfermería de un hospital de Quevedo

### Contrastación de hipótesis

H<sub>A2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Si  $p < .01$ : Se acepta la hipótesis alterna

Si  $p > .01$ : Se acepta la hipótesis Nula

**Interpretación:** En la tabla 4, se observa que, en el análisis inferencial, se ha obtenido p-valores de  $.000 < \alpha (.01)$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que existe relación estadísticamente significativa directa y tamaño del efecto mediano entre la dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y las dimensiones Comunicación, Actitudes socio afectivas, y Resolución de los conflictos en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020 cuyas correlaciones van de .359 a .419; y la varianza de la dimensión proveedor usuario se encuentra explicada por el 13% de la dimensión comunicación ( $r^2=.13$ ), el 21 por la dimensión actitudes socioafectivas ( $r^2=.21$ ), y el 18 % de resolución de conflictos ( $r^2=.18$ ), es decir que mayores niveles de Comunicación, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos en los profesionales de enfermería; se asocia a mayor nivel en la dimensión Interacción proveedor-usuario.

**Objetivo específico:** Identificar la relación entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020

**Tabla 5**

Correlación entre la dimensión Aspecto del entorno o del confort de la calidad de atención ejercida y las dimensiones de las habilidades interpersonales

	Dimensión		Comunicación	Ambiente de colaboración	Actitudes socioafectivas	Resolución de los conflictos
Rho de Spearman	Aspecto del entorno o del confort	Coficiente de correlación	.188	.039	,231*	,243*
		Sig. (bilateral)	.068	.710	.024	.017
		d	Pequeño	Trivial	Pequeño	Pequeño
		r <sup>2</sup>	.04	<.01	.05	.06
		N	95	95	95	95

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicados en el profesional de enfermería de un hospital de Quevedo

### Contrastación de hipótesis

H<sub>A3</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones (Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020.

Si  $p < .01$ : Se acepta la hipótesis alterna

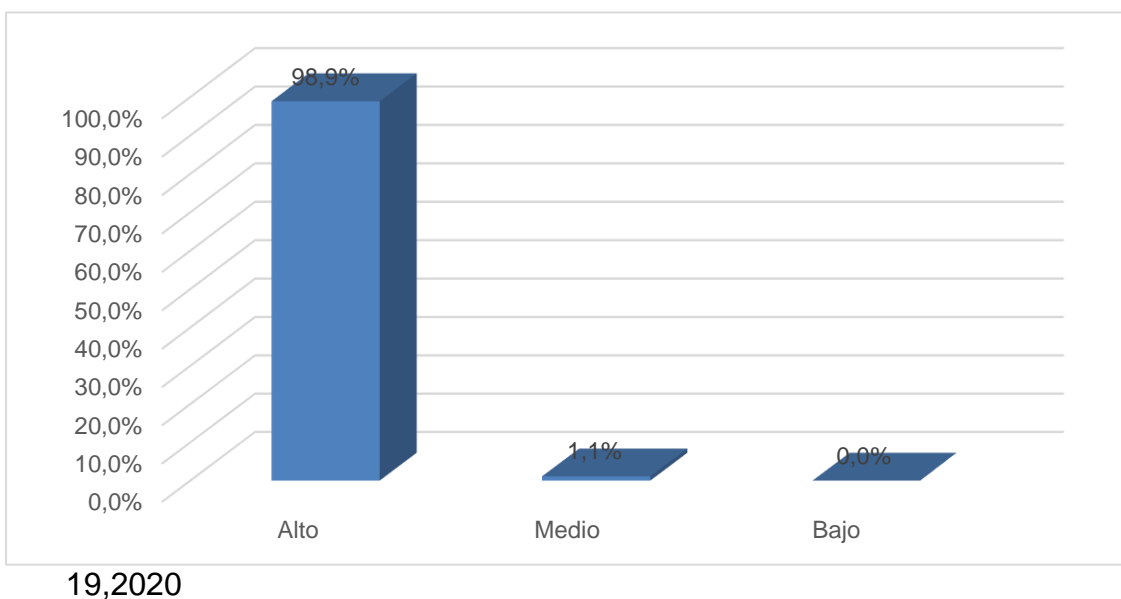
Si  $p > .01$ : Se acepta la hipótesis Nula



**Interpretación:** En la tabla 5, se observa que, en el análisis inferencial, se ha obtenido p-valores de  $.024 < \alpha (.05)$  y  $.017 < \alpha (.05)$  respectivamente, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que existe relación estadísticamente significativa, directa y tamaño del efecto pequeño entre la dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones Actitudes socio afectivas ( $Rho=,231$ ;  $p<.05$ ), y Resolución de los conflictos ( $Rho=,243$ ;  $p<.05$ ), en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020 y la varianza de la dimensión Aspecto del entorno o del confort se encuentra explicada el 5% por la dimensión actitudes socio afectivas ( $r^2=.05$ ) y el 6% por la dimensión Resolución de los conflictos ( $r^2=.06$ ) en los profesionales de enfermería.

### 4.3. Análisis descriptivos

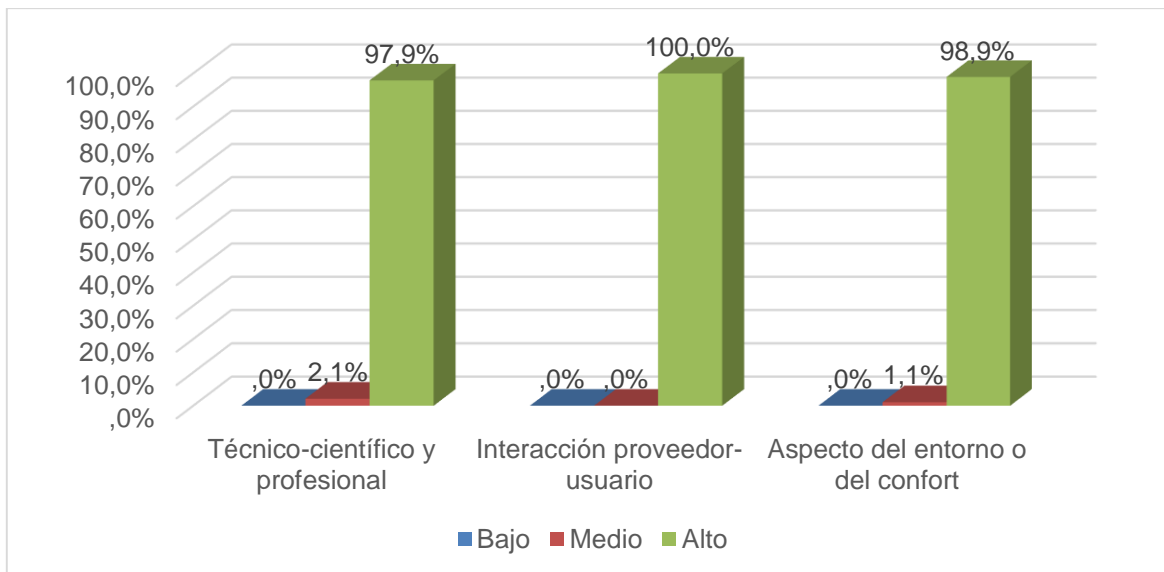
**Objetivo específico:** Describir el nivel de calidad de atención ejercida en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-



**Figura 1**

Análisis descriptivo de los niveles de la Calidad de atención ejercida

**Interpretación:** En la figura 1, de acuerdo a la calidad de atención ejercida en los profesionales de enfermería se evidenció un predominio del 98,9% de los profesionales que se ubican en un nivel alto, seguido de solo 1,1% en un nivel medio.

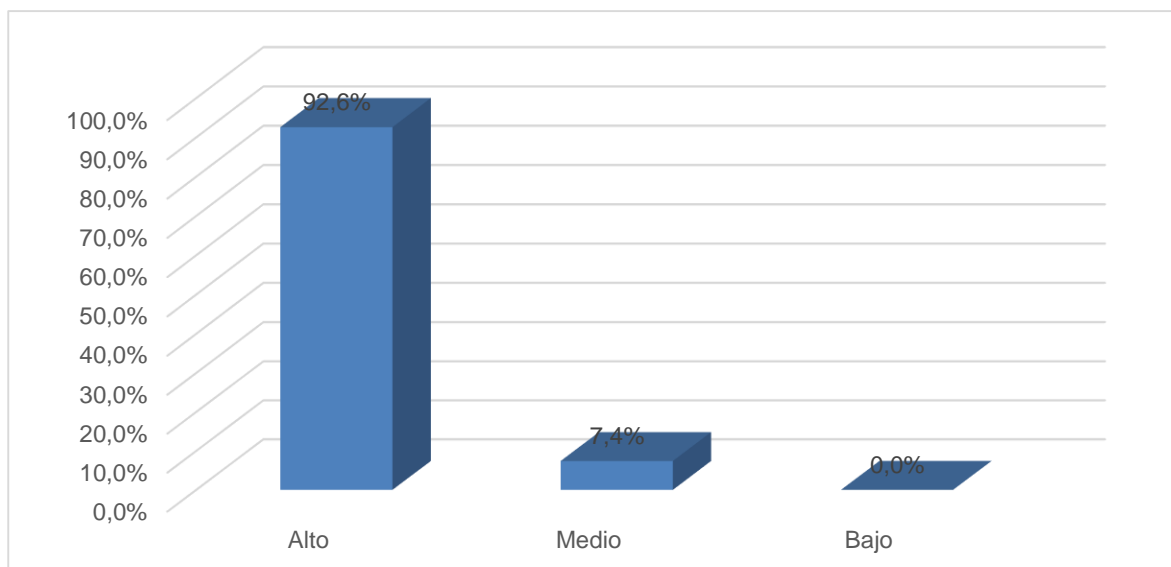


**Figura 2**

Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de la Calidad de atención ejercida

Interpretación: En la figura 2, de acuerdo a las dimensiones calidad de atención ejercida en los profesionales de enfermería, se apreció un predominio en los niveles altos respecto a las dimensiones Técnico-científico y profesional 97,9%; Interacción proveedor-usuario 100% y Aspecto del entorno o del confort 98,9%.

