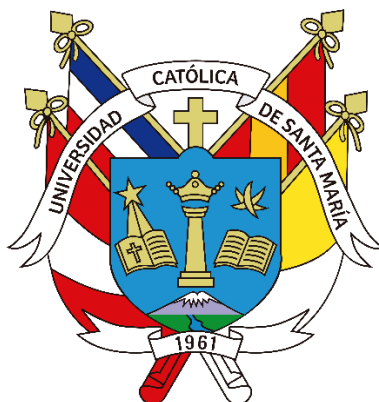


**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**



**Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de atención del Hospital II**  
**Manuel de Torres Muñoz de ESSALUD - Mollendo. Arequipa, 2019-2020**

Tesis presentada por la Bachiller:  
**Zeballos Zapana, Venicia Alejandrina**  
**ORCID: 0009-0003-3478-7542**

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:  
**Dra. Rivas Vargas, Úrsula Irene**  
**ORCID: 0009-0003-5753-2956**

**Arequipa – Perú**  
**2024**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 17 de Abril del 2024

**Dictamen: 000031-C-EPG-2024**

Visto el borrador del expediente 000031, presentado por:

**2018009832 - ZEBALLOS ZAPANA VENICIA ALEJANDRINA**

Titulado:

**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
HOSPITAL II MANUEL DE TORRES MUÑOZ DE ESSALUD - MOLLENDO. AREQUIPA, 2019-2020**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS  
DICTAMINADOR**



**29720325 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR  
DICTAMINADOR**



**29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO  
DICTAMINADOR**



# Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de atención del Hospital II Manuel de Torres Muñoz de ESSALUD - Mollendo. Arequipa, 2019-2020

## ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Internet Source	6%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	4%
3	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	4%
4	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Internet Source	2%
5	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Internet Source	2%
6	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Internet Source	2%
7	<a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Internet Source	1%
8	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Internet Source	1%

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este momento de mi vida. En el que puedo ver realizado uno de mis mejores anhelos. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a luchar por lo que uno quiere.

A mis padres Marina y Eugenio por los ejemplos de lucha y perseverancia que me han inculcado, lo cual me permite conducirme en la vida con virtud y sacrificio para lograr mis metas.

A mis hijos Enrique y Lilybeth por el apoyo constante para lograr mi anhelo. A la Dra. Úrsula Rivas Vargas por su asesoramiento profesional y afecto fraternal en la realización y conclusión de la investigación.

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por llevar de la mano a la niña de sus ojos en el camino y fortalecerme día a día en mi carrera profesional.*

*A mi familia por su apoyo incondicional.*

*A la escuela de postgrado de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, mi alma máter, por la formación académica brindada.*

*Al Hospital “Manuel de Torres Muñoz”, de ESSALUD- Mollendo. Arequipa por su apoyo y participación para poder lograr esta meta.*



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS .....	1
OBJETIVOS.....	2
OBJETIVO GENERAL .....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
CAPITULO I MARCO TEORICO .....	3
1. Marco Teórico.....	4
1.1. Relaciones interpersonales.....	4
1.1.1. Teorías de las Relaciones Interpersonales.....	4
1.1.2. Relaciones interpersonales en el marco de la salud.....	6
1.1.3. Importancia de las relaciones interpersonales .....	7
1.1.4. Dimensiones en las relaciones interpersonales.....	7
1.1.5. Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el campo laboral	10
1.2. Calidad.....	11
1.2.1. La calidad .....	11
1.2.2. Calidad de Atención .....	11
1.2.3. Dimensiones de la Calidad.....	13
2. Análisis de Antecedentes Investigativos.....	15
2.1. Internacional .....	15
2.2. Nacional.....	16
2.3. Locales.....	17
CAPITULO II METODOLOGÍA .....	18
1. Técnicas Instrumentos de Verificación.....	19

1.1. Técnica.....	19
1.2. Instrumento .....	19
1.3. Cuadro de Coherencias .....	19
1.3.1. Relaciones Interpersonales .....	19
1.3.2. Calidad de atención. ....	20
2. Campo de Verificación.....	22
2.1. Ubicación Espacial.....	22
2.2. Ubicación Temporal.....	22
2.2.1. Cronología .....	22
2.2.2. Corte y visión temporal .....	22
2.3. Unidades de Estudio .....	22
2.3.1. Muestra .....	23
2.3.2. Criterios de Inclusión.....	23
2.3.3. Criterios de Exclusión .....	23
3. Estrategias de Recolección de Datos.....	23
3.1. Organización .....	23
3.2. Recursos.....	24
3.2.1. Recursos Humanos .....	24
3.2.2. Recursos Físicos .....	24
3.2.3. Recursos Materiales.....	24
3.2.4. Recursos Económicos.....	24
3.3. Validación del Instrumento.....	24
3.3.1. Primer instrumento: Escala de Relaciones Interpersonales .....	24
3.3.2. Segundo instrumento: Escala de Calidad de Atención .....	26
3.4. Criterios Para Manejar los Resultados .....	28
3.4.1. Plan de procesamiento .....	28

3.4.2. Plan de Análisis Estadístico:.....	28
3.4.3. Cálculo del tamaño de la muestra.....	29
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION .....	30
1. Resultados .....	31
1.1. Características del Personal .....	31
1.2. Variable Relaciones Interpersonales .....	38
1.3. Variable Calidad de Atención.....	41
2. Discusión.....	52
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	57
ANEXOS .....	60
ANEXOS 01 CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXOS 02 INSTRUMENTOS APLICADOS	
ANEXOS 03 MATRIZ DE SISTEMATIZACION	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DISTRIBUCION POR EDAD DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO DE LA MUESTRA SELECCIONADA. ....	31
TABLA 2 DISTRIBUCION SEGÚN GÉNERO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA .....	32
TABLA 3 ESTADO CIVIL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA. ....	33
TABLA 4 ESTRUCTURA DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO.....	34
TABLA 5 DISTRIBUCION SEGÚN TIEMPO DE SERVICIOS ACTUAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	36
TABLA 6 NIVEL DE RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	37
TABLA 7 NIVEL DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	38
TABLA 8 NIVEL DE ACTITUDES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	39
TABLA 9 NIVEL DE TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.....	40
TABLA 10 INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION.....	41
TABLA 11 NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ” ,DE ESSALUD - MOLLENDO.....	42
TABLA 12 INDICADORES DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD -	

MOLLENDO .....	43
TABLA 13 INDICADORES DE CALIDAD INTERPERSONAL, DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	44
TABLA 14 INDICADORES DE PERCEPCION DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO .....	46
TABLA 15 NIVEL DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. .....	47
TABLA 16 NIVEL DE CALIDAD INTERPERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	48
TABLA 17 NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	49
TABLA 18 RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE ATENCION DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DISTRIBUCION POR EDAD DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO DE LA MUESTRA SELECCIONADA. ....	31
FIGURA 2 DISTRIBUCION SEGÚN GÉNERO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA .....	32
Figura 3 ESTADO CIVIL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA. ....	33
FIGURA 4 ESTRUCTURA DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. ....	35
FIGURA 5 DISTRIBUCION SEGÚN TIEMPO DE SERVICIOS ACTUAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	36
FIGURA 6 NIVEL DE RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	37
FIGURA 7 NIVEL DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	38
FIGURA 8 NIVEL DE ACTITUDES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. ....	39
FIGURA 9 NIVEL DE TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.....	40
FIGURA 10 NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ” ,DE ESSALUD - MOLLENDO.....	42
FIGURA 11 INDICADORES DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO .....	43

FIGURA 12 INDICADORES DE CALIDAD INTERPERSONAL, DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	45
FIGURA 13 INDICADORES DE PERCEPCION DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO .....	46
FIGURA 14 NIVEL DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. ....	47
FIGURA 15 NIVEL DE CALIDAD INTERPERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	48
FIGURA 16 NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO .....	49
FIGURA 17 RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE ATENCION DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO	51

## RESUMEN

El estudio de investigación Influencia de las relaciones interpersonales en calidad de atención del Hospital II Manuel de Torres Muñoz- ESSALUD Mollendo. Arequipa, 2019-2020. Tiene como objetivo determinar cómo influye el nivel de las relaciones interpersonales, en la calidad de atención en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz. El estudio se realizó en el periodo de diciembre 2019 a febrero 2020, es de nivel relacional, Se considero como universo a todo el personal que labora en el establecimiento de salud, elementos de análisis obtenemos un tamaño de muestra de 70 trabajadores y usuarios para realizar el estudio. Se hace notar que para el desarrollo del estudio se ha tomado como parámetro de trabajo el valor de 40 trabajadores y usuarios, en vista que la cantidad de 70 que es el resultado de la aplicación de la fórmula necesariamente se vio mermado, debido a que el estudio se desarrolló en tiempos de Pandemia por el Covid 19. Con la aplicación de inclusión y exclusión. Como técnica se utilizó el cuestionario, en los que se consideraron como: Primera variable.- Relaciones Interpersonales. Segunda variable.- La Cedula de Preguntas de Calidad de Atención elaborada por MINSA. Llegando a concluir: Que las relaciones interpersonales de todo el personal que labora en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz, son mayormente buenas así como la calidad de Atención que se brinda a los pacientes y usuarios en general. Así mismo, en cuanto al nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario, se tiene que el 62.5% es de Nivel Satisfecho y el 37. 5% es de Nivel Parcialmente Satisfecho, consecuentemente es bueno el nivel en la calidad de atención al usuario.

**Palabras clave:** Relaciones Interpersonales, Calidad de atención, Desempeño del personal de salud.

## ABSTRACT

The research study Influence of interpersonal relationships on quality of care at Hospital II Manuel de Torres Muñoz- ESSALUD Mollendo. Arequipa, 2019-2020. It aims to determine how the level of interpersonal relationships influences the quality of care at Hospital II Manuel de Torres Muñoz. The study was conducted in the period from December 2019 to February 2020, is relational level, It was considered as a universe to all staff working in the health facility, elements of analysis we obtain a sample size of 70 workers and users to conduct the study. It should be noted that for the development of the study we have taken as a working parameter the value of 40 workers and users, since the number of 70, which is the result of the application of the formula, was necessarily reduced, because the study was developed in times of Pandemic by Covid 19. With the application of inclusion and exclusion. The questionnaire was used as a technique, in which the following variables were considered: First variable: Interpersonal Relationships. Second variable: The Quality of Care Questionnaire elaborated by MINSA. The conclusion was reached: That the interpersonal relationships of all the personnel working at Hospital II Manuel de Torres Muñoz are mostly good, as well as the quality of care provided to patients and users in general. Likewise, with regard to the level of quality of care and user satisfaction, 62.5% are Satisfied and 37.5% are Partially Satisfied, consequently the level of quality of care is good.