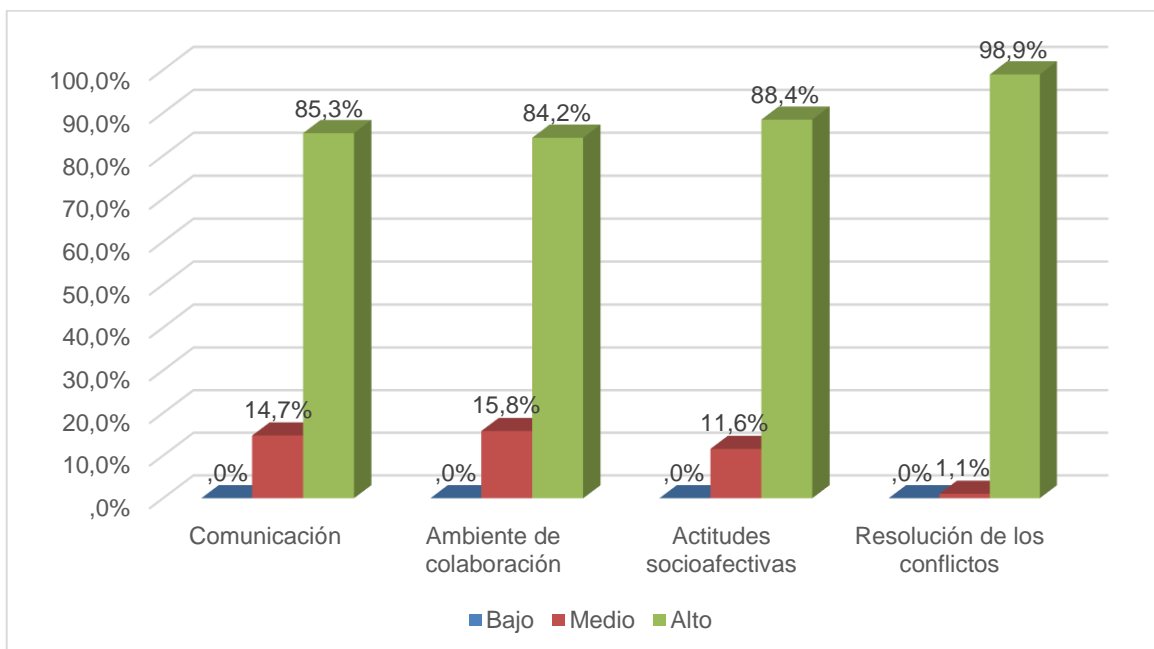
**Objetivo específico:** Describir el nivel de habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19



**Figura 3**

Análisis descriptivo de los niveles de las Relaciones interpersonales

Interpretación: En la tabla 3, de acuerdo a las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería, se evidenció un predominio del 92,6% de los profesionales que se ubican en un nivel alto, mientras que un 7,4% se ubicaron en un nivel medio.



**Figura 4**

Análisis descriptivo de los niveles de las dimensiones de Relaciones interpersonales

Interpretación: En la tabla 4, de acuerdo a las dimensiones relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería, se apreció un predominio en los niveles altos en las dimensiones Comunicación 85,3%; Ambiente de colaboración 84,2%; Actitudes socioafectivas 88,4% y Resolución de los conflictos 98,9%.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación denominada; Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19. En esa línea cabe decir que la calidad de atención ejercida, se define como un conjunto de estrategias establecidas para brindar u ofrecer servicios que brinden bienestar a las personas usuarias cumpliendo sus expectativas; desde un inicio del cuidado, en un procedimiento medio y logrando el cierre de la misma (UNFPA, 2011) (5). Mientras que las relaciones interpersonales se definen cómo aspectos fundamentales de la vida, que no solo sirven como una forma de lograr determinadas metas, sino que implícitamente existe un fin en sí misma Monjas (2002). De acuerdo al objetivo general, se llegó a determinar que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, con un coeficiente Rho de Spearman =,479 y un p valor <.01, cuya relación explican el 23% de la varianza de calidad de atención ejercida ( $r^2=.23$ ), es decir que mayor calidad de atención ejercida por personal de enfermería, se asociada a mayores competencias interpersonales que permitan atender con calidez, sensibilidad y empatía.

Nuestros resultados se asocian a las investigaciones de Guarda (12), cuyo estudio estableció que existió asociación sobre la calidad de atención del enfermero en razón de la percepción de pacientes ( $p=0.00 < 0.05$ ;  $r .874$ ). Además, la investigación de Barrezueta (17) llegó a determinar que la calidad de atenciones en los usuarios externos se asoció a la satisfacción del personal enfermero, en razón a su área de trabajo ( $p=0.00 < 0.05$ ). De acuerdo al modelo teórico de Grönroos (23) los resultados evidencian que el personal de enfermería percibe que, a pesar de la situación actual de la pandemia, se está logrando aún cumplir con la asistencia de las expectativas de los usuarios que asisten al centro de salud. Así mismo de acuerdo al Modelo de las relaciones interpersonales de Schütz, (6), los resultados se sustentan al hecho de que las personas (el personal enfermero) actualmente tiene el objetivo común de afrontar la pandemia, lo cual orienta su comportamiento que como bien se asume desde este modelo teórico, las personas necesitan de los demás para satisfacer determinadas necesidades; en esa medida la necesidad

profesional y conjunta sostiene el balance de trabajar conjuntamente observándose en la mejora de la perspectiva de la calidad de atención y de relación de interpersonal.

Por otro lado, en respuesta al objetivo específico 1, se llegó a identificar que el 98,9% de los profesionales de enfermería se ubicaron en un nivel alto, seguido de solo 1,1% en un nivel medio. Asimismo, se hallaron niveles altos en las dimensiones de Técnico-científico y profesional 97,9%; Interacción proveedor-usuario 100% y Aspecto del entorno o del confort 98,9%. Nuestros resultados se asocian a las investigaciones, donde Borré y Vega (8), examinaron la calidad de atención percibida y encontraron que el 78% de pacientes demostraron niveles altos de calidad de atención percibida; 17% con niveles moderados y 4% con niveles bajos. El estudio de Guarda (12) identificó un 54.6% de los pacientes que percibieron que los cuidados de las enfermeras, fue eficiente y favorable, mientras que un 16.5% lo percibió como poco favorable, además la investigación de Jiménez (13) halló que un 73.5% de pacientes considera como bueno el grado del cuidado del personal enfermero. De acuerdo con la Teoría de la diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales, de Madeleine Leininger, los resultados demuestran que el personal enfermero tiene la confianza y el compromiso solidario de su labor asistencial al paciente, la misma que está sujeta al respeto que se tiene por la diversidad cultural de donde proviene estos, en concordancia con sus altos niveles de apreciación positiva identificados en el estudio.

Según el objetivo específico 2 este fue, describir el nivel de habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. Se identificó que el 92,6% de los profesionales se ubicaron en niveles altos seguidos de un 7,4% en niveles medios. Además, en sus dimensiones se hallaron predomios en los niveles altos en, Comunicación 85,3%; Ambiente de colaboración 84,2%; Actitudes socioafectivas 88,4% y Resolución de los conflictos 98,9%. Basados en el Modelo de las relaciones interpersonales de Schütz, en las relaciones interpersonales es esencial la compatibilidad, que a su vez se divide en (a) recíproca, lo que implica que, cuando dos sujetos pueden relacionarse mutuamente con la aceptación entre los unos y los otros; (b) dador- receptor: que implica que, cuando una de las personas en una relación recibe lo que quiere del

otro, es decir, existe un aspecto complementario desde el inicio de la relación y (c) de intercambios, cuando en la interacción entre dos sujetos existe una situación idónea o ideal, ósea, poseen similares intereses. En ese sentido los altos niveles hallados en el personal enfermero, demuestran una concordante percepción positiva en sus habilidades interpersonales, que pueden guardar relación con la coyuntura actual de la pandemia que requiere la participación conjunta y compatible entre los miembros de enfermería, dado que el compromiso mutuo y las adecuadas alianza interpersonales y laborales promueven la capacidad de sobrevivir ante la pandemia que actualmente se viven en el mundo.

Respecto al objetivo específico 3, se identificó relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y las dimensiones Comunicación ( $Rho=,357$ ;  $p<.01$ ); Ambiente de colaboración, ( $Rho=,251$ ;  $p<.05$ ); Actitudes socio afectivas, ( $Rho=,512$ ;  $p<.01$ ); Resolución de los conflictos ( $Rho=,457$ ;  $p<.01$ ) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. Cabe decir que la dimensión técnico-científica, consiste en un colectivo de atributos que ha de tener el cuidado del enfermero, cuya esencia implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas (23).

De acuerdo a los resultados según el Modelo de Roper, Logan y Tierney (24), sobre la calidad de atención, se señala que es necesario el trabajo conjunto en una institución para llegar a ofrecer la calidad oportuna la misma que está sujeta al comportamiento eficaz de los enfermeros sobre sus capacidades de para realizar técnicas, atención y destrezas en el cuidado de los pacientes, sumado al Modelo de las relaciones interpersonales de Schütz, el mismo que señala que las personas se orientan hacia las demás de acuerdo a determinados atributos que determinarían el comportamiento interpersonal.

Esto no lleva a inferir que las capacidades y cualidades de brindar una atención de calidad no solo está basando en el conocimiento personal de lo técnico – científico sino más bien en el trabajo conjunto con los demás compañeros de trabajo para complementar dichos conocimientos que asistan oportunamente al paciente donde

la comunicación, el ambiente de colaboración, las actitudes socioafectivas y la resolución de conflictos en la medida que se sepan mantener en condiciones adecuadas generarán mejores relaciones entre los compañeros, como también empeorar el contexto interpersonal y la calidad de atención se afectaría, impactando negativamente en los pacientes.

Los resultados se asocian al estudio de Müggenburg, Riveros y Juárez (15), quienes determinaron el impacto que tuvo el entrenamiento en habilidades comunicativas en el personal de enfermería en razón de la apreciación que tienen los pacientes que reciben sus cuidados. ( $p=0.00<0.01$ ). Además, el estudio de Ramírez y Müggenburg (1) demostró que el personal de cuidado intensivo y la apreciación en usuarios con graves enfermedades, enfatizaron la relevancia comunicativa no verbal sin desconocer el valor comunicativo verbal. Así mismo, se identificó que las cargas laborales en exceso y las preocupaciones sobre el desarrollo de técnicas, desvanecen el reconocimiento del lugar para las relaciones personales eficaces.

En ese sentido los resultados y estudio nos permiten inferir que los profesionales de la enfermería sustentan sus prácticas de acuerdo a las relaciones interpersonales entre enfermero y paciente y requiere no solo de una formación técnico-científica de tipo instrumental sino también humana, comprendida esta como las capacidades de la profesional enfocada a los sujetos que necesitan ayuda para su bienestar y desarrollo personal.