**Key words:** Interpersonal Relations, Quality of care, Health personnel performance.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las Instituciones necesitan conservar buenas relaciones interpersonales, durante el desarrollo de su labor; asimismo todo directivo pretende tener un equipo de trabajo con personas de calidad, que sea eficiente y logren los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo. Estos aspectos obtenidos, son fundamentales en las personas que forman parte de una organización, donde aplicándose una comunicación efectiva y estableciendo solución a los problemas, contribuyen a una mayor competitividad y desempeño de la institución (1).

La presentación del tema de investigación, está motivada por los beneficios que puede aportar una relación interpersonal, adecuada, de los integrantes de la unidad de trabajo y por tanto una buena calidad de atención, en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz. La presente investigación está ubicada en el campo de la Política Sanitaria y servicios de salud; tratando de resaltar, que el mejor trato a l paciente, ha de lograr una atención eficiente y de calidad en la prevención de males de salud, la cura, o lograr su buena salud en general, cumpliéndose la innata labor de un profesional o trabajador en salud: atender y solucionar los problemas de salud (2).

Es muy importante que el profesional de salud, establezca relaciones interpersonales saludables con sus colegas, ya que ello posibilita y facilita el trabajo en equipo, lo que al final se traduce en una mejor calidad de atención. Resulta imprescindible realizar el presente proyecto de investigación en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz – Mollendo, siendo nuestro principal objetivo, determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la calidad de atención, en el afán supremo de prevenir, curar y conservar la salud (1).

## HIPÓTESIS

Dado, que el trato amable y cordial del talento humano dentro de las organizaciones contribuye al logro de un trabajo coordinado, armonioso y efectivo, así como de un ambiente laboral favorable.

Es probable que, en las Relaciones Interpersonales influyan de manera positiva en la calidad de atención de sus pacientes, en Hospital II Manuel de Torres Muñoz.

## OBJETIVOS

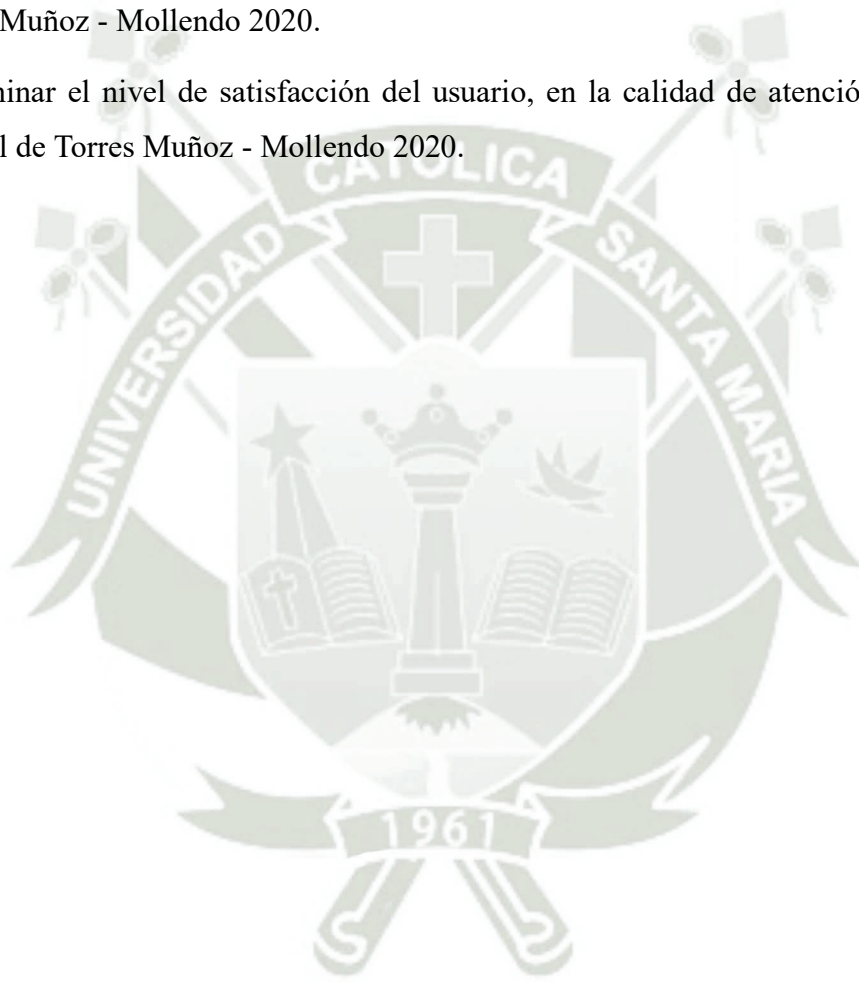
### OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de influencia en las relaciones interpersonales para un servicio de la calidad de atención en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz – Mollendo 2019-2020.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las características de las relaciones interpersonales, en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz - Mollendo 2020.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario, en la calidad de atención, del Hospital II Manuel de Torres Muñoz - Mollendo 2020.





**CAPITULO I**  
**MARCO TEORICO**

## 1. Marco Teórico

### 1.1. Relaciones interpersonales

#### 1.1.1. Teorías de las Relaciones Interpersonales

La relación interpersonal se define como aquella conexión que se forma entre dos o más individuos, caracterizada por una interacción mutua. Esta se sustenta en el vínculo creado por el mero encuentro entre las personas. Dicha relación abarca varios aspectos importantes: la capacidad de comunicarse de manera clara y directa, la habilidad para escuchar de forma atenta, la competencia para resolver conflictos, y la facultad de expresarse honesta y genuinamente (1).

En el contexto laboral, las relaciones interpersonales representan una vía para alcanzar mejoras a niveles socioeconómicos, sociales, emocionales y axiológicos. Se forman entre los empleados, supervisores, directivos y gerentes de una organización con el propósito de fomentar y mantener la confianza, colaboración y comprensión entre los miembros del equipo. Esto se logra a través de un trato cordial y considerado tanto por parte de los jefes como de los colegas, lo que conduce a una mayor eficiencia en términos técnicos y económicos, además de incrementar la satisfacción tanto individual como grupal. Las relaciones interpersonales son un elemento fundamental en cualquier ambiente social y cultural (3).

En el ámbito de la práctica profesional, ya sea en psicología, medicina o enfermería, las relaciones establecidas entre los colegas o con los pacientes son esenciales para alcanzar una intervención efectiva. En particular, la relación entre enfermera y paciente, entre enfermeras, y entre enfermeras y el resto del equipo de salud, es fundamental desde el comienzo de la vida de una persona. Esta relación implica un encuentro humano en el que una persona que necesita asistencia se encuentra con otra que tiene los conocimientos y habilidades necesarios para proporcionarla. Por lo tanto, el núcleo de la práctica de enfermería es la interacción entre un paciente que requiere cuidados y un profesional de enfermería que desempeña el rol de cuidador (4).

La expresión abierta de sentimientos, pensamientos y comportamientos se considera fundamental (intimidad expuesta). Aunque esta teoría es ampliamente reconocida y aceptada en los círculos académicos de la comunicación, hay

expertos como Valerian Derelega y Stephen Margulis que critican ciertos aspectos, argumentando que la "autorrevelación" no se rige únicamente por el tiempo, ya que la personalidad humana evoluciona constantemente (5).

La Teoría de la Reducción de la Incertidumbre, desarrollada por Berger y su alumno Richard Calabrese en los años setenta, tiene como objetivo principal disminuir la incertidumbre en la comunicación interpersonal. La incertidumbre se considera un factor que influye en nuestras percepciones sobre otros. Al encontrarse con una persona nueva, surgen diversas interrogantes: ¿Pensará como yo? ¿Tendrá los mismos gustos? ¿Será un buen o mal amigo? ¿Tendrá un carácter fuerte? ¿Será extrovertido o introvertido? (4).

Berger propone en su teoría que, para lograr una interacción serena y efectiva, es necesario ser capaz de anticipar el comportamiento del interlocutor y, en base a estas predicciones, escoger respuestas que optimicen los resultados de dicha interacción. Dentro de la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre (TRI), se establecen varias premisas que indican que las personas sienten incertidumbre debido a la inseguridad y el nerviosismo al encontrarse con alguien nuevo. Esta incertidumbre es un estado desagradable que provoca malestar y tensión. La comunicación interpersonal evoluciona a través de distintas etapas, como se observa en la TPS, siendo la comunicación la herramienta principal para disminuir la incertidumbre. No obstante, una crítica a esta teoría es que no todas las personas se preocupan por gestionar una buena impresión en el primer encuentro, es decir, para algunos, no es esencial causar una buena impresión inicial (6).

La Teoría del Intercambio Social, desarrollada por Thibaut y Harold Kelley, aborda cómo las personas realizan predicciones al interactuar con otros. Esta teoría sostiene que las personas evalúan los costos y beneficios de sus relaciones y, por ende, toman decisiones que maximizan sus ventajas. Según esta teoría, "un individuo se involucra y se mantiene en una relación solo si encuentra que ésta le proporciona suficiente satisfacción en términos de costos y recompensas". Entre sus principales afirmaciones se encuentra la idea de que los humanos naturalmente buscan obtener recompensas y evitar castigos. Además, las métricas que utilizan para medir estos costos y beneficios pueden variar con el tiempo y diferir de una persona a otra. La Teoría de las Dialécticas Relacionales, formulada

por Baxter y Montgomery, argumenta que la vida en relaciones está marcada por tensiones constantes entre fuerzas opuestas. Una premisa clave es: Las relaciones no siguen un patrón lineal, sino que experimentan fluctuaciones debido a deseos contrapuestos (6,7).

### **1.1.2. Relaciones interpersonales en el marco de la salud**

Los procesos de comunicación interpersonal son fundamentales en todas las actividades humanas, incluyendo el sector de la salud, donde se establece una interacción directa entre los profesionales y los usuarios. Estas relaciones interpersonales son esenciales en cualquier programa de comunicación para la salud. Para brindar servicios de alta calidad, los profesionales de la salud necesitan poseer habilidades básicas en relaciones interpersonales, ya que estas influirán en los resultados de sus interacciones. La comunicación interpersonal, que puede ser verbal o no verbal y se realiza cara a cara, implica el intercambio de información o emociones entre dos o más personas y ocurre en todos los ámbitos de los servicios de salud (2).