En respuesta al objetivo específico 4, se llegó a identificar relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, ( $Rho=,359$ ;  $p<.01$ ); Actitudes socioafectivas, ( $Rho=,453$ ;  $p<.01$ ); Resolución de los conflictos ( $Rho=,419$ ;  $p<.01$ ) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. Cabe mencionar que la dimensión Interacción proveedor usuario, hace referencia a los profesionales de enfermería están comprometidos a fomentar y sostener un equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional (23).

En esa línea, nuestros resultados se asociaron al estudio de Jiménez (13) quien definió la existencia de relación sobre la satisfacción de los clientes y las calidades que brindan en el cuidado las enfermeras ( $p$  valor =  $0,001 < 0,05$ ). En tanto el estudio de Morán (19) demostró la existencia de carencia de procedimientos de atención clínica para atender las necesidades potenciales y reales de los usuarios atendidos, donde no existe capacitación para los pacientes y sus familiares en razón de los procedimientos de atención, así como el desarrollo y sostenimiento de un programa atencional del personal enfermero para el sostén adecuado de los pacientes. Además, en la investigación de Molina (18) se destacó la escasa involucración del personal enfermero sobre los temas del hospital, un escaso apoyo de los gerentes y falta de personal.

En ese sentido, el alto o bajo grado de involucramiento de los profesionales de enfermería se asocia a como se están dando las relaciones entre los miembros de trabajo respecto a la Comunicación, las Actitudes socio afectivas, y las Resolución de los conflictos. De ahí que esta relación de variables se contrasta con el Modelo de Roper, Logan y Tierney (24) quien señala que el comportamiento eficaz del personal de enfermería incluye las capacidades de realizar técnicas, atención y destrezas en el cuidado de los pacientes, excelencia, preparación, interés en los detalles, previniendo errores, brindar las consultas adecuadas y resolver inquietudes de manera clara y comprensiva al paciente.

Finalmente, de acuerdo al objetivo específico 5, se llegó a establecer la existencia de relación estadísticamente significativa entre las dimensiones Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y las dimensiones Actitudes socio afectivas ( $Rho=,024$ ;  $p<.05$ ), Resolución de los conflictos ( $Rho=,017$ ;  $p<.05$ ) de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. Cabe señalar que la dimensión Aspectos del entorno o del confort, alude al espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos. (23). Nuestros resultados se asociaron al estudio de Barrezueta (17) quien concluyó que tanto las condiciones de las instalaciones, las responsabilidades otorgadas acorde al cargo, y las relaciones interpersonales, son



fundamentales para brindar una buena calidad de atención y servicio. Por su parte el estudio de Ávila (20) evidenció en términos de infraestructura y equipamiento, que el 74,4% lo consideró muy bueno y bueno, respectivamente. Se obtuvo además un 67% en el aspecto de tecnología, como muy adecuada y adecuada; y en cuanto al tiempo de espera, los pacientes señalaron que debería aún optimizarse respecto a la atención de la salud alcanzando un 37%; seguido de un 31% de retraso en la entrada de datos, concluyendo que los altos niveles alcanzados evidenciaron satisfacción por parte del paciente atendido. Así mismo los resultado se contrastan con el Modelo de Calidad de la Atención de Avedis Donabedian, donde se sostiene que el propósito de evaluar la calidad de la atención es poder establecer niveles de éxito, los mismos que se logran mediante el monitoreo sistemático de las atenciones en relación del personal de atención y los pacientes. Y donde dicha evaluación se asocia a la asignación de recursos, la actuación bajo los principios éticos de justicia e igualdad sobre las personas a quienes se les asiste en su atención (25). En ese sentido en la medida que de desarrolle y se sostenga un monitoria sistemático, se podrá detectar el grado adecuado o no de relaciones interpersonales entre el personal y cuyo fundamento está asociado a los recursos con los que dispone su trabajo, no solo personal, sino interpersonal.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. (Rho=,479;  $p<.01$ )
2. Se identificó en la calidad de atención ejercida un predominio de los niveles altos en el 98,9%, así como de sus dimensiones Técnico-científico y profesional 97,9%; Interacción proveedor-usuario 100% y Aspecto del entorno 98,9%, en los profesionales de enfermería.
3. Se identificó en las relaciones interpersonales un predominio de los niveles altos en el 92,6%, así como en sus dimensiones Comunicación 85,3%; Ambiente de colaboración 84,2%; Actitudes socioafectivas 88,4% y Resolución de los conflictos 98,9% en los profesionales de enfermería.
4. Se identificó que existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Técnico-científico y profesional de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería de un hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. (Rho=,357;  $p<.01$ ); (Rho=,251;  $p<.05$ ) y (Rho=,512;  $p<.01$ ) y (Rho=,457;  $p<.01$ )
5. Se identificó que existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Interacción proveedor-usuario de calidad de atención ejercida y dimensiones Comunicación, Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19,2020. (Rho=,359;  $p<.01$ ); (Rho=,453;  $p<.01$ ) y (Rho=,419;  $p<.01$ )
6. Se identificó que existe relación estadísticamente significativa entre dimensión Aspecto del entorno o del confort de calidad de atención ejercida y dimensiones Actitudes socio afectivas, Resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del hospital de Quevedo en tiempo de COVID-19. (Rho=,024;  $p<.05$ ); (Rho=,017;  $p<.05$ )

## VII. RECOMENDACIONES

1. A los altos mandos del servicio de salud, se les señala que la calidad de atención está relacionada con la propia salud y las relaciones interpersonales, por tanto, el personal asistencial enfermero como partícipe del equipo de salud tendría que implantar y desplegar toda una cultura de calidad y sumarse a planes estratégicos de mejoras continuas con actitud proactiva para optimizar sus constantemente sus relaciones interpersonales como personal.
2. Se debe implementar la realización de un diagnóstico de su situación actual, puesto que esto ayudará a identificar y conocer el nivel de calidad percibido por los pacientes, así como la interacción entre estos, en referencia a los servicios y cuidados que se brinda desde el momento en que ingresa hasta cuando se retira a otro servicio del hospital.
3. Al departamento de Docencia, se recomienda implementar cursos para el personal enfermero que labora en el hospital, para el desarrollo de habilidades interpersonales en tiempos de COVID, a fin de sostener la satisfacción de las necesidades de los pacientes.
4. Al personal enfermero considere de manera relevante los diagnósticos generales y la participación activa sobre los planes y programas de dirección de salud a fin de incrementar las competencias profesionales e interpersonales.
5. A los jefes del hospital, reformular planes estratégicos en el área de enfermería a fin de promover mejoras en las calidades de atención.

## REFERENCIAS

- (1) Ramírez, P. y C. Müggenburg. Personal relationships among between the nurse and the patient. *Revista Enfermería Universitaria ELSEVIER*, 2015; 12(3), 134-143. Extraído el 11 de septiembre del 2020 de, <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-relaciones-personales-entre-enfermera-el-S166570631500038X?referer=buscador>
- (2) López, C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm.* 2018; 27 (1-2). Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025)
- (3) López, C. Emotional intelligence and interpersonal relationship among nursing students. *Revista de Educación Médica*, 2015; 16(1), 83-92. Extraído el 11 de septiembre del 2020 de, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- (4) Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A. y Loreto, M. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Revista Texto & Contexto Enfermagem*, 2014; 23 (3). Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, [https://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es\\_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf](https://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf)
- (5) Asseo, C. Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú; 2017. Extraído el 8 de septiembre del 2020 de, [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/17639/aseo\\_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/17639/aseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- (6) Montesinos, P. Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Piura; 2018.

- (7) Aiken, L. et al. Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Qual Saf.* 2017; 26(7):559–68. doi: 10.1136/bmjqs-2016-005567.
- (8) Borré, Y. y Vega, Y. Perceived quality of nursing care for hospitalized patients. *Revista de Ciencia y enfermería*, 2014; 20(3). Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- (9) Silva, F., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V. y Partezani, R. The hospitalized patient's perception of the nursing attention in a public hospital. *Revista de Enfermería Universitaria - Elsevier*, 2015; 12(2), 80-87. Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-percepcion-del-paciente-hospitalizado-respecto-S1665706315000020>
- (10) Marín, C. Análisis de la calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: validación de cuestionario SERVQHOS-E. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10791/1/T-UCSG-POS-MGSS-129.pdf>
- (11) Zamora, S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de la atención en la consulta de Gineco-Obstetricia en un establecimiento de atención primaria. *Horiz. Med.* 2015; 16(1), 38-47. Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_abstract)
- (12) Guarda, M. Calidad De Atención De Enfermería Y Percepción De Los Usuarios Del Servicio De Cirugía Del Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma – 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú; 2018. Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38470>
- (13) Jiménez, M. Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú; 2018. Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29203>

(14) Estrada, N. Percepción y expectativa sobre la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de un año que acuden al control de CRED - Piura, 2016. (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura – Perú; 2017. Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7353>

(15) Müggenburg, M., Riveros, A. y Juárez, F. Valorar el efecto de un entrenamiento en habilidades de comunicación para enfermeras a partir de la percepción del paciente que recibe su cuidado. Revista Enfermería Universitaria ELSEVIER, 2016; 13(4), 201-207. Extraído el 9 de septiembre del 2020 de, <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-entrenamiento-habilidades-comunicacion-enfermeras-percepcion-S1665706316300392?referer=buscador>

(16) Tamayo, M. Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; 2019. Extraído el 8 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf>

(17) Barrezueta, N. Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital general del norte de Guayaquil-Los Ceibos. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; 2019. Extraído el 8 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13227/1/T-UCSG-POS-MGSS-198.pdf>

(18) Molina, J. et al. Quality management of evidence-based hospital nursing care. Index de Enfermería, 2016; 25(3), 151-155. Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006)

(19) Moran, M. Estudio de la situación actual de los procesos de atención de enfermería a pacientes trasplantados renales realizados en el Hospital Luis

Vernaza de Guayaquil. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; 2016. Extraído el 8 de septiembre del 2020 de, <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5983/1/T-UCSG-POS-MGSS-90.pdf>

(20) Ávila, T. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016. Extraído el 11 de septiembre del 2020 de, <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>

(21) García, G., Fernández, A., Acevedo, G. y Montenegro, R. Quality of nursing care to patients traumatized in traffic accidents in catamarca, Argentina. *Revista de Salud Pública*, 2017; 21(3). Extraído el 15 de septiembre del 2020 de, <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17384/18784>

(22) Ribeiro, O., Ferreira, M., Rizzato, D. Nursing care quality: a study carried out in Portuguese hospitals. *Revista de Enfermagem Referência*, 2017; 4(14), 89-99. Extraído el 16 de septiembre del 2020 de, [https://www.researchgate.net/publication/319996574\\_Nursing\\_care\\_quality\\_a\\_study\\_carried\\_out\\_in\\_Portuguese\\_hospitals](https://www.researchgate.net/publication/319996574_Nursing_care_quality_a_study_carried_out_in_Portuguese_hospitals)

(23) Cuevas, M. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión, Lima – Perú; 2018.