La interacción entre los proveedores de salud y los usuarios de los servicios es crucial, ya que ofrece al profesional la oportunidad de comunicar información importante a los usuarios y sus familias, motivar cambios de comportamiento para el cuidado de la salud, y facilitar la toma de decisiones informadas aumentando el conocimiento sobre temas de salud, entre otras acciones. Las habilidades interpersonales que los profesionales de la salud emplean con los usuarios son un indicador clave para evaluar la calidad de la atención. Esta calidad se define por la capacidad de maximizar el bienestar de los usuarios, destacándose dos aspectos esenciales: el manejo eficaz de las relaciones interpersonales y la provisión de atención con base científica y técnica (7).

Para que las personas opten por utilizar los servicios de salud, estos deben ser eficientes, seguros y confiables. A menudo, la manera en que se trata a los usuarios refleja la calidad de las relaciones interpersonales dentro del equipo de salud (2).

La experiencia de los usuarios en los servicios de salud integral se ve significativamente influenciada por el trato del personal. Si los usuarios encuentran un entorno que promueve una comunicación respetuosa hacia su situación, sin duda se sentirán mejor acogidos. Por el contrario, un trato brusco, hostil o cargado de prejuicios hará que se sientan incómodos y descontentos (7).

### **1.1.3. Importancia de las relaciones interpersonales**

Aunque vivir en grupo representa una ventaja evolutiva, el ser humano necesita desde sus inicios las relaciones interpersonales, las cuales pueden tener resultados tanto positivos como negativos. Incluso desde una perspectiva negativa, donde las relaciones resulten en malestar y sufrimiento, la interacción sigue siendo una necesidad básica del ser humano y un medio esencial para recuperar el bienestar. Por lo tanto, la convivencia en grupo y el establecimiento de lazos con los demás no solo son beneficiosos, sino necesarios para el desarrollo de la humanidad. Las relaciones son el nexo que conecta el mundo interno del individuo con el mundo exterior; aunque a veces mal interpretadas generan controversias y conflictos, en otras ocasiones una sola palabra puede prevenir un conflicto bélico (8).

### **1.1.4. Dimensiones en las relaciones interpersonales**

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, se toman en cuenta tres dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato (8).

#### **1.1.4.1. La comunicación**

La comunicación es un medio sofisticado de interacción humana mediante el cual las personas intercambian significados, valores y perspectivas personales; además, constituye una necesidad social y es fundamental para la estructura de cualquier organización. Es un proceso social crucial para el correcto funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad. Muchos problemas, ya sean individuales, sociales o laborales, se originan a partir de una comunicación deficiente e ineficaz. Para ser efectiva, la comunicación debe poseer ciertas características esenciales (8).

**1.1.4.1.1. Flexibilidad**

Sensibilidad a condiciones cambiantes, capacidad de adaptación a situaciones desusadas o inesperadas (9).

**1.1.4.1.2. Agudeza**

Consiste en estar alerta, ser observador, ágil para actuar y rápido para comprender. La agudeza implica vivacidad, vibración y anhelo de interactuar con éxito. Replicar a las respuestas verbales y no verbales que se recibe, saber cuándo hablar, estar callado cuando sea necesario, escuchar con atención (9).

**1.1.4.1.3. Receptividad**

Talento para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes y respuestas de la otra persona. Cuando una persona es receptiva comunica que está atento, interesado, que estima a la otra persona (9).

**1.1.4.1.4. Preparación cuidadosa**

Significa que se debe considerar cuidadosamente la comunicación o los estímulos que se ha recibido y responder con cierta deliberación. Consiste en prepararse para los diálogos que se sostendrá con los demás (9).

**1.1.4.1.5. Uso del silencio**

Hay momentos en que las palabras parecen inadecuadas para ayudar a transmitir los pensamientos y sentimientos; en esos momentos el silencio empleado con cordura puede ser tan eficaz y dar tanto respaldo como las palabras. La comunicación debe ser directa y sincera, de forma que sea comprensible tanto por el emisor como por el receptor, debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración (9).

#### **1.1.4.2. Las actitudes Llanos**

Se menciona que la actitud es la forma en que percibimos nuestra propia imagen, la de los demás y los eventos que nos rodean, lo cual influye directamente en nuestro comportamiento. La actitud de una persona puede marcar la diferencia entre ser feliz o no, entre tener éxito o fracasar, y entre mantener relaciones interpersonales saludables o conflictivas. Según Goleman, las actitudes son de gran relevancia social porque generalmente no pertenecen a un individuo aislado, sino que son compartidas por un grupo considerable de personas. En este sentido, las actitudes son cruciales en el ámbito laboral, ya que pueden determinar el éxito o el fracaso de un grupo. Las principales actitudes que favorecen las buenas relaciones interpersonales en el trabajo incluyen: respeto, empatía, solidaridad, lealtad hacia los colegas, responsabilidad, cooperación y compañerismo. Cuando una persona posee actitudes positivas, muestra una mayor predisposición para trabajar en equipo, considerando siempre la ética y los valores. Por el contrario, las actitudes negativas pueden provocar la desintegración del grupo debido a malentendidos y conflictos (9).

#### **1.1.4.3. Trato**

En relación al trato, se destaca que el propósito fundamental de las relaciones interpersonales es lograr y mantener la confianza, colaboración y comprensión entre los miembros de un equipo de trabajo. Esto se consigue a través de un trato cordial y amigable tanto por parte del jefe como de los integrantes del grupo, lo cual resulta en una mejora en la producción, tanto técnica como económicamente, y en un incremento de la satisfacción individual y grupal. Se afirma que un buen trato en la interacción entre personas se basa en tres componentes esenciales: la amabilidad, la cortesía y los buenos modales (9).

#### **1.1.4.3.1. La amabilidad**

Está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye (9).

#### **1.1.4.3.2. La cortesía**

Son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos (9).

#### **1.1.4.3.3. Los buenos modales**

Se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes (9).

#### **1.1.5. Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el campo laboral**

Las relaciones laborales están condicionadas por una variedad de factores tanto internos como externos al individuo. Entre los factores externos se encuentran las condiciones laborales, el nivel socioeconómico, el tipo de liderazgo formal, la falta de tiempo para actividades recreativas, la inseguridad laboral, la segmentación y burocratización del trabajo, y la percepción de ser fácilmente reemplazable. Por otro lado, los factores internos incluyen la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil. Todos estos elementos influyen en cómo los empleados interactúan con sus colegas y superiores, afectando aspectos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación en el trabajo (10).

Importancia. Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización, constituyen un factor primordial en la institución y guardan una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización (11).

## 1.2. Calidad.

### 1.2.1. La calidad

Es un proceso sistémico, continuo y de mejora constante, que implica la participación de toda la organización en la búsqueda y adopción de métodos de trabajo creativos e innovadores, con alto valor añadido, que superen las necesidades y expectativas de los clientes y la comunidad en términos de cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud. Estos servicios son evaluados de manera subjetiva a través de las opiniones de los beneficiarios, basadas en sus expectativas. Según Donabedian, la calidad implica alcanzar el máximo beneficio para el usuario mediante la utilización del conocimiento y la tecnología más avanzada, considerando las necesidades del paciente y las capacidades y limitaciones de recursos de la institución, en consonancia con los valores sociales vigentes (12).

Para muchos profesionales del sector salud, la calidad en la atención se basa en proporcionar un diagnóstico preciso para cada paciente y en administrar el tratamiento más adecuado para recuperar su salud. En este contexto, se sostiene que la calidad de atención se define por la facilidad de acceso a los servicios, la continuidad de la atención y la satisfacción de los pacientes (13).

### 1.2.2. Calidad de Atención

La Organización Mundial de la Salud define calidad como: Un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud (14).

La satisfacción del usuario constituye uno de los aspectos más relevantes en la provisión de servicios de alta calidad. La calidad en la atención recibida por el usuario afecta su comportamiento y es vista como un objetivo fundamental en cualquier programa (15).

Las tendencias contemporáneas en los sistemas de salud global destacan la inclusión del paciente y sus cuidadores como elementos clave para alcanzar las mejores prácticas en gestión hospitalaria. Además, se ha enfatizado la relevancia de entender la evaluación del paciente como un método para conocer y mejorar la calidad de los servicios de salud. Este enfoque presenta un reto para el sistema

en cuanto a apoyar a los usuarios en su capacidad de autogestión y para las instituciones de América Latina que, además de asegurar una experiencia hospitalaria positiva, deben manejar aspectos como la seguridad, la satisfacción y la lealtad hacia los programas de salud ofrecidos (3).

De acuerdo con las políticas y medidas de reforma del sector salud en Perú, se ha implementado el sistema nacional de garantía de calidad en los establecimientos de salud públicos y privados. En lo que respecta al MINSA, la emergencia de una agenda explícita de calidad en aspectos de prestación de servicios y gestión es una responsabilidad estatal que comenzó en el año 2001. Sin embargo, aún se observan deficiencias en el desarrollo de normativas, así como en la disponibilidad de recursos suficientes, tanto financieros como humanos, para alcanzar una satisfacción adecuada de la ciudadanía con los servicios que ofrece el sistema de salud peruano (16).

Es importante destacar que en los últimos años se han realizado significativos esfuerzos e implementado diversas iniciativas para medir la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Dada la alta demanda de servicios en los Establecimientos de Salud, se ha observado un creciente nivel de insatisfacción entre los usuarios del sistema de salud. Esto subraya la necesidad de adoptar otras metodologías que empleen cuestionarios simples y fáciles de aplicar, los cuales proporcionen datos útiles para la toma de decisiones y fomenten un proceso de mejora continua en la calidad de la atención (17).

### **1.2.3. Dimensiones de la Calidad.**

Dimensión Interpersonal según Donabedian A.: Esta se refiere a la interacción social que se establece entre el usuario y el prestador de servicios, la cual debe caracterizarse por una actitud atenta e interesada en servir al paciente, enmarcada en una relación de respeto y cordialidad mutua. Varios autores señalan que aspectos como la responsabilidad en la actuación, la imparcialidad en las decisiones, la veracidad en la información proporcionada, la claridad del lenguaje y la discreción total son factores clave para que esta relación sea satisfactoria (12).

#### **1.2.3.1. Dimensión Infraestructura**

Incluye las características del espacio donde se brinda el servicio, abarcando las condiciones físicas esenciales como la limpieza, la iluminación y la ventilación adecuadas, todas necesarias para que el usuario experimente un ambiente confortable y privado (12).

#### **1.2.3.2. Dimensión Técnica**

Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Es decir, que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados, en forma oportuna, continua y libre de riesgos, de acuerdo a las necesidades del usuario (12).

#### **1.2.3.3. Oportuna**

Cuando los cuidados se proporcionan siempre que el paciente los necesite y de acuerdo con sus requerimientos específicos, tales como aplicar el tratamiento prescrito, ejecutar procedimientos en el momento y fecha programados, permitir que el paciente exprese y formule sus necesidades, implementar actividades educativas para prevenir riesgos en su salud, involucrar a su familia y entorno social, así como mantener completos los registros de su historia clínica y los exámenes médicos solicitados (12).

#### 1.2.3.4. Continua

Esta atención se caracteriza por ser continua e ininterrumpida, ajustándose a las necesidades del paciente. Con el apoyo de un equipo de profesionales de la salud, se proporcionará educación al paciente acerca de la naturaleza de su enfermedad y los riesgos asociados. También se enfatizará la importancia de los tratamientos y procedimientos médicos que recibirá. Se explicarán detalles sobre la dieta, se evaluará de manera constante el estado de dependencia funcional del paciente y se mostrará una preocupación activa por su recuperación y mejoría (12).

#### 1.2.3.5. Libre de riesgos

Está enfocada en brindar una atención segura para el paciente, como asegurar las dosis correctas en los tratamientos, instruir al paciente sobre sus medicamentos y los procedimientos a seguir, prevenir caídas, y evitar la formación de úlceras por presión, entre otros. La función principal de la enfermera es proporcionar educación y garantizar que el paciente comprenda estos aspectos para minimizar riesgos una vez que sea dado de alta (18).

## 2. Análisis de Antecedentes Investigativos

### 2.1. Internacional

Núñez K. y Sánchez P. Ecuador, Tesis Titulada Relaciones Interpersonales y su repercusión en el Bienestar de los Internos Rotativos de la Carrera de Enfermería, con el objetivo de analizar las relaciones interpersonales y su impacto en el bienestar entre los 148 Internos partícipes, el estudio fue descriptivo y de corte transversal. Se concluye que los Internos conciben al bienestar de forma holística y este depende totalmente del entorno, también identifican que poseer habilidades sociales ayudará a lograr el gran objetivo de la formación académica (19).

Deissy Alejandra Castro-Montenegro, Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera, Linda María Rosado-Onofre, Lydia Esperanza Miranda-Gámez. Ecuador, Tesis Titulada en un Servicio de Emergencias de Tercer Nivel de Atención. El estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal, con modelo de Donabedian (satisfacción de atención en clientes externos y calidad técnica y conocimiento en cliente interno); participaron 68 clientes internos y 154 externos. Resultados: entre los porcentajes más altos de cumplimiento se destaca: cliente externo 96,8 % personas atendidas, recibieron un trato amable; y cliente interno, 92,6 % afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención. Los porcentajes más bajos en cliente externo, 47,4 % sugieren estar conformes con el tiempo que se demoraron para ser atendidos; y en cliente interno, 48,5 % manifestaron que el personal en el servicio no es suficiente para atender las demandas. Conclusión: existen muchos factores a considerar en el momento de potenciar el desempeño con calidad. Este estudio permite determinar que los esfuerzos deben estar orientados a cómo son desarrollados los procesos relacionados con la atención, estandarizar procesos, acreditar servicios, para mejorar la calidad de la atención (20).

## 2.2. Nacional

Panduro Ruiz, Paola Marisa; Shuan Tirado, Lizeth Katiushka, Yupanqui Avalos, Caroline Emma, Tesis titulada Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018. Es un estudio de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estará conformada por un total de 30 Profesionales de Enfermería. Técnica e instrumento: La recolección de datos se realizará mediante la encuesta a los enfermeros, los instrumentos serán dos escalas de Likert, la primera medirá el tipo de relaciones interpersonales, presentando una serie de enunciados, con cinco alternativas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), 8 ítems evalúan la dimensión comunicación, 12 ítems la dimensión actitudes y 7 ítems la dimensión trato. Para identificar los estilos de manejo de conflictos se utilizará una escala de Likert con 35 enunciados a los que corresponden 4 alternativas (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), 8 ítems evalúan el estilo evasivo, 7 el estilo complaciente, 9 el estilo competidor 7 el estilo colaborador y 4 el estilo compromiso (21).

Aguilar Moina Grecia, Huamaní Quispe Martha, Perú Tesis titulada Relaciones Interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del hospital nacional dos de mayo – 2019. Es un estudio de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, corte transversal y diseño no experimental e hipotético deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta, con el Cuestionario de Espinoza Marquina Sara sobre “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería de Perú”, conformado por 24 ítems; y el Cuestionario de Terán Romero Carla Andrea sobre “Rendimiento laboral en enfermeras de Bolivia”, conformado por 25 ítems. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados fueron que las enfermeras presentan relaciones interpersonales malas 61.7%, regulares 23.3% y buenas 15%; y rendimiento laboral es adecuado 73.3% e inadecuado 26.7%. Luego de realizar el contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo (22).

### 2.3. Locales

Pacheco Vizcarra, Lissie Brigitte, Llerena Vargas y Shirley Jamali. Tesis Titulada “Influencia de las Relaciones Interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017”. Es un estudio cuantitativo, de correlacional causal, las técnicas e instrumentos utilizados la encuesta formulación de preguntas; así como, y recolección de datos de campo a 114 personas entre funcionarios, personal administrativo, vendedores y operarios de talleres de la Empresa Sur Motors, obteniendo las siguientes conclusiones. Primera: La Empatía desarrollada por los trabajadores es uno de los factores más favorables dentro de la empresa, así como el trabajo en equipo, seguido del autocontrol y la tolerancia lo que le permite a la empresa ser competitiva y alcanzar sus objetivos de una manera eficiente. Segunda: los factores Condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, relaciones sociales. También se obtuvo una regular satisfacción en el desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; sin embargo, con respecto al factor beneficios laborales y/o remunerativos registra un nivel de parcial insatisfacción es decir que no solo no siente sienten satisfacción por ese factor, sino que sienten un malestar con respecto a ello. Tercera: Se ha podido establecer que las Relaciones interpersonales tienen una correlación estadísticamente positiva y alta con el factor relaciones con la autoridad de la empresa Sur Motor S.A., es decir que las relaciones interpersonales influyen directamente sobre las relaciones con los jefes y esto genera que los trabajadores tengan una percepción positiva sobre este factor (23).

Morales Miranda, Elan Carmen. Tesis Titulada “Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022”. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de tipo básica de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; se aplicará a una muestra de 110 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de 154 usuarios del Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022, mediante dos instrumentos: un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, la estadística será de manera descriptiva (prueba de estatinos) y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas y gráficos a fin de determinar la asociación de las hipótesis expuestas; encontrando si existe o no asociación entre las variables de estudio (24).



## CAPITULO II METODOLOGÍA

## 1. Técnicas Instrumentos de Verificación

### 1.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario (25).

### 1.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es:

- Formulario de preguntas, para recoger información de las Relaciones Interpersonales, validado por la Maestra. - Lisbeth Vásquez Jara
- Cédulas de preguntas, para recoger información de la Calidad de Atención por el MINSA.

### 1.3. Cuadro de Coherencias

#### 1.3.1. Relaciones Interpersonales

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Relaciones Interpersonales	1. Comunicación  2. Actitud	1.1. Saludo, a los compañeros de trabajo. 1.2. Dialogar con los compañeros de trabajo. 1.3. Comunicación en el ambiente laboral. 1.4. Comunicación efectiva con los compañeros. 1.5. Relaciones con mis compañeros fortalecen la comunicación interpersonal 2.1. Interactúo positivamente me siento apreciado. 2.2. Los ambientes laborales facilitan un trabajo cooperativo. 2.3. La participación en conjunto me permite realizar mejor mis tareas. 2.4. La honestidad y mis acciones facilita el cumplimiento de las tareas. 2.5. En mi centro de labor siempre prevalece la verdad 3.1. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza. 3.2. Recibo un trato respetuoso con mis	Cuestionario y formulario de preguntas	1,2, 3,4 y5

	3. Trato	<p>compañeros</p> <p>3.3. Trato con afecto y comprensión.</p> <p>3.4. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas.</p> <p>3,5. Hombres y mujeres se tratan por igual.</p>		
--	----------	---	--	--

### 1.3.2. Calidad de atención.

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Calidad de Atención	<p>1. Calidad técnica</p> <p>2. Calidad Interpersonal</p>	<p>1.1. Satisfacción del usuario: Durante la permanencia en el establecimiento le brindan un trato cordial y amable.</p> <p>1.2. El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.</p> <p>1.3. Respeta su privacidad Durante la atención.</p> <p>1.4. Comprende las indicaciones relacionadas con los medicamentos.</p> <p>1.5. El personal de salud que lo atiende lo orienta Sobre el examen que se le va a realizar.</p> <p>1.6. El personal de salud lo orienta sobre los Cuidados a seguir en el hogar.</p> <p>2.1. Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.</p> <p>2.2. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.</p> <p>2.3. El tiempo de espera para ser</p>	<p>Cuestionario y formulario de preguntas</p>	<p>1,2,3,4,5 y 6</p> <p>7,8,9,10, 11,12,13, 14 y 15</p>

	<p>3. Calidad infraestructura</p>	<p>tendido es aproximadamente de 20 minutos.</p> <p>2.4. Recibe charlas educativas relacionadas con la Salud mientras espera ser atendido.</p> <p>2.5. El tiempo de su consulta es suficiente</p> <p>2.6. El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera</p> <p>2.7. El médico le otorga atención permanente durante la atención</p> <p>2.8. Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.</p> <p>2.9. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos Recetados por el médico tratante.</p> <p>3.1. La sala de espera está limpia.</p> <p>3.2. La sala de espera tiene buena ventilación</p> <p>3.3. El consultorio está limpio y ordenado</p> <p>3.4. El consultorio está bien iluminado.</p> <p>3.5. El consultorio cuenta con los materiales necesarios para la atención médica.</p> <p>3.6. Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.</p> <p>3.7. Los baños están limpios permanentemente.</p> <p>3.8. Cuenta con televisor en sala de espera</p>		<p>16,17,18, 19,20,21, 22 y 23</p>
--	-----------------------------------	--	--	--

## 2. Campo de Verificación

### 2.1. Ubicación Espacial

El estudio se realizó en el ámbito de la ciudad de Mollendo, en el Hospital II Manuel de Torres Muñoz, con dirección Juan B. Arenas 100 Mollendo 04416.