(24) Chilquillo, A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis). Universidad César Vallejo; 2017. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, <http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/7168/chilquillo%20-A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(25) Echegaray, R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019 (Tesis); Universidad César Vallejo; 2019. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray\\_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(26) Pizarro, D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la clínica internacional sede San Borja, octubre – noviembre, 2017. (Tesis) Universidad César Vallejo; 2017. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/11979/Pizarro\\_BDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/11979/Pizarro_BDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(27) Ticllacuri, R. Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018 (Tesis) Universidad César Vallejo; 2018. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI\\_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(28) Mar, M. et al. Evaluation of an interpersonal skills program in gifted children. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2014; 46(1), 59-69. Extraído el 17 de septiembre del 2020 de, <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-psicologia-205-articulo-valoracion-un-programa-habilidades-interpersonales-X0120053414519888>

(29) López, L. y Calero, M. Giftedness, talent and normal intelligence: differences in executive functions, learning potencial, cognitive style and interpersonal skills. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, 2018; 11(1), 91-112. Extraído el 16 de septiembre del 2020 de, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6542205>.

(30) Bejarano, M. Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral segun variables sociodemograficas de los trabajadores de radio y television de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 2019; 22(2), 313. Extraído el 12 de septiembre del 2020 de,



<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17431/146>  
58

(31) Pérez, D., Ochoa, C., y Chaverra, B. Las relaciones interpersonales en la clase de educación física. El caso de un grupo de estudiantes de Medellín. *Revista Lúdica Pedagógica*, 2020; 1(31), 1-13. <https://doi.org/10.17227/ludica.num31-11739>

(32) García, A., Lanfa, P. y Serrano, K. El entrenamiento online de habilidades interpersonales: comparación de dos grupos de estudiantes de psicología clínica. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 2018; 21(1). Extraído el 28 de septiembre del 2020 de, <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/64022/56191>

(33) Gamarra, M., Flores, E. Creative thinking and interpersonal relations in university students. *Revista de Investigación Valdizana*, 2020; 14(3), 159-168. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/742>

(34) Calva, D., Galarza, A., y Sare, F. Social networks and interpersonal relations of the new generations of ecuadorians. *Revista Conrado*, 2019; 15(66), 31-37. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

(35) Blácido, A. Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa San Pedro Santísima Trinidad, Lurín Universidad César Vallejo; 2018. Extraído de, [http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO\\_RA..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO_RA..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(36) Chumpitaz, M. Relaciones interpersonales enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima, 2017. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú; 2017.

(37) Nizama, M y Nizama, L.; The qualitative approach in legal research, qualitative research project and thesis seminar. *Revista Vox Juris*. 2019; 38 (2), 69-90

- (38) Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2019; 30(1), 36-49
- (39) Castañeda, C. La investigación y la pirámide de la evidencia. *Revista UNIANDES Episteme*, 2014; 1 (3), 257-266
- (40) Ramos, C. Los paradigmas de la investigación científica. *Revista Avances en Psicología*, 2017; 23 (1), 9-17
- (41) Amable, M. Proposal for a Quantitative Research Process. Applying the Characteristics of the Software Producing Mypes (Micro and Small Enterprises). *Revista digital de la Carrera de Ingeniería de Sistemas*, 2015; 8, 71-92
- (42) Hernández, R., Infante, M., Guanoluisa, F. y Galeano, C. Estudio diagnóstico sobre el diseño muestral declarado en investigaciones desarrolladas por estudiantes de ingeniería en software. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2020; 31(1). Extraído el 10 de septiembre del 2020 de, <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>
- (43) Durán, P., Robles, C. y Rodríguez, O. Analysis of the management model for the development of technological innovation in the public universities of the Caribbean coast region of Colombia. *Revista ESPACIOS*, 2019; 40 (1)
- (44) Serna, M. How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 2019; 43 (1), 187-210.
- (45) Castro, M. Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2019; 30, (1), 50-65
- (46) Pozzo, M. y Borgobello, A. Using questionnaires in research on university: analysis of experiences with a situated perspective. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2019; 8 (2), 46
- (47) Sarabia, C., Alconero, A. (2019). Claves para el diseño y validación de cuestionarios en Ciencias de la Salud. *Revista en Cardiología*, 2019; 29(77), 69-73.

Extraído el 11 de septiembre del 2020 de,  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/cardiologia/articulo/531/claves-para-el-diseno-y-validacion-de-cuestionarios-en-ciencias-de-la-salud/>

(48) Vesga, L. y Ruiz, C. Validity and reliability of a caring professional scale in spanish. *Rev. Avances en Enfermería*, 2016; 34 (1), 69-78.

(49) Martínez, M. y Trina, M. Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 2015; 10 (29), 107 – 127

(50) Jiménez, J. An approach to the use of inferential statistics in research for peace. *Revista de Paz y Conflictos*. 2018; 11 (2), 161-177

(51) Castro, M. Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 2019; 30, (1), 50-65

(52) Informe Belmont (2013). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Médica Herediana*, 4(3). Extraído el 17 de octubre del 2020 de, <https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención	Conjunto de impresiones que posee una persona acerca de la atención que se brinda al paciente, cuya medida se realiza a través del Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención de Talamantes, en función de las dimensiones, Técnico-científico y profesional, Interacción proveedor-usuario, Aspecto del entorno o del confort, conformado por 25 reactivos de tipo Likert.	Técnico-científico y profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparación técnica</li> <li>▪ Maniobra y control de equipos</li> <li>▪ Resolución de problemas al paciente</li> <li>▪ Informa al paciente</li> <li>▪ Asistencia al paciente</li> </ul>	2, 1, 7, 8, 12, 13, 21	Ordinal
		Interacción proveedor-usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato al paciente y su familia</li> <li>▪ Presentación brindada al paciente</li> <li>▪ Brindar información vital</li> <li>▪ Empatía y respeto</li> <li>▪ Emisión de tiempo y confianza</li> </ul>	3, 4, 9, 10, 14, 15, 18, 20, 22, 17, 23, 24	
		Aspecto del entorno o del confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confidencialidad del paciente</li> <li>▪ Medidas de higiene</li> <li>▪ Emite tranquilidad</li> <li>▪ Condiciones ambientales del paciente</li> </ul>	5, 6, 11, 16, 19, 25	

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Relaciones interpersonales	Son aspectos fundamentales de la vida, que tiene implícitamente existe un fin en sí misma, cuya medida se hace a través de la Escala de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI), de Monjas, en función de las dimensiones Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socioafectivas, Resolución de los conflictos, conformado por 29 reactivos de tipo likert	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresión interpersonal</li> <li>▪ Expresión a nivel grupal</li> <li>▪ Expresión espontánea</li> <li>▪ Expresa sinceridad</li> <li>▪ Cuida sus acciones y expresiones</li> </ul>	2, 1, 9, 10, 17, 18, 23, 24, 27, 20, 28	Ordinal
		Ambiente de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prioriza el interés común</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Capacidad de negociación</li> <li>▪ Claridad de objetivos</li> <li>▪ Capacidad de comunicación</li> </ul>	3, 4, 11, 12, 19, 26, 25	
		Actitudes socioafectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación</li> <li>▪ Motiva en su entorno</li> <li>▪ Actitud colaborativa</li> <li>▪ Muestra respeto por la opinión de su entorno.</li> </ul>	5, 6, 13, 14, 21, 22	
		Resolución de los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación interpersonal</li> <li>▪ Demuestra respeto</li> <li>▪ Contribuye en la solución de conflictos</li> <li>▪ Tolera y facilita la tolerancia</li> </ul>	7, 8, 15, 16	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento 1

Nombre	Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención
Autor	Talamantes
Año de edición	2009
Ámbito de aplicación	Profesionales de enfermería del hospital de Quevedo, Ecuador
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Estimar los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe que brinda como personal de enfermería
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 5 expertos
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,950; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 25 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Técnico-científico y profesional (7 ítems) D2. Autoevaluación del aspecto interpersonal (12 ítems) D3. Aspecto del entorno o del confort (6 ítems)
Calificación	Muy bien : (4puntos) Bien : (3puntos) Regular : (2puntos) Malo : (1punto)
Categorías generales	Bajo : (25 – 49) Medio : (50 – 74) Alto : (75 – 100)

## Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención

**Instrucciones:** Después de leer atentamente cada pregunta, marque en el recuadro que corresponda a la percepción de la forma en la que usted atiende al paciente.

	Muy bien	Bien	Regular	Malo
<b>Dimensión: Aspecto técnico-científico y profesional</b>				
1. Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.				
2. Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes				
3. Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes				
4. Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes				
5. Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad				
6. Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad				
7. Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.				
<b>Dimensión: Autoevaluación del aspecto interpersonal</b>	Muy bien	Bien	Regular	Malo
8. Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.				
9. Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.				
10. Llamo por su nombre a los pacientes				
11. Me presento ante los pacientes con mi nombre				
12. Los pacientes conocen mi nombre				
13. Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería				
14. Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiende				
15. Soy respetuosa con los pacientes que atiende.				
16. Guardo discreción con los pacientes que atiende				

17. Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.				
18. Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.				
19. Transmito confianza al paciente que atiendo.				
<b>Dimensión: Aspecto del entorno o del confort</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
20. Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad				
21. Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.				
22. A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.				
23. Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.				
24. Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.				
25. Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente				



## Instrumento 2

Nombre	Cuestionario de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor	Monjas
Ámbito de aplicación	Profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo, Ecuador
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 5 expertos
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,908; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 28 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Comunicación (11 ítems) D2. Ambiente de colaboración (7 ítems) D3. Actitudes socioafectivas (6 ítems) D4. Resolución de conflictos (4 ítems)
Calificación	Siempre : (5 puntos) Casi siempre : (4puntos) A veces : (3puntos) Casi nunca : (2puntos) Nunca : (1punto)
Categorías generales	Bajo : (28 – 64) Medio : (65 – 102) Alto : (103 – 140)

## Cuestionario de las Relaciones Interpersonales

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión Comunicación</b>					
1. Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.					
2. Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo					
3. Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros					
4. Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros					
5. Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros					
6. Realizo actividades proactivas con sus compañeros					
7. Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
8. Comunico de manera creativa sus apreciaciones					
9. Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros					
10. Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
<b>Dimensión de Ambiente de colaboración</b>					
11. Procuo llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.					
12. Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.					
13. Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.					
14. Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer					
15. Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.					
16. Promuevo la buena comunicación con los compañeros.					

17. Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.					
<b>Dimensión Actitudes socioafectivas</b>					
18. Participo en la planificación de actividades en la institución.					
19. Participo en el logro de un buen clima laboral.					
20. Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.					
21. Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.					
22. Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso					
23. Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores					
<b>Dimensión Resolución de los conflictos</b>					
24. Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.					
25. Respeto las funciones de los demás compañeros					
26. Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.					
27. Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo					

### **Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

#### **EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, “Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI)”. 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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### **1. DATOS GENERALES DEL JUEZ**

##### **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN**

---

**NOMBRE DEL JUEZ:** Aura Gisela Gaviria Vásquez

---

<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Magister en Gerencia de
	Servicios		de Salud.
	Doctor	( )	

---

<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa	( X )
	Social	( )	Organizacional	( )

---

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Sagrado Corazón de Jesús
----------------------------------	-----------------------------------

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )
	Más de 5 años	( x )

---

**Experiencia en Investigación:**

---

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor:	Monjas, I. (2002)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 28 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación	Es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.
	Ambiente de colaboración	Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles
	Actitudes socio afectivas	Es la predisposición hacia el dialogo, trato asertivo, optimismo y empatía en la interacción hacia los demás
	Resolución de los conflictos	Se refiere al manejo y afrontamiento de situaciones conflictivas y desavenencias mediante negociación, mediación y cooperación para reducir la agresión verbal y se conlleve a un clima de armonía y cooperación interpersonal.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, 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

**Dimensión 1:** Comunicación**Objetivo de la dimensión:** Medir la expresión interpersonal, expresión a nivel grupal, expresión espontánea y expresa sinceridad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Expresión interpersonal	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	3	3	3	3	3	
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo	3	3	3	3	3	
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	3	3	3	3	3	
Expresión a nivel grupal	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros	3	3	3	3	3	
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros	3	3	3	3	3	
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros	3	3	3	3	3	
Expresión espontánea	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	3	3	3	3	3	
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones	3	3	3	3	3	
Expresa sinceridad	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros	3	3	3	3	3	
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	3	3	3	3	3	
	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses	3	3	3	3	3	

**Dimensión 2:** Ambiente de colaboración

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prioriza el interés común	Procuró llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	3	3	3	3	3	
Cuida el clima laboral	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	3	3	3	3	3	
Capacidad de negociación	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	3	3	3	3	3	
Claridad de objetivos	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	3	3	3	3	3	
Fomenta la colaboración	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.	3	3	3	3	3	
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	3	3	3	3	3	
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	3	3	3	3	3	



**Dimensión 3:** Actitudes socio afectivas

**Objetivos de la dimensión:** Afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, que participa con ideas claras Motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Participa con ideas claras	Participo en la planificación de actividades en la institución.	3	3	3	3	3	
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	3	3	3	3	3	
Motiva en su entorno	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	3	3	3	3	3	
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	3	3	3	3	3	
Socializa las actividades	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso	3	3	3	3	3	
Muestra respeto por la opinión de su entorno	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	3	3	3	3	3	

**Dimensión 4:** Resolución de los conflictos

**Objetivos de la dimensión:** De tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos y mantengan las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y que contribuyan en la solución de conflictos.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Mantienen las relaciones interpersonales	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	3	3	3	3	3	
Inclusión de sus compañeros	Respeto las funciones de los demás compañeros	3	3	3	3	3	
Contribuye en la solución de conflictos	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	3	3	3	3	3	
Tolera y facilita la tolerancia	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo	3	3	3	3	3	

Aura Gladys Cordero Vazquez  
E INGENIERA  
LIBRO DE FOLIO 1147 N° 3573

**FIRMA DEL JUEZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, "Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida".

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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**NOMBRE DEL JUEZ:** Aura Gisela Gaviria Vásquez

<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Magister en Gerencia de Servicios de Salud
	Doctor	( )	

<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa	( X )
	Social	( )	Organizacional	( )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

<b>Tiempo de experiencia</b>	2 a 4 años
( ) <b>profesional en el área:</b>	Más de 5 años ( x )

**Experiencia en Investigación:**

---

### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida
Autor:	Talamantes et al. (2009)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 25 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 4, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe en razón de lo que brinda como personal de enfermería.

## SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario la Calidad de Atención Ejercida	Dimensión técnico-científica	Consiste las capacidades que ha de tener el cuidado del enfermero, implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas para brindar en forma segura y oportuna y eficaz atención a los pacientes
	Dimensión Interacción proveedor usuario	Referido al equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional.
	Dimensión aspectos del entorno o del confort	El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos.

## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario a Calidad de Atención Ejercida, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

### Aspecto técnico-científico y profesional

**Objetivo de la dimensión:** Medir la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente, Asistencia al paciente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Preparación técnica	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	3	3	3	3	3	
Maniobra y control de equipos	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	3	3	3	3	3	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes	3	3	3	3	3	
Resolución de problemas al paciente	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes	3	3	3	3	3	
Informa al paciente	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	3	3	3	3	3	
	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	3	3	3	3	3	
Asistencia al paciente	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	3	3	3	3	3	

**Autoevaluación del aspecto interpersonal**

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Trato al paciente y su familia	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.	3	3	3	3	3	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	3	3	3	3	3	
	Llamo por su nombre a los pacientes	3	3	3	3	3	
Presentación brindada al paciente	Me presento ante los pacientes con mi nombre	3	3	3	3	3	
	Los pacientes conocen mi nombre	3	3	3	3	3	
Brindar información vital	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería	3	3	3	3	3	
	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo	3	3	3	3	3	
Empatía y respeto	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.	3	3	3	3	3	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende	3	3	3	3	3	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	3	3	3	3	3	
Emisión de tiempo y confianza	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	3	3	3	3	3	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	3	3	3	3	3	

Aspecto del entorno o del confort

**Objetivos de la dimensión:** Mide la confidencialidad del paciente, medidas de higiene, emite tranquilidad, y condiciones ambientales del paciente

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confidencialidad del paciente	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad	3	3	3	3	3	
Medidas de higiene	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	3	3	3	3	3	
Emite tranquilidad	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.	3	3	3	3	3	
Condiciones ambientales del paciente	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.	3	3	3	3	3	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	3	3	3	3	3	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	3	3	3	3	3	

Aura Gladys Gaviria Viquez  
  
 ENSEÑANZA  
 LIBRO VINCULADO 1147 N° 3573

FIRMA DEL JUEZ



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, “Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI)”. 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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

#### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

---

**NOMBRE DEL JUEZ:** Raquel Apolonia López Ordoñez

---

**Grado profesional:** Maestría  Especialista en Gerencia y Planificación Estratégica en Salud  
Doctor

---

**Área de Formación académica:** Clínica  Educativa   
Social  Organizacional

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años   
Más de 5 años

---

**Experiencia en Investigación:**

---

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor:	Monjas, I. (2002)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 28 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación	Es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.
	Ambiente de colaboración	Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles
	Actitudes socio afectivas	Es la predisposición hacia el dialogo, trato asertivo, optimismo y empatía en la interacción hacia los demás
	Resolución de los conflictos	Se refiere al manejo y afrontamiento de situaciones conflictivas y desavenencias mediante negociación, mediación y cooperación para reducir la agresión verbal y se conlleva a un clima de armonía y cooperación interpersonal.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**Dimensión 1:** Comunicación

**Objetivo de la dimensión:** Medir la expresión interpersonal, expresión a nivel grupal, expresión espontánea y expresa sinceridad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Expresión interpersonal	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	4	4	4	4	4	
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión a nivel grupal	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión espontánea	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	4	4	4	4	4	
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones	4	4	4	4	4	
Expresa sinceridad	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros	4	4	4	4	4	
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	4	4	4	4	4	
	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses	4	4	4	4	4	

**Dimensión 2:** Ambiente de colaboración

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prioriza el interés común	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	4	4	4	4	4	
Cuida el clima laboral	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	4	4	4	4	4	
Capacidad de negociación	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	4	4	4	4	4	
Claridad de objetivos	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	4	4	4	4	4	
Fomenta la colaboración	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.	4	4	4	4	4	
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	4	4	4	4	4	
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	4	4	4	4	4	

**Dimensión 3:** Actitudes socio afectivas

**Objetivos de la dimensión:** Afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, que participa con ideas claras Motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Participa con ideas claras	Participo en la planificación de actividades en la institución.	4	4	4	4	4	
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	4	4	4	4	4	
Motiva en su entorno	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	4	4	4	4	4	
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	4	4	4	4	4	
Socializa las actividades	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso	4	4	4	4	4	
Muestra respeto por la opinión de su entorno	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	4	4	4	4	4	

**Dimensión 4:** Resolución de los conflictos

**Objetivos de la dimensión:** De tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos y mantengan las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y que contribuyan en la solución de conflictos.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Mantienen las relaciones interpersonales	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
Inclusión de sus compañeros	Respeto las funciones de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
Contribuye en la solución de conflictos	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	4	4	4	4	4	
Tolera y facilita la tolerancia	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	

  
FIRMA DEL JUEZ

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, "Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida".

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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Raquel Apolonia López Ordoñez			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud	
	Doctor	( )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa	( X )
	Social	( )	Organizacional	( )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )
	Más de 5 años	( x )

---

**Experiencia en Investigación:**

---

### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.



### DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida
Autor:	Talamantes et al. (2009)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 25 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 4, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe en razón de lo que brinda como personal de enfermería.

### SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario la Calidad de Atención Ejercida	Dimensión técnico-científica	Consiste las capacidades que ha de tener el cuidado del enfermero, implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas para brindar en forma segura y oportuna y eficaz atención a los pacientes
	Dimensión Interacción proveedor usuario	Referido al equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional.
	Dimensión aspectos del entorno o del confort	El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos.

## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario a Calidad de Atención Ejercida, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

### Aspecto técnico-científico y profesional

**Objetivo de la dimensión:** Medir la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente, Asistencia al paciente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Preparación técnica	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	4	4	
Maniobra y control de equipos	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	4	4	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Resolución de problemas al paciente	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Informa al paciente	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	4	4	
	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	4	4	
Asistencia al paciente	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	4	4	

**Autoevaluación del aspecto interpersonal**

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Trato al paciente y su familia	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	4	4	
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	4	4	
Presentación brindada al paciente	Me presento ante los pacientes con mi nombre	4	4	4	4	4	
	Los pacientes conocen mi nombre	4	4	4	4	4	
Brindar información vital	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería	4	4	4	4	4	
	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
Empatía y respeto	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende	4	4	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	4	4	
Emisión de tiempo y confianza	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	4	4	

Aspecto del entorno o del confort

**Objetivos de la dimensión:** Mide la confidencialidad del paciente, medidas de higiene, emite tranquilidad, y condiciones ambientales del paciente

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confidencialidad del paciente	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad	4	4	4	4	4	
Medidas de higiene	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	4	4	
Emite tranquilidad	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.	4	4	4	4	4	
Condiciones ambientales del paciente	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.	4	4	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	4	4	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	4	4	

*Lic. Raquel Rojas*  
 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
 HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS  
 COORDINADORA DE LA UNIDAD  
 DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

**FIRMA DEL JUEZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, “Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI)”. 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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 2. DATOS GENERALES DEL JUEZ

#### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

---

**NOMBRE DEL JUEZ:** Nancy del Carmen López García

---

**Grado profesional:** Maestría ( X ) Magister en Salud Pública  
Doctor ( )

---

**Área de Formación académica:** Clínica ( ) Educativa ( X )  
Social ( ) Organizacional ( )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años ( )

Más de 5 años ( x )

---

**Experiencia en Investigación:**

---

Evaluación cualitativa del programa de mejoramiento continuo de la Calidad en ginecología del hospital de Quevedo.

Artículos científicos, control del dolor Postquirúrgico.

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor:	Monjas, I. (2002)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 28 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación	Es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.
	Ambiente de colaboración	Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles
	Actitudes socio afectivas	Es la predisposición hacia el dialogo, trato asertivo, optimismo y empatía en la interacción hacia los demás
	Resolución de los conflictos	Se refiere al manejo y afrontamiento de situaciones conflictivas y desavenencias mediante negociación, mediación y cooperación para reducir la agresión verbal y se conlleva a un clima de armonía y cooperación interpersonal.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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



**Dimensión 1:** Comunicación

**Objetivo de la dimensión:** Medir la expresión interpersonal, expresión a nivel grupal, expresión espontánea y expresa sinceridad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Expresión interpersonal	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	4	4	4	4	4	
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión a nivel grupal	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión espontánea	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	4	4	4	4	4	
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones	4	4	4	4	4	
Expresa sinceridad	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros	4	4	4	4	4	
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	4	4	4	4	4	
	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses	4	4	4	4	4	

**Dimensión 2:** Ambiente de colaboración

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prioriza el interés común	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	4	4	4	4	4	
Cuida el clima laboral	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	4	4	4	4	4	
Capacidad de negociación	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	4	4	4	4	4	
Claridad de objetivos	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	4	4	4	4	4	
Fomenta la colaboración	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.	4	4	4	4	4	
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	4	4	4	4	4	
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	4	4	4	4	4	

**Dimensión 3:** Actitudes socio afectivas

**Objetivos de la dimensión:** Afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, que participa con ideas claras Motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Participa con ideas claras	Participo en la planificación de actividades en la institución.	4	4	4	4	4	
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	4	4	4	4	4	
Motiva en su entorno	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	4	4	4	4	4	
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	4	4	4	4	4	
Socializa las actividades	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso	4	4	4	4	4	
Muestra respeto por la opinión de su entorno	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	4	4	4	4	4	

**Dimensión 4:** Resolución de los conflictos

**Objetivos de la dimensión:** De tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos y mantengan las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y que contribuyan en la solución de conflictos.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Mantienen las relaciones interpersonales	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
Inclusión de sus compañeros	Respeto las funciones de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
Contribuye en la solución de conflictos	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	4	4	4	4	4	
Tolera y facilita la tolerancia	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	

Lcda. Nancy López G.

ENFERMERA

1203999106

FIRMA DEL JUEZ

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, "Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida".

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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Nancy del Carmen López García			
	Maestría	( X )	Magister en Salud Pública	
<b>Grado profesional:</b>	Doctor	( )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa	( X )
	Social	( )	Organizacional	( )

---

**Áreas de experiencia profesional: Centro Gineco-Obstétrico**

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )
	Más de 5 años	( x )

---

### Experiencia en Investigación:

---

Evaluación cualitativa del programa de mejoramiento continuo de la Calidad en ginecología del hospital de Quevedo.

Artículos científicos, control del dolor Postquirúrgico.

### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

**Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.**

## DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida
Autor:	Talamantes et al. (2009)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 25 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 4, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe en razón de lo que brinda como personal de enfermería.

## SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario la Calidad de Atención Ejercida	Dimensión técnico-científica	Consiste las capacidades que ha de tener el cuidado del enfermero, implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas para brindar en forma segura y oportuna y eficaz atención a los pacientes
	Dimensión Interacción proveedor usuario	Referido al equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional.
	Dimensión aspectos del entorno o del confort	El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos.

## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario a Calidad de Atención Ejercida, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

### Aspecto técnico-científico y profesional

**Objetivo de la dimensión:** Medir la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente, Asistencia al paciente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Preparación técnica	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	4	4	
Maniobra y control de equipos	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	4	4	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Resolución de problemas al paciente	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Informa al paciente	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	4	4	
	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	4	4	
Asistencia al paciente	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	4	4	



**Autoevaluación del aspecto interpersonal**

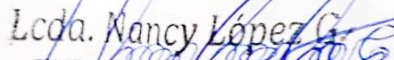
**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Trato al paciente y su familia	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	4	4	
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	4	4	
Presentación brindada al paciente	Me presento ante los pacientes con mi nombre	4	4	4	4	4	
	Los pacientes conocen mi nombre	4	4	4	4	4	
Brindar información vital	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería	4	4	4	4	4	
	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
Empatía y respeto	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende	4	4	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	4	4	
Emisión de tiempo y confianza	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	4	4	

Aspecto del entorno o del confort

**Objetivos de la dimensión:** Mide la confidencialidad del paciente, medidas de higiene, emite tranquilidad, y condiciones ambientales del paciente

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confidencialidad del paciente	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad	4	4	4	4	4	
Medidas de higiene	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	4	4	
Emite tranquilidad	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.	4	4	4	4	4	
Condiciones ambientales del paciente	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.	4	4	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	4	4	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	4	4	

Lcda. Nancy López G.  
  
**ENFERMERA**  
 1203999105

FIRMA DEL JUEZ

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, “Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención”.


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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b> Efrén Gabriel Castillo Hidalgo			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Maestría en psicología clínica. Maestría en docencia Universitaria.
	Doctor	( X )	Doctor en Psicología
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( X )	Educativa ( X )
	Social	( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b> Clínico, forense, salud comunitaria, docencia universitaria e investigación			
Unidad Médico legal Lambayeque; Universidad Señor de Sipán, Universidad Cesar Vallejo, Universidad Católica de Trujillo			
<b>Institución donde labora:</b>	Trujillo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
<b>Experiencia en Investigación:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisor por pares por la Universidad de Manizales</li><li>• Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo</li><li>• Dependencia emocional, afrontamiento al estrés y depresión en víctimas de violencia de pareja de Chiclayo.</li><li>• Propiedades métricas de escala de funcionalidad familiar en estudiantes pre universitarios de Trujillo.</li><li>• Propiedades métricas de escala de asertividad de estudiantes pre universitarios de Trujillo.</li><li>• Investigación formativa en construcción y validación de instrumentos de medición de datos.</li><li>• Asesor y jurado de tesis de pre y posgrado</li></ul>			

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

**Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.**

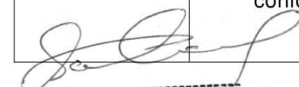
  
Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención.
Autor:	Talamantes et al. (2009)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 25 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 4, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe en razón de lo que brinda como personal de enfermería.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario de Autopercepción de la de la Calidad de Atención.	Dimensión técnico-científica	Consiste las capacidades que ha de tener el cuidado del enfermero, implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas para brindar en forma segura y oportuna y eficaz atención a los pacientes
	Dimensión Interacción proveedor usuario	Referido al equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional.
	Dimensión aspectos del entorno o del confort	El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos.

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264


## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 1: Aspecto técnico-científico y profesional**

**Objetivo de la dimensión:** Medir la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente, Asistencia al paciente.

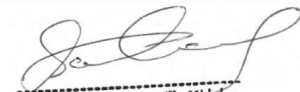
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Preparación técnica	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	4	4	
Maniobra y control de equipos	Sé maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	4	4	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Resolución de problemas al paciente	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Informa al paciente	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	4	4	
	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	4	4	
Asistencia al paciente	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 2: Autoevaluación del aspecto interpersonal**

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Trato al paciente y su familia	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	4	4	
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	4	4	
Presentación brindada al paciente	Me presento ante los pacientes con mi nombre	4	4	4	4	4	
	Los pacientes conocen mi nombre	4	4	4	4	4	
Brindar información vital	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería	4	4	4	4	4	
	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
Empatía y respeto	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende	4	4	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	4	4	
Emisión de tiempo y confianza	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 3: Aspecto del entorno o del confort**

**Objetivos de la dimensión:** Mide la confidencialidad del paciente, medidas de higiene, emite tranquilidad, y condiciones ambientales del paciente

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confidencialidad del paciente	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad	4	4	4	4	4	
Medidas de higiene	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	4	4	
Emite tranquilidad	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.	4	4	4	4	4	
Condiciones ambientales del paciente	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.	4	4	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	4	4	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.P.S. 9264  
**FIRMA DEL JUEZ**



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, "Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI)". 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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

#### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

---

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b> Efrén Gabriel Castillo Hidalgo			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Maestría en psicología clínica. Maestría en docencia Universitaria.
	Doctor	( X )	Doctor en Psicología
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( X )	Educativa ( X )
	Social	( )	Organizacional ( )

---

#### Áreas de experiencia profesional: Clínico, forense, salud comunitaria, docencia universitaria e investigación

---

<b>Institución donde labora:</b>	Unidad Médico legal Lambayeque; Universidad Señor de Sipán, Universidad Cesar Vallejo, Universidad Católica de Trujillo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	

---

#### Experiencia en Investigación:

- Revisor por pares por la Universidad de Manizales
- Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo
- Dependencia emocional, afrontamiento al estrés y depresión en víctimas de violencia de pareja de Chiclayo.
- Propiedades métricas de escala de funcionalidad familiar en estudiantes pre universitarios de Trujillo.
- Propiedades métricas de escala de asertividad de estudiantes pre universitarios de Trujillo.
- Investigación formativa en construcción y validación de instrumentos de medición de datos.
- Asesor y jurado de tesis de pre y posgrado

---



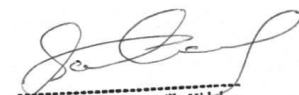
Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor:	Monjas, I. (2002)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 28 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación	Es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.
	Ambiente de colaboración	Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles
	Actitudes socio afectivas	Es la predisposición hacia el dialogo, trato asertivo, optimismo y empatía en la interacción hacia los demás
	Resolución de los conflictos	Se refiere al manejo y afrontamiento de situaciones conflictivas y desavenencias mediante negociación, mediación y cooperación para reducir la agresión verbal y se conlleva a un clima de armonía y cooperación interpersonal.