### 2.2. Ubicación Temporal

#### 2.2.1. Cronología

El estudio es coyuntural y está referido a los meses comprendidos entre diciembre 2019 a febrero del 2020.

#### 2.2.2. Corte y visión temporal

Transversal, porque se toma la información en un solo momento

### 2.3. Unidades de Estudio

La población de estudio estuvo constituida por el personal que labora en el Hospital II Mollendo Manuel de Torres Muñoz, siendo 167 personas y 40 personas como muestra distribuido de la siguiente manera:

Personal	Cantidad – Población	Cantidad - Muestra
Director	1	1
Médico	34	8
Químico farmacéutico	3	1
Odontólogos	3	1
Enfermeros	31	5
Obstetriz	4	1
Psicólogo	2	1
Administrador	1	1
Técnico de enfermería	40	7
Técnico de farmacia	7	3
Digitador	8	3
Secretaria	1	1
Técnico administrativo	16	3
Técnico de rayos X	5	1
Técnico de laboratorio	9	1
Asistencia Social	1	1
Nutricionista	1	1
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>40</b>

Para este procedimiento, se utilizó la técnica de la aplicación del muestreo aleatorio, en el cual se ha tenido en cuenta bajo un proceso de observación características de cada uno de los elementos que conforman la base de estudio; Además, cada característica de los elementos de estudio responde a su posición y ubicación dentro de la estructura organizacional del Hospital.

### **2.3.1. Muestra**

Se trabajó con total de 40 personas, quedando finalmente determinado por los criterios de inclusión y exclusión.

### **2.3.2. Criterios de Inclusión**

- Personal contratado bajo los regímenes 276, D.L. 728 y D.L. 1057 CAS.
- Personal que trabaja de manera continua en el Hospital.
- Personal con más de un año de servicio contratado.

### **2.3.3. Criterios de Exclusión**

- Personal que únicamente realiza horas extras en el Hospital.
- Personal que rechace participar en la encuesta.

## **3. Estrategias de Recolección de Datos**

### **3.1. Organización**

- Una vez que el proyecto fue aprobado, se procedió con la recolección de datos e información correspondiente.
- Se estableció coordinación con el director del Hospital II Manuel de Torres Muñoz para aplicar el instrumento al personal.
- Los instrumentos utilizados fueron un formulario de preguntas, un cuestionario y la Encuesta de Satisfacción.
- Se enfatizó el carácter anónimo de la encuesta para asegurar la veracidad de las respuestas proporcionadas por los usuarios externos frente a los encuestadores.
- Una vez recolectados, los datos fueron sistematizados para su análisis, elaboración de recomendaciones y conclusiones finales.

### 3.2. Recursos

#### 3.2.1. Recursos Humanos

La Investigación Licenciada Venicia Alejandra Zeballos Zapana

#### 3.2.2. Recursos Físicos

Infraestructura del Hospital II Manuel de Torres Muñoz.

#### 3.2.3. Recursos Materiales

- Formulario de preguntas
- Útiles de escritorio
- Recursos bibliográficos y acceso a Internet
- Computadora portátil con sistema operativo Windows

#### 3.2.4. Recursos Económicos

- El presupuesto fue financiado por la Investigadora

### 3.3. Validación del Instrumento

#### 3.3.1. Primer instrumento: Escala de Relaciones Interpersonales

El primer instrumento, denominado Escala De Relaciones Interpersonales, fue desarrollado por la Mtra. Lisbeth Iraida Vásquez Jara en Tarapoto, Perú, en el año 2015. Para calcular la confiabilidad de este instrumento, se emplea el método de consistencia interna a través del alfa de Cronbach, que permite estimar la fiabilidad de las mediciones a partir de un conjunto de ítems diseñados para evaluar el mismo constructo teórico. La confiabilidad se mide asumiendo que todos los ítems, que son evaluados en una escala tipo Likert, están correlacionados y contribuyen a medir un constructo uniforme. Un valor del alfa de Cronbach cercano a 1 indica una alta consistencia interna entre los ítems. Es fundamental obtener la confiabilidad de la escala con los datos específicos de cada muestra para asegurar una medición precisa del constructo en el contexto de investigación específico. Los coeficientes de alfa de Cronbach se interpretan de la siguiente manera: superior a .9 es excelente, mayor que .8 es bueno, más de .7 es aceptable, superior a .6 es cuestionable, más de .5 es pobre y menor que .5 es inaceptable (5).

### 3.3.1.1. Análisis de la Confiabilidad con el SPSS

En el análisis de confiabilidad de la escala de Relaciones Interpersonales utilizando SPSS, se evaluaron los siguientes ítems agrupados por categorías: Comunicación (ítems 1, 2, 3, 4 y 5), Actitudes (ítems 6, 7, 8, 9 y 10) y Trato (ítems 11, 12, 13, 14 y 15). Este análisis se centró en determinar la confiabilidad de la escala, entendida como la capacidad de obtener resultados consistentes cuando se aplica repetidamente al mismo sujeto u objeto. Para ello, se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach, una medida estadística que evalúa la consistencia interna de los ítems en la escala (5).

**Cuadro 1**  
**Calificación**

<b>CALIFICACIÓN:</b>	<b>Puntaje</b>
Siempre	:5
Casi siempre	:4
A veces	:3
Casi nunca	:2
Nunca	:1

**Nota: Vásquez, (5).**

**Cuadro 2**  
**Baremos**

<b>Bueno</b>	<b>46-75</b>
<b>Regular</b>	<b>31-45</b>
<b>Pésima</b>	<b>0-30</b>

**Nota: Vásquez, (5).**

### 3.3.2. Segundo instrumento: Escala de Calidad de Atención

El segundo instrumento para evaluar la calidad de atención, validado por el Ministerio de Salud del Perú desde 2008, se ha implementado en diversos establecimientos de salud del país. Denominado "Encuesta de calidad de atención", este instrumento busca recopilar información sobre las percepciones de los usuarios respecto a la atención recibida, reflejando generalmente su satisfacción o insatisfacción en comparación con sus expectativas sobre la organización y su percepción de la misma. El método de consistencia interna, utilizando el alfa de Cronbach, se aplica para estimar la fiabilidad del instrumento, suponiendo que los ítems, medidos en una escala tipo Likert, evalúan el mismo constructo y están altamente correlacionados. Un valor del alfa de Cronbach cercano a 1 indica una alta consistencia interna. Es crucial obtener la confiabilidad de la escala con los datos específicos de cada muestra para asegurar una medición precisa del constructo estudiado. Los coeficientes del alfa de Cronbach se clasifican como sigue: mayor que .9 es excelente, más de .8 es bueno, superior a .7 es aceptable, mayor que .6 es cuestionable, sobre .5 es pobre y menor que .5 es inaceptable (26).

### 3.3.2.1. Análisis de la Confiabilidad con el SPSS

Los ítems de la escala de calidad de atención se dividen en tres categorías: calidad técnica (ítems 1 a 6), calidad interpersonal (ítems 7 a 15) y calidad de infraestructura (ítems 16 a 23). Se realizó un análisis de la confiabilidad de esta escala, lo que implica evaluar el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados consistentes, utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach para medir esta consistencia (26).

**Cuadro 3**  
**Calificación**

<b>CALIFICACIÓN:</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Siempre</b>	<b>:5</b>
<b>Frecuentemente</b>	<b>:4</b>
<b>Alguna vez</b>	<b>:3</b>
<b>Rara vez</b>	<b>:2</b>
<b>Nunca</b>	<b>:1</b>

**Nota: Ministerio de Salud, (26).**

**Cuadro 4**  
**Baremo**

<b>Alta</b>	<b>93-115</b>
<b>Media</b>	<b>47-92</b>
<b>Baja</b>	<b>0-46</b>

**Nota: Ministerio de Salud, (26).**

### **3.4. Criterios Para Manejar los Resultados**

#### **3.4.1. Plan de procesamiento**

##### **3.4.1.1. Tipo de procesamiento**

En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto Opera procesamiento electrofónico y procesamiento manual (25).

##### **3.4.1.2. Operaciones de la Sistematización**

Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación (25).

#### **3.4.2. Plan de Análisis Estadístico:**

Para asegurar una evaluación precisa de la velocidad, el consumo de recursos y los tiempos, los datos recopilados fueron procesados y analizados utilizando el software SPSS21. Tras la recolección, la información fue clasificada y organizada estadísticamente para su análisis e interpretación. La información procesada se examinó mediante técnicas estadísticas apropiadas. Se utilizaron estadísticos descriptivos como frecuencias absolutas y relativas, y las relaciones interpersonales junto con la calidad de atención del personal se evaluaron usando la prueba estadística de chi cuadrado. Todos los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para facilitar una mejor comprensión de los hallazgos del estudio, cada uno acompañado de su interpretación descriptiva. Además, como parte de la verificación del proceso de recolección y procesamiento de datos, se verificó la fiabilidad de la información a través de la prueba de Confiabilidad de Alfa de Cronbach para ambas variables. Para la variable de relaciones interpersonales, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,988 con 15 ítems, considerado como excelente según los estándares de confiabilidad. En cuanto a la variable de calidad de atención, se alcanzó un valor de Alfa de Cronbach de 0,922 con 23 ítems en la prueba (25).

### 3.4.3. Cálculo del tamaño de la muestra.

Teniendo en cuenta que se realizó un muestreo simple entre todo el personal del Hospital para seleccionar aleatoriamente a los participantes en el trabajo de investigación, se ha empleado la fórmula del Muestra Simple para Poblaciones cuantitativas finitas. Aplicamos la siguiente formula.

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

n=tamaño de muestra

N= Tamaño de Población 167

$\sigma$  = Desviación Estándar de la población 0,5

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza 1,96

e = Límite aceptable 0,09

La probabilidad de éxito de los resultados del estudio se calculó con un nivel de confianza del 95%, utilizando un valor de z de 1.96 y una probabilidad de error en el muestreo del 9%. Aplicando estos datos en la fórmula correspondiente para una población de 167 elementos de análisis, se determinó un tamaño de muestra de 70 trabajadores y usuarios. Sin embargo, para el desarrollo del estudio se ajustó esta cifra a 40 trabajadores y usuarios, ya que las circunstancias de la pandemia de Covid-19 redujeron la cantidad inicialmente prevista. Este estudio también se guió por criterios de inclusión y exclusión especificados en los numerales 2.4 y 2.5 del proyecto de investigación. A continuación, se presentarán las tablas que caracterizan la muestra, incluyendo la descripción de algunas variables demográficas del personal que participó en el estudio.