  
Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

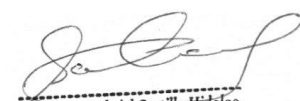
### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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.

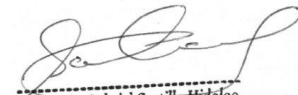
1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 1:** Comunicación

**Objetivo de la dimensión:** Medir la expresión interpersonal, expresión a nivel grupal, expresión espontánea y expresa sinceridad.

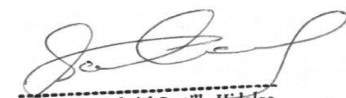
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Expresión interpersonal	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	4	4	4	4	4	
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión a nivel grupal	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión espontánea	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	4	4	4	4	4	
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones	4	4	4	4	4	
Expresa sinceridad	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros	4	4	4	4	4	
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	4	4	4	4	4	
	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 2:** Ambiente de colaboración

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prioriza el interés común	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	4	4	4	4	4	
Cuida el clima laboral	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	4	4	4	4	4	
Capacidad de negociación	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	4	4	4	4	4	
Claridad de objetivos	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	4	4	4	4	4	
Fomenta la colaboración	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.	4	4	4	4	4	
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	4	4	4	4	4	
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	4	4	4	4	4	




Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

**Dimensión 3:** Actitudes socio afectivas

**Objetivos de la dimensión:** Afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, que participa con ideas claras Motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Participa con ideas claras	Participo en la planificación de actividades en la institución.	4	4	4	4	4	
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	4	4	4	4	4	
Motiva en su entorno	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	4	4	4	4	4	
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	4	4	4	4	4	
Socializa las actividades	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso	4	4	4	4	4	
Muestra respeto por la opinión de su entorno	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	4	4	4	4	4	

  
 Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

**Dimensión 4:** Resolución de los conflictos

**Objetivos de la dimensión:** De tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos y mantengan las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y que contribuyan en la solución de conflictos.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Mantienen las relaciones interpersonales	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
Inclusión de sus compañeros	Respeto las funciones de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
Contribuye en la solución de conflictos	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	4	4	4	4	4	
Tolera y facilita la tolerancia	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo

C.P.S. 9261  
**FIRMA DEL JUEZ**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, “Cuestionario de Relaciones Interpersonales (EMRI)”. 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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

#### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

---

**NOMBRE DEL JUEZ:** Mercedes Katty Junco Alvarado

---

**Grado profesional:** Maestría ( X ) Magister en Gerencia de Servicios de Salud.  
Doctor ( )

---

**Área de Formación académica:** Clínica ( ) Educativa ( X )  
Social ( ) Organizacional ( )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años ( )  
Más de 5 años ( x )

---

**Experiencia en Investigación:**

---



### 3. DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)
Autor:	Monjas, I. (2002)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 20 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 28 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 5, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de determinar los niveles de percepción que tienen los enfermeros de cara a sus relaciones interpersonales.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación	Es un tipo de reciprocidad informativa que pudiera ser tanto verbal o no verbal, muy necesario para poder expresar ciertas necesidades y cualquier cosa que sería imposible de describir, si no existiera.
	Ambiente de colaboración	Es el procedimiento en el que se involucra un grupo de sujetos, por lo que una adecuada gestión de las relaciones interpersonales en un entorno armónico donde cada miembro del colectivo conozca su tareas o roles
	Actitudes socio afectivas	Es la predisposición hacia el dialogo, trato asertivo, optimismo y empatía en la interacción hacia los demás
	Resolución de los conflictos	Se refiere al manejo y afrontamiento de situaciones conflictivas y desavenencias mediante negociación, mediación y cooperación para reducir la agresión verbal y se conlleve a un clima de armonía y cooperación interpersonal.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	4. 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**Dimensión 1:** Comunicación**Objetivo de la dimensión:** Medir la expresión interpersonal, expresión a nivel grupal, expresión espontánea y expresa sinceridad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Expresión interpersonal	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	4	4	4	4	4	
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión a nivel grupal	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros	4	4	4	4	4	
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros	4	4	4	4	4	
Expresión espontánea	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas	4	4	4	4	4	
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones	4	4	4	4	4	
Expresa sinceridad	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros	4	4	4	4	4	
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	4	4	4	4	4	
	Considero lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses	4	4	4	4	4	

**Dimensión 2:** Ambiente de colaboración

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Prioriza el interés común	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	4	4	4	4	4	
Cuida el clima laboral	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	4	4	4	4	4	
Capacidad de negociación	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	4	4	4	4	4	
Claridad de objetivos	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	4	4	4	4	4	
Fomenta la colaboración	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro.	4	4	4	4	4	
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	4	4	4	4	4	
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	4	4	4	4	4	

**Dimensión 3:** Actitudes socio afectivas

**Objetivos de la dimensión:** Afrontar las problemáticas y brindar una solución sosteniendo la armonía en el entorno en el que nos hallamos, sin genera una alteración en las relaciones entre las sujetos, que participa con ideas claras Motiva en su entorno, socializa las actividades y muestra respeto por la opinión de su entorno.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Participa con ideas claras	Participo en la planificación de actividades en la institución.	4	4	4	4	4	
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	4	4	4	4	4	
Motiva en su entorno	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	4	4	4	4	4	
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	4	4	4	4	4	
Socializa las actividades	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso	4	4	4	4	4	
Muestra respeto por la opinión de su entorno	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores	4	4	4	4	4	

**Dimensión 4:** Resolución de los conflictos

**Objetivos de la dimensión:** De tal forma que la resolución de los conflictos depende de las opciones comunicativas para que todos puedan o lleguen a adecuados acuerdos y mantengan las relaciones interpersonales, inclusión de sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y que contribuyan en la solución de conflictos.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Mantienen las relaciones interpersonales	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
Inclusión de sus compañeros	Respeto las funciones de los demás compañeros	4	4	4	4	4	
Contribuye en la solución de conflictos	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	4	4	4	4	4	
Tolera y facilita la tolerancia	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de trabajo	4	4	4	4	4	

Lcda. Katy Junco A.  
C.I.: 145614399  
ENFERMERA

FIRMA DEL JUEZ

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, "Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida".

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 tanto al área investigativa **Calidad de las Prestaciones y Gestión del Riesgo en Salud**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

<b>NOMBRE DEL JUEZ:</b>	Mercedes Katty Junco Alvarado			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( X )	Maestría en Gerencia de Servicios de Salud	
	Doctor	( )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Clínica	( )	Educativa	( X )
	Social	( )	Organizacional	( )

---

**Áreas de experiencia profesional:** Centro Gineco-Obstétrico

---

**Institución donde labora:** Hospital Sagrado Corazón de Jesús

---

---

<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	(
	Más de 5 años	( x

---

**Experiencia en Investigación:**

---

### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## DATOS DE LA ESCALA DE RESILIENCIA

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Calidad de Atención Ejercida
Autor:	Talamantes et al. (2009)
Procedencia:	España
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal de enfermería.
Significación:	Consta de 25 ítems, a manera de preguntas Likert de 1 a 4, los valores asignados a los ítems son sumados para obtener una única puntuación global, a fin de medir los niveles sobre la autopercepción de la calidad de atención que percibe en razón de lo que brinda como personal de enfermería.

## SOPORTE TEÓRICO

Escala/área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Cuestionario la Calidad de Atención Ejercida	Dimensión técnico-científica	Consiste las capacidades que ha de tener el cuidado del enfermero, implica conocimientos sistematizados en guías de intervención fundamentados en evidencias científicas y estandarizadas para brindar en forma segura y oportuna y eficaz atención a los pacientes
	Dimensión Interacción proveedor usuario	Referido al equilibrio personal y un clima de interacción con los pacientes lleno de afectos y comprensión que se genera de aceptar la asistencia sanitaria como valor esencial de la práctica profesional.
	Dimensión aspectos del entorno o del confort	El espacio donde se halla en permanencia el paciente que necesita cuidados, el cual debe poseer aspectos favorables pro de la recuperación y se basa en la existencia de condiciones de vulnerabilidad y los derechos humanos básicos.



## PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento Cuestionario a Calidad de Atención Ejercida, elaborado por Talamantes et al. (2009). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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 las mismas.
	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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

### Aspecto técnico-científico y profesional

**Objetivo de la dimensión:** Medir la Preparación técnica, Maniobra y control de equipos, Resolución de problemas al paciente, Informa al paciente, Asistencia al paciente.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observación
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Preparación técnica	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	4	4	
Maniobra y control de equipos	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	4	4	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Resolución de problemas al paciente	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes	4	4	4	4	4	
Informa al paciente	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	4	4	
	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	4	4	
Asistencia al paciente	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	4	4	

**Autoevaluación del aspecto interpersonal**

**Objetivos de la dimensión:** Mide el trato al paciente y su familia, presentación brindada al paciente, brindar información vital, empatía y respeto y emisión de tiempo y confianza.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Trato al paciente y su familia	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.	4	4	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	4	4	
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	4	4	
Presentación brindada al paciente	Me presento ante los pacientes con mi nombre	4	4	4	4	4	
	Los pacientes conocen mi nombre	4	4	4	4	4	
Brindar información vital	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería	4	4	4	4	4	
	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo	4	4	4	4	4	
Empatía y respeto	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.	4	4	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende	4	4	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	4	4	
Emisión de tiempo y confianza	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	4	4	

Aspecto del entorno o del confort

**Objetivos de la dimensión:** Mide la confidencialidad del paciente, medidas de higiene, emite tranquilidad, y condiciones ambientales del paciente

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia			Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
Confidencialidad del paciente	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad	4	4	4	4	4	
Medidas de higiene	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	4	4	
Emite tranquilidad	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.	4	4	4	4	4	
Condiciones ambientales del paciente	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.	4	4	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	4	4	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	4	4	

Lcda. Katty Junco A.  
C.I.: 12.5514399  
ENFERMERA

FIRMA DEL JUEZ

**Evidencia de validez por juicio de expertos del Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA COHERENCIA		
		CLARIDAD	A	IA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
<b>Aspecto técnico-científico y profesional</b>	2	0.95	0.95	0.95
	1	0.95	0.95	0.95
	7	0.95	0.95	0.95
	8	0.95	0.95	0.95
	12	0.95	0.95	0.95
	13	0.95	0.95	0.95
	21	0.95	0.95	0.95
<b>Autoevaluación del aspecto interpersonal</b>	3	0.95	0.95	0.95
	4	0.95	0.95	0.95
	9	0.95	0.95	0.95
	10	0.95	0.95	0.95
	14	0.95	0.95	0.95
	15	0.95	0.95	0.95
	18	0.95	0.95	0.95
	20	0.95	0.95	0.95
	22	0.95	0.95	0.95
	17	0.95	0.95	0.95
	23	0.95	0.95	0.95
<b>Aspecto del entorno o del confort</b>	24	0.95	0.95	0.95
	5	0.95	0.95	0.95
	6	0.95	0.95	0.95
	11	0.95	0.95	0.95
	16	0.95	0.95	0.95
	19	0.95	0.95	0.95
25	0.95	0.95	0.95	

*Nota:* V: Coeficiente de Aiken; p: Significancia

En la presente tabla se aprecia que el 100% de los ítems del Cuestionario de autopercepción de la calidad de atención en claridad, coherencia y relevancia presente un coeficiente de Aiken de .95, lo cual significa que dichos ítems tienen alta evidencia de comprensión, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en el Cuestionario.