## **CAPITULO III**

# **RESULTADOS Y DISCUSION**

## 1. Resultados

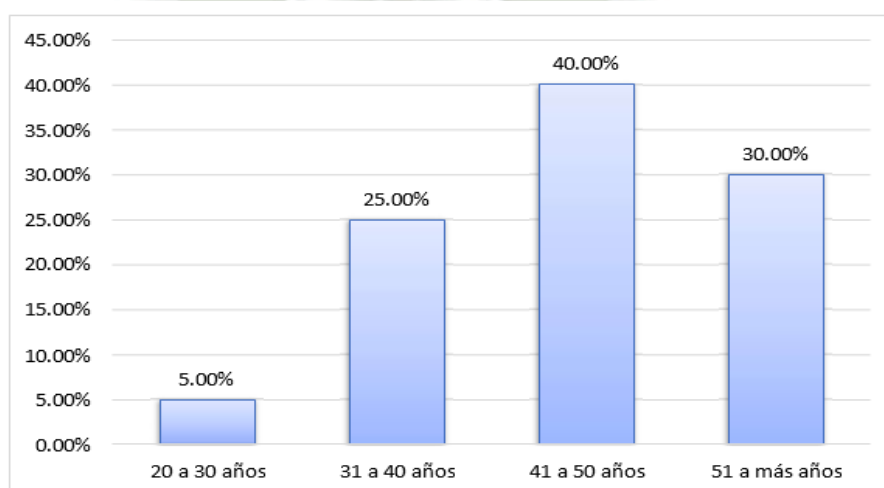
### 1.1. Características del Personal

**TABLA 1**  
**DISTRIBUCION POR EDAD DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO DE LA MUESTRA SELECCIONADA.**

Edad	Fr.	%
20 a 30 años	2	5%
31 a 40 años	10	25%
41 a 50 años	16	40%
51 a más años	12	30%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que el 5% tiene edades entre 20 y 30 años, el 25 % entre 31 y 40 años, 40% entre 41 a 50 años y el 30% restante más de 51 años. Por lo que se deduce, que la edad predominante en el personal que labora en el Hospital II de Mollendo en la muestra fluctúa entre 41 y 50 años.

**FIGURA 1**  
**DISTRIBUCION POR EDAD DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO DE LA MUESTRA SELECCIONADA.**

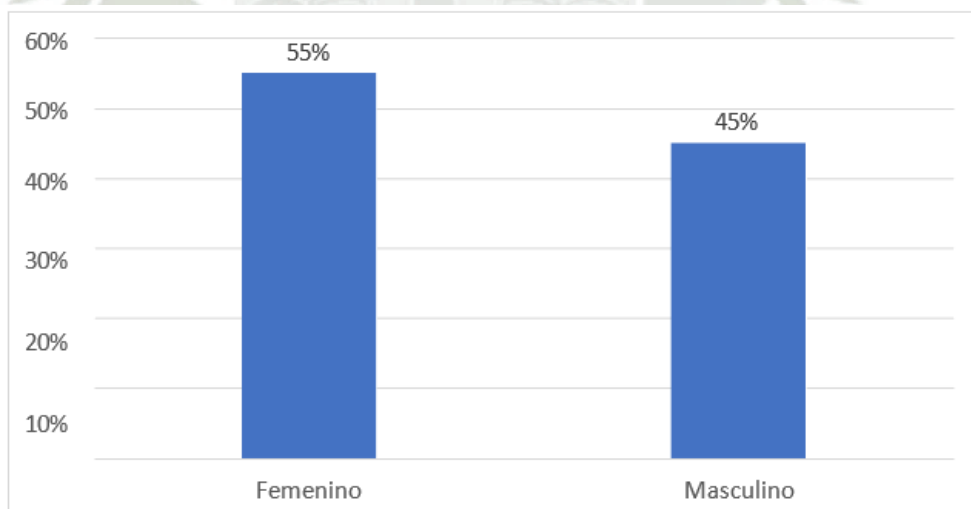


**TABLA 2**  
**DISTRIBUCION SEGÚN GÉNERO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA**  
**MUESTRA SELECCIONADA**

<b>Genero</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	22	<b>55%</b>
<b>Masculino</b>	18	<b>45%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que las damas representan el 55% de la muestra mientras que los varones representan el 45% de la muestra. Por lo que se deduce, que existe una ligera predominancia del género femenino en la muestra del personal del Hospital II de Mollendo.

**FIGURA 2**  
**DISTRIBUCION SEGÚN GÉNERO DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA**  
**MUESTRA SELECCIONADA**

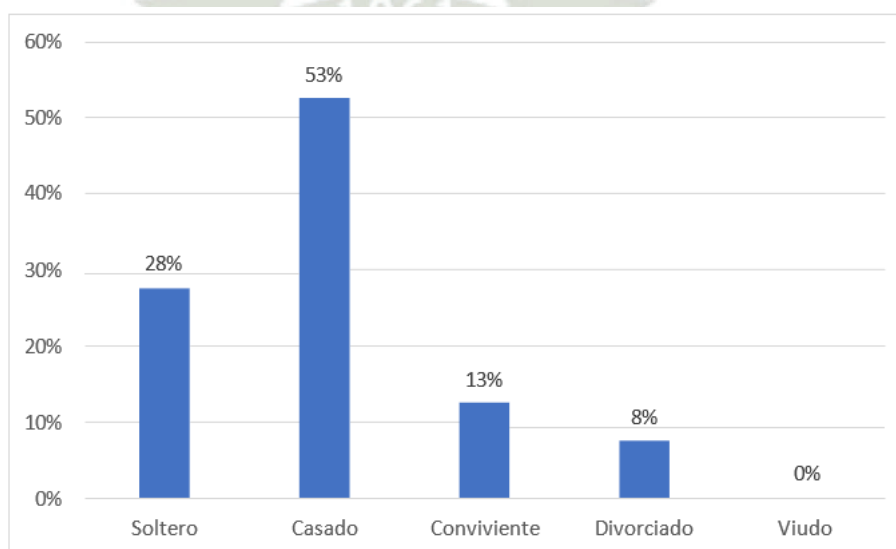


**TABLA 3**  
**ESTADO CIVIL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA.**

Estado Civil	Fr.	%
Soltero	11	28%
Casado	21	53%
Conviviente	5	13%
Divorciado	3	8%
Viudo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que de la muestra seleccionada del Personal que labora en el Hospital II de Mollendo según el Estado Civil; el 28% de ellos son solteros, el 53% casados, 13% son convivientes y el 8% son divorciados. Por lo que se deduce, que el Estado Civil predominante de la muestra es el de Casado.

**Figura 3**  
**ESTADO CIVIL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO. DE LA MUESTRA SELECCIONADA.**

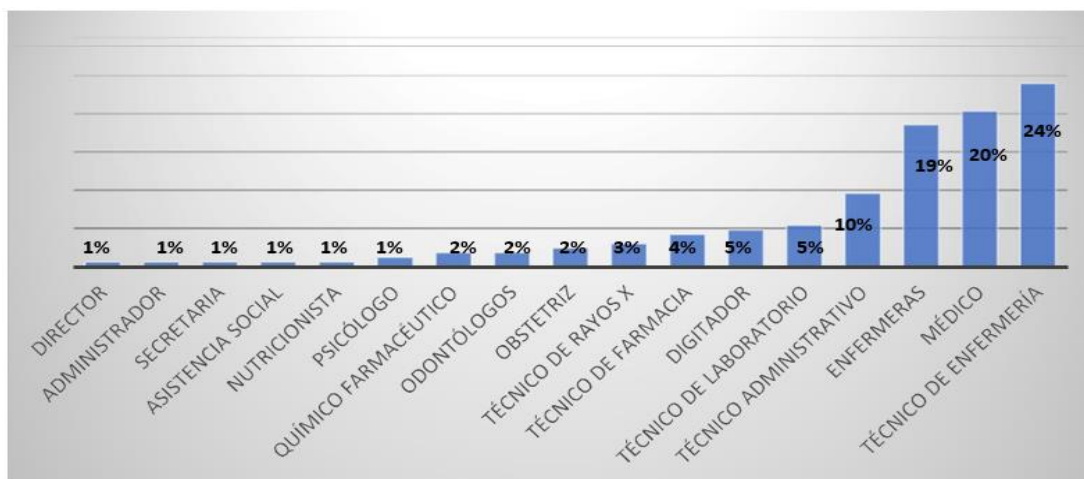


**TABLA 4**  
**ESTRUCTURA DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO.**

<b>PERSONAL</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
<b>Director</b>	1	1%
<b>Administrador</b>	1	1%
<b>Secretaria</b>	1	1%
<b>Asistencia Social</b>	1	1%
<b>Nutricionista</b>	1	1%
<b>Psicólogo</b>	2	1%
<b>Químico Farmacéutico</b>	3	2%
<b>Odontólogos</b>	3	2%
<b>Obstetriz</b>	4	2%
<b>Técnico de rayos X</b>	5	3%
<b>Técnico de Farmacia</b>	7	4%
<b>Digitador</b>	8	5%
<b>Técnico de Laboratorio</b>	9	5%
<b>Técnico Administrativo</b>	16	10%
<b>Enfermeras</b>	31	19%
<b>Médico</b>	34	20%
<b>Técnico de enfermería</b>	40	24%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

Apreciamos al personal que labora en el Hospital II Mollendo Manuel de Torres Muñoz, distribuido por frecuencias de menor a mayor, apreciando que predomina la presencia de Técnicos de Enfermería con 24%. Seguido del Personal Médico con 20% y las Enfermeras con 19% y luego los técnicos administrativos con 10%, los Técnicos de Laboratorio y Digitadores continúan con 5%, en menor porcentaje siguen los Técnicos de Farmacia con 4% y los de Rayos X con 3%, por último, con 25 las Obstetrices, Odontólogos y Químicos Farmacéuticos.