**Evidencia de validez por juicio de expertos del cuestionario de relaciones  
interpersonales**

DIMENSIONES	ITEMS	UV AIKEN		
		CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
<b>Comunicación</b>	2	0.95	0.95	0.95
	1	0.95	0.95	0.95
	9	0.95	0.95	0.95
	10	0.95	0.95	0.95
	17	0.95	0.95	0.95
	18	0.95	0.95	0.95
	23	0.95	0.95	0.95
	24	0.95	0.95	0.95
	27	0.95	0.95	0.95
	20	0.95	0.95	0.95
<b>Ambiente de colaboración</b>	28	0.95	0.95	0.95
	3	0.95	0.95	0.95
	4	0.95	0.95	0.95
	11	0.95	0.95	0.95
	12	0.95	0.95	0.95
	19	0.95	0.95	0.95
	26	0.95	0.95	0.95
<b>Actitudes socio afectivas</b>	25	0.95	0.95	0.95
	5	0.95	0.95	0.95
	6	0.95	0.95	0.95
	13	0.95	0.95	0.95
	14	0.95	0.95	0.95
<b>Resolución de los conflictos</b>	21	0.95	0.95	0.95
	22	0.95	0.95	0.95
	7	0.95	0.95	0.95
	8	0.95	0.95	0.95
	15	0.95	0.95	0.95
	16	0.95	0.95	0.95

*Nota:* V: Coeficiente de Aiken; p: Significancia

En la presenta tabla se aprecia que el 100% de los ítems del Cuestionario de relaciones interpersonales en claridad, coherencia y relevancia presente un coeficiente de Aiken de .95, lo cual significa que dichos ítems tienen alta evidencia de validez de contenido en comprensión, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes para ser incluidos en el cuestionario.

### Validez de criterio - Pearson (Ítem – test)

#### Correlación ítem test del Cuestionario de Autopercepción de la Calidad de Atención en profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo

Item	Rit	P
1	0.483	.001
2	0.525	.001
3	0.678	.001
4	0.503	.001
5	0.861	.001
6	0.485	.001
7	0.533	.001
8	0.724	.001
9	0.826	.001
10	0.518	.001
11	0.573	.001
12	0.309	.001
13	0.660	.001
14	0.616	.001
15	0.663	.001
16	0.518	.001
17	0.744	.001
18	0.678	.001
19	0.792	.001
20	0.792	.001
21	0.725	.001
22	0.569	.001
23	0.688	.001
24	0.497	.001
25	0.766	.001

*Nota:* rit: Correlación de Pearson entre el ítem- escala; *p*: Significancia

En la presente tabla se aprecia que los ítems del Cuestionario de Calidad en personal de enfermería del Hospital Básico, presentan coeficiente de correlación ítem test desde .309 a .861, lo cual revela que presentan valores aceptables.

**Correlación ítem test del Cuestionario de relaciones interpersonales en profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo**

<b>Item</b>	<b>rit</b>	<b>P</b>
1	.722	.001
2	.710	.001
3	.777	.001
4	.625	.001
5	.273	.001
6	.693	.001
7	.630	.001
8	.801	.001
9	.240	.001
10	.402	.001
11	.253	.001
12	.339	.001
13	.200	.001
14	.263	.001
15	.579	.001
16	.263	.001
17	.445	.001
18	.354	.001
19	.250	.001
20	.434	.001
21	.656	.001
22	.379	.001
23	.445	.001
24	.554	.001
25	.731	.001
26	.461	.001
27	.751	.001
28	.425	.001

*Nota:* rit: Correlación de Pearson entre el ítem- escala; *p*: Significancia

En la presente tabla se aprecia que los ítems del Cuestionario de relaciones interpersonales presenta una correlación ítem test desde .20 a .801, lo cual revela que presentan valores aceptables.



## Confiabilidad de instrumento 1 – prueba piloto

*Coefficientes de confiabilidad OMEGA Mc Donald del Cuestionario de Calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo*

<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Omega Mc Donald</b>
Aspectos técnicos científico y profesional	8	.803
Aspectos interpersonales	7	.910
Aspectos del entorno	6	.845
Dimensión global	25	.950

En la Tabla se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, con valores de .803 en la dimensión aspectos científicos a .845 en aspectos del entorno, en tanto que en la dimensión global un coeficiente Omega de .950; lo cual refleja que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

## Confiabilidad de instrumento 2 – prueba piloto

*Coefficientes de confiabilidad OMEGA Mc Donald Cuestionario de relaciones interpersonales en profesionales de enfermería de un hospital de Quevedo*

<b>Factores</b>	<b>Items</b>	<b>Omega Mc Donald</b>
Comunicación	11	.842
Ambiente de colaboración	7	.700
Actitudes socioafectivas	6	.548
Resolución de conflictos	4	.810
Dimensión global	28	.908

En la Tabla se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, con valores de .548 en la dimensión actitudes socioafectivas a .842 en la dimensión comunicación y en la dimensión global un coeficiente de .908; lo cual refleja que el instrumento cuenta con Altos valores de consistencia interna como medida de la fiabilidad.

## Anexo 4. Autorización de aplicación de los instrumentos

SOLICITA: FACILIDADES PARA  
APLICAR INSTRUMENTOS CON FINES  
DE INVESTIGACIÓN

**Dr. Walter Boris Daza García**  
Director de Hospital Sagrado Corazón de Jesús-Quevedo

Yo, Gelin Andrea Muñoz Ulloa, identificado con número de cedula 1205998428, estudiante de Posgrado en la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- Filial Piura, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que el suscrito, maestrante en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo- Piura, y dado que me encuentro desarrollando la investigación: Calidad de Atención Ejercida y Habilidades Interpersonales en profesionales de Enfermería de un Hospital de Quevedo en tiempos COVID-19,2020 para optar el grado de Magister en Gestión de los servicios de salud en dicha casa superior de estudios. Por tal motivo pido a usted su valioso apoyo consistente en brindar autorización al suscrito (a) para realizar la aplicación de los Instrumentos de recolección de datos mediante encuestas online para fines de validación y desarrollo de la investigación, las mismas que son guardando los principios éticos de la investigación. De antemano agradezco su valiosa contribución.

Por lo expuesto:

Pido acceder a mi petición.

Quevedo, 02 de Noviembre del 2020.



Gelin Andrea Muñoz Ulloa  
C.I.# 1205998428

Quevedo 04 de Noviembre del 2020

Señor Doctor  
Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Tutora

Presente

Asunto: Carta de interés institucional con protocolo de investigación:

De mi consideración:

Yo Walter Boris Daza Garcia con CI 1204505711, en calidad de Director del **Hospital Sagrado Corazon de Jesús** de la ciudad de Quevedo manifiesto que conozco y estoy de acuerdo con la propuesta del protocolo de investigación titulado: **calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en profesionales de enfermería de un Hospital de Quevedo en tiempos de COVID-19, 2020**. Cuyo estudiante es **GELIN ANDREA MUÑOZ ULLOA**

Certifico también que se han establecido acuerdos con el investigador para garantizar la confidencialidad de los datos de los individuos, en relación con los registros médicos o fuentes de información de donde el estudiante realiza el trabajo de investigación.

ATENTAMENTE

Walter Boris Daza Garcia

Director Técnico del Hospital Sagrado Corazon de Jesús



Dirección: Av. Walter Andrade y Av.  
Guayacones - Parroquia. 7 de octubre  
Código Postal: 120301 / Quevedo Ecuador  
Teléfono: 593-05-2750737 -

Elaborado por Lic. Silvana Merino Baren



sembramos  
Futuro

Lenin



## Anexo 5. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título:

Investigador(a) principal:

**Estimado(a) Señor(a):**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación en el estudio denominado «Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19,2020». Este estudio es desarrollado por una investigadora de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las instituciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo se autoperciben los profesionales que laboran en este sector. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de dos encuestas anónimas respecto a variables como la calidad de atención ejercida y las habilidades interpersonales. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tiene dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico **[upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe)**.

Si decide participar del estudio, esto le tomará aproximadamente entre 15 minutos por cada encuesta aproximadamente, realizados mediante el envío a su correo de las encuestas. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible de los cuestionarios que se le presentarán. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado las encuestas, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

**Declaración de(la) Investigador(a):**

Yo, Gelin Andrea, Muñoz Ulloa, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

---

**Firma de la Investigadora**

---

**País y Fecha**









77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
95	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

## Base de Habilidades Interpersonales

ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28
1	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
6	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
10	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	5	2	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	4	1	5	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	5	5	5	1	4	5	5	1	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
16	3	1	2	2	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	2	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	
19	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	
20	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
24	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	3	4	3	4	2	3	3	3	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	
28	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	
29	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	
31	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	

32	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	1	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
33	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
34	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
36	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	1	3	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4
39	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5
40	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
42	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
45	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	1	3	3	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	5	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	1	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4
47	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3
50	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5
52	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5
53	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
56	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
59	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	1	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5
60	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5
62	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
64	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

66	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	1	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
69	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
71	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	1	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
75	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
76	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
77	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
81	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	3	5	5	5	4	
82	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
83	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
86	3	3	3	5	1	3	5	4	5	3	5	5	1	1	5	5	3	3	3	5	3	3	3	1	5	5	5	3	
87	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	1	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	
88	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	1	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
89	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	1	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
90	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
91	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	
94	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
95	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5