**FIGURA 4**  
**ESTRUCTURA DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO.**

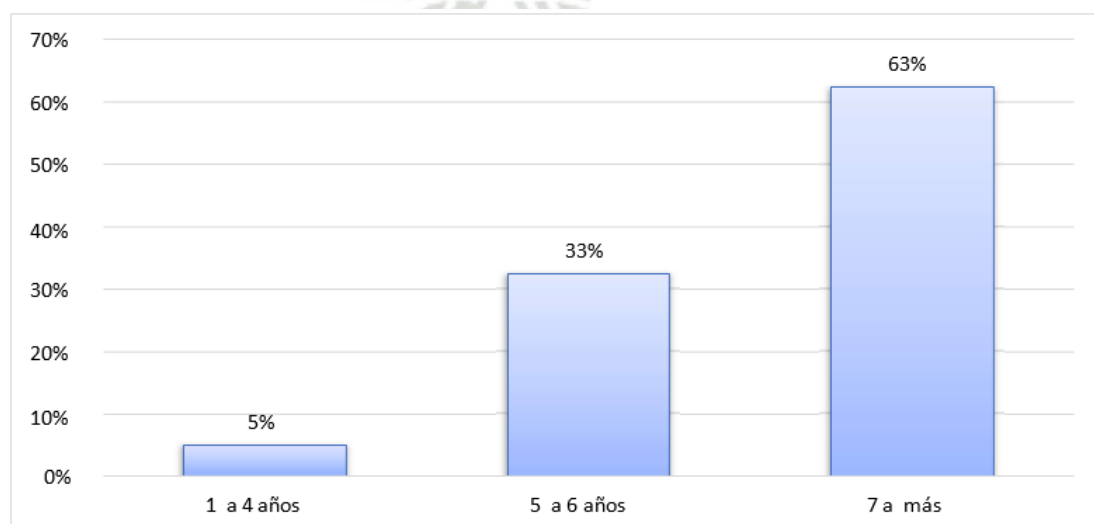


**TABLA 5**  
**DISTRIBUCION SEGÚN TIEMPO DE SERVICIOS ACTUAL DEL PERSONAL**  
**QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE**  
**ESSALUD - MOLLENDO.**

Tiempo de Servicios	Fr.	%
1 a 4 años	2	5%
5 a 6 años	13	33%
7 a más	25	63%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que de la muestra seleccionada el 5% del personal registra entre 1 hasta 5 años de servicios a la Institución, el 33% de ellos tienen entre 5 a 6 años de servicios y el 63% restante tiene 7 o más años de servicios en el Hospital II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO. Por lo que se deduce, que el Hospital II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, de ESSALUD – MOLLENDO, posee mayoritariamente personal con bastante experiencia profesional que supera a los 7 años de servicios ininterrumpidos en la institución.

**FIGURA 5**  
**DISTRIBUCION SEGÚN TIEMPO DE SERVICIOS ACTUAL DEL PERSONAL**  
**QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE**  
**ESSALUD - MOLLENDO.**



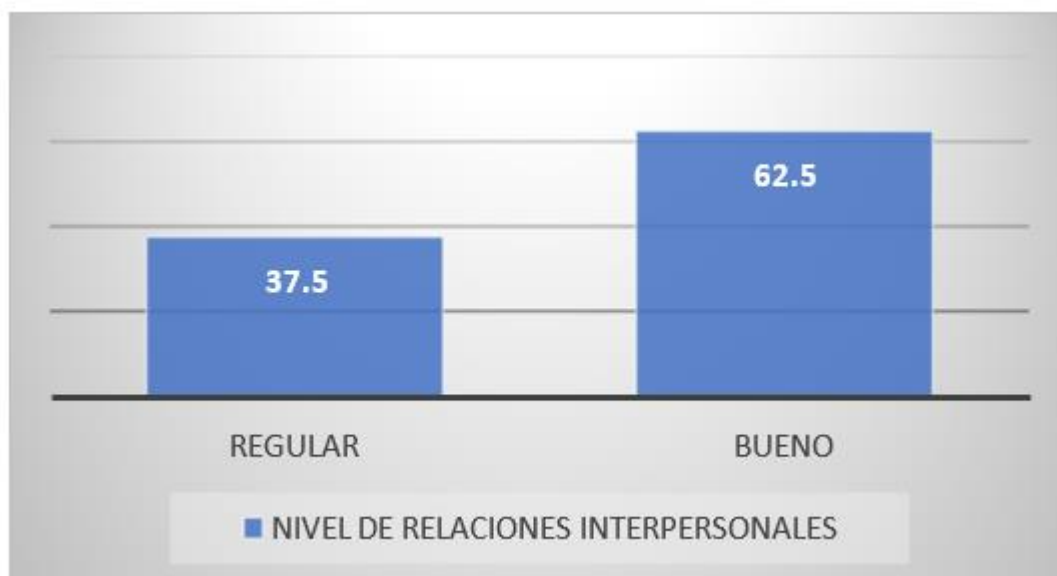
**TABLA 6**  
**NIVEL DE RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA**  
**EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD –**  
**MOLLENDO**

NIVEL	Fr.	%
REGULAR	15	37,5
BUENO	25	62,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

El Nivel de las Relaciones Interpersonales es BUENO en el 62,5% de los entrevistados y es REGULAR en el 37,5%.

Al interpretar estos valores, denotamos claramente que existe una predominancia del Nivel Bueno en las Relaciones Interpersonales del personal que labora en el Hospital II “Manuel De Torres Muñoz”, De ESSALUD – Mollendo.

**FIGURA 6**  
**NIVEL DE RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL QUE LABORA**  
**EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD –**  
**MOLLENDO**



## 1.2. Variable Relaciones Interpersonales

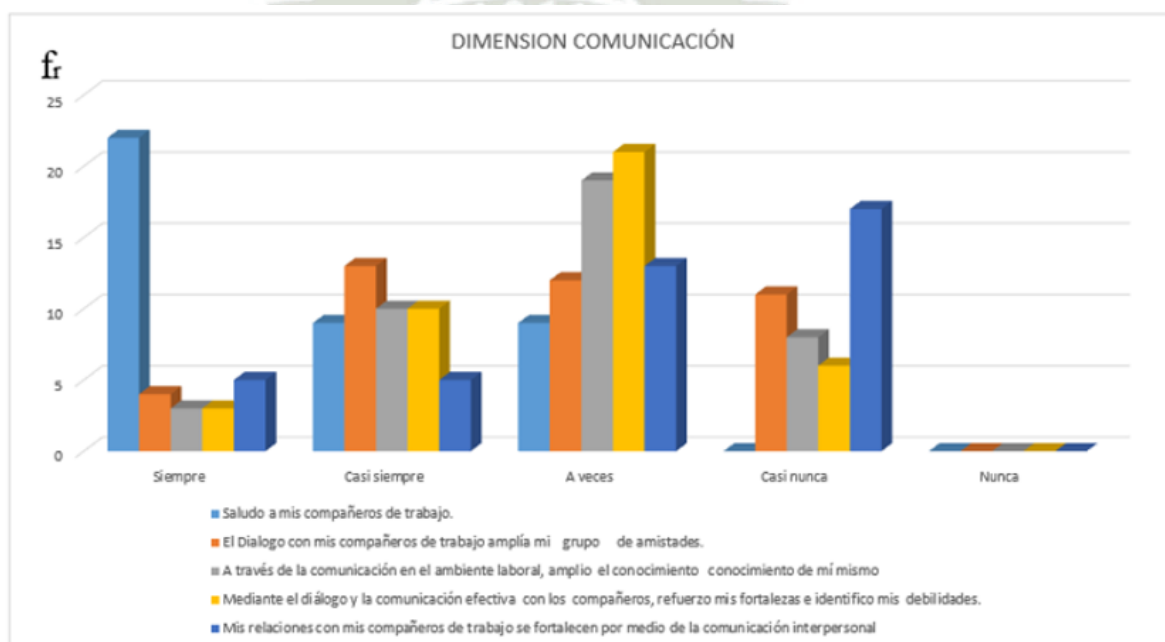
A continuación, analizamos las frecuencias de todas las dimensiones para la Variable

**TABLA 7**  
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**

NIVEL	Fr.	%
REGULAR	17	42,5
BUENO	23	57,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

En la dimensión del nivel de Comunicación es BUENO en el 57,5% de los participantes en la investigación y regular en un 42.5%. Por lo que se deduce que predomina el nivel de Comunicación Bueno en el Personal que labora en el Hospital II “Manuel De Torres Muñoz”, de ESSALUD – Mollendo.

**FIGURA 7**  
**NIVEL DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**

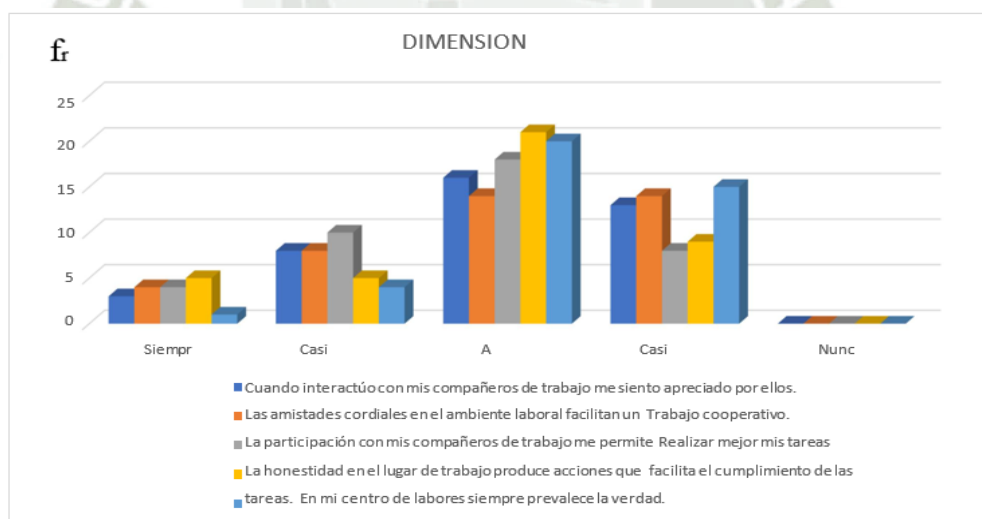


**TABLA 8**  
**NIVEL DE ACTITUDES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**

NIVEL	Fr.	%
REGULAR	27	67,5
BUENO	13	32,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Con respecto al Nivel de Actitud esta es REGULAR en el 67,5% de los encuestados y BUENO en el 32,5% de ellos. Por lo que se deduce, que predomina el nivel de Actitud Bueno en el Personal que labora en el Hospital II “Manuel De Torres Muñoz”, de ESSALUD – Mollendo.

**FIGURA 8**  
**NIVEL DE ACTITUDES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**



**TABLA 9**

**NIVEL DE TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II  
“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**

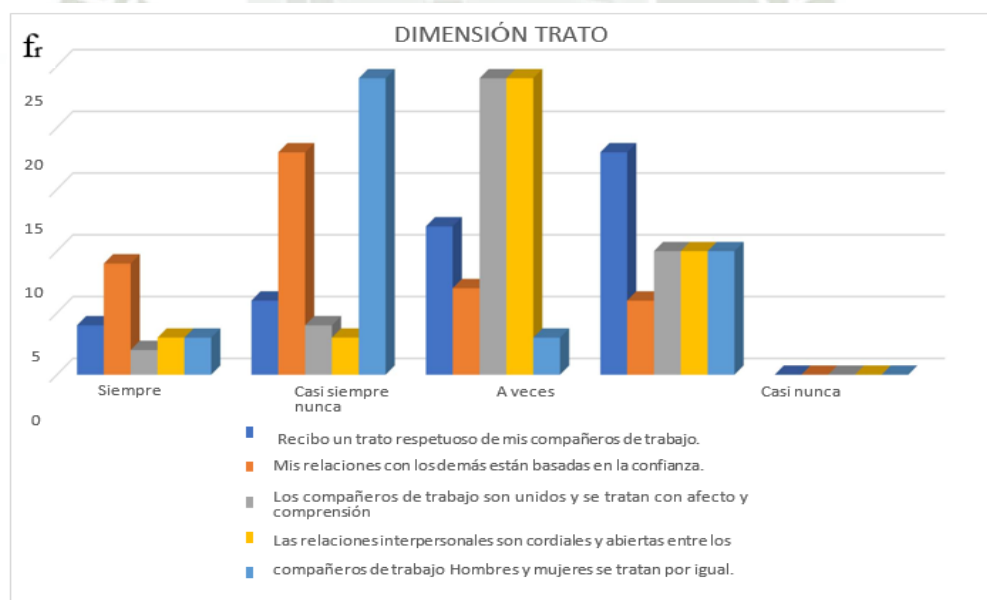
NIVEL	Fr.	%
REGULAR	13	32,5
BUENO	27	67,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

En la dimensión del nivel de Trato es BUENO en el 67,5% de los entrevistados y es REGULAR en el 32,5%.

Por lo que se deduce, que predomina el nivel de Trato Bueno en el Personal que labora en el Hospital II “Manuel De Torres Muñoz”, de ESSALUD – Mollendo.

**FIGURA 9**

**NIVEL DE TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II  
“MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO.**



A continuación, analizamos las frecuencias de todas las dimensiones para la Variable

### 1.3. Variable Calidad de Atención

**TABLA 10**  
**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION**

	<b>CALIDAD TECNICA</b>
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia área afectada
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.
3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta Sobre el examen que se le va a realizar.
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar
Nº	<b>CALIDAD INTERPERSONAL</b>
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la Salud mientras espera ser atendido.
11	El tiempo de su consulta es suficiente
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos Recetados por el médico tratante.
	<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>
16	La sala de espera está limpia
17	La sala de espera tiene buena ventilación
18	El consultorio está limpio y ordenado
19	El consultorio está bien iluminado.
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica,
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de Mayor complejidad, si el medico lo requiere reconsidere conveniente.
22	Los baños están limpios permanentemente.
23	Cuenta con televisor en sala de espera

**Nota: Ministerio de Salud, (26).**

y se han tabulado con una escala de Likert que midió los estados y el puntaje respectivo:

<b>Estado</b>	<b>Siempre</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
<b>Puntaje</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**TABLA 11**  
**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSOAL DEL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ” ,DE ESSALUD - MOLLENDO**

<b>NIVEL</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
<b>REGULAR</b>	15	37,5
<b>BUENO</b>	25	62,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Al apreciar los niveles encontramos que el personal presenta un NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION SATISFECHO en el 62,5% y 37,5% presenta un nivel de PARCIALMENTE SATISFECHO.

Al interpretar estos valores, denotamos claramente que existe una predominancia del Nivel Bueno en la Calidad de Atención del personal que labora en el Hospital II “Manuel De Torres Muñoz”, De ESSALUD – Mollendo.

**FIGURA 10**  
**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSOAL DEL HOSPITAL II**  
**“MANUEL DE TORRES MUÑOZ” ,DE ESSALUD - MOLLENDO**



**TABLA 12**

**INDICADORES DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO**

<b>CALIDAD TÉCNICA</b>	<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
En la consulta, el método realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia área afectada.	12	12	6	2	8
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	14	11	15	0	0
El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	16	13	11	0	0
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.	16	12	12	0	0
El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	13	10	6	10	1
El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	12	11	3	4	10

En esta dimensión son predominantes los indicadores de: El personal de salud respeta su privacidad durante la atención y Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso SIEMPRE

**FIGURA 11**

**INDICADORES DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO**

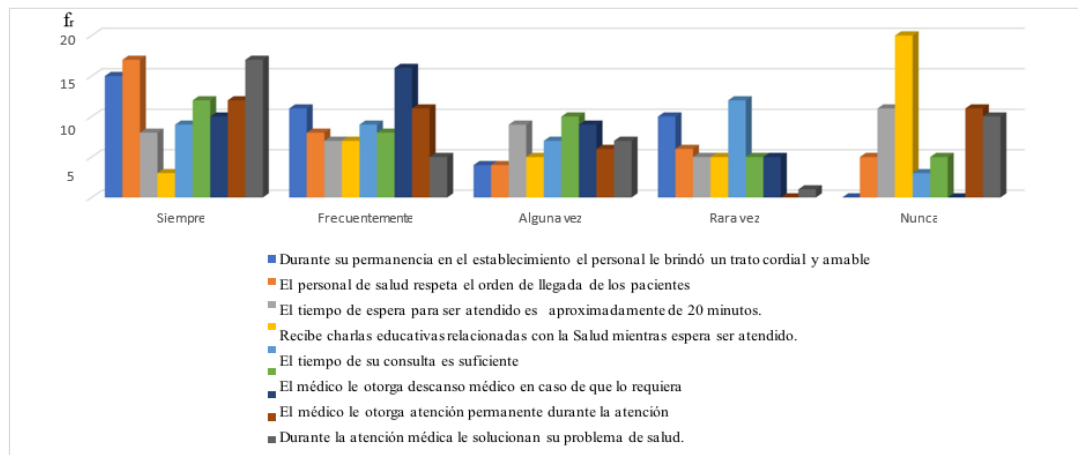


**TABLA 13**  
**INDICADORES DE CALIDAD INTERPERSONAL, DEL PERSONAL QUE**  
**LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD**  
**– MOLLENDO**

<b>CALIDAD INTERPERSONAL</b>	<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	15	11	4	10	0
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	17	8	4	6	5
El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	8	7	9	5	11
Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	3	7	5	5	20
El tiempo de su consulta es suficiente.	9	9	7	12	3
El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera	12	8	10	5	5
El médico le otorga atención permanente durante su atención	10	16	9	5	0
Durante la atención médica le solucionan sus problemas de salud.	12	11	6	0	11
Le otorgan en farmacia todos los medicamentos Recetados por el médico.	17	5	7	1	10

En esta dimensión es predominante el indicador de Recibe charlas educativas relacionadas con la Salud mientras espera ser atendido NUNCA, seguido de los indicadores El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes y del indicador, Le otorgan en farmacia todos los medicamentos Recetados por el médico tratante SIEMPRE.

**FIGURA 12**  
**INDICADORES DE CALIDAD INTERPERSONAL, DEL PERSONAL QUE**  
**LABORA EN EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD**  
**– MOLLENDO**



**TABLA 14**

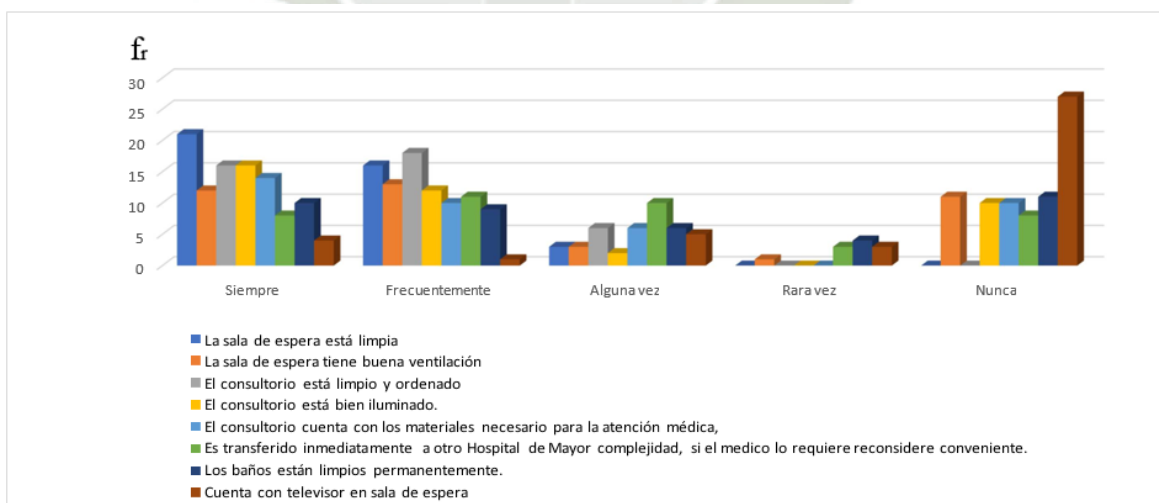
**INDICADORES DE PERCEPCION DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL  
HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO**

<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
La sala de espera está limpia	21	16	3	0	0
La sala de espera tiene buena ventilación.	12	13	3	1	11
El consultorio está limpio y ordenado	16	18	6	0	0
El consultorio está bien iluminado.	16	12	2	0	10
El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.	14	10	6	0	10
Es transferido inmediatamente a otro Hospital de Mayor complejidad, si el médico lo requiere reconsidere conveniente.	8	11	10	3	8
Los baños están limpios permanentemente.	10	9	6	4	11
Cuenta con televisor en sala de espera	4	1	5	3	27

En esta dimensión es predominante el indicador de: Cuenta con televisor en sala de espera, NUNCA seguido de los indicadores: La sala de espera está limpia SIEMPRE y del indicador: El consultorio está limpio y ordenado FRECUENTEMENTE.

**FIGURA 13**

**INDICADORES DE PERCEPCION DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL  
HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD - MOLLENDO**



**TABLA 15**

**NIVEL DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL  
HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO.**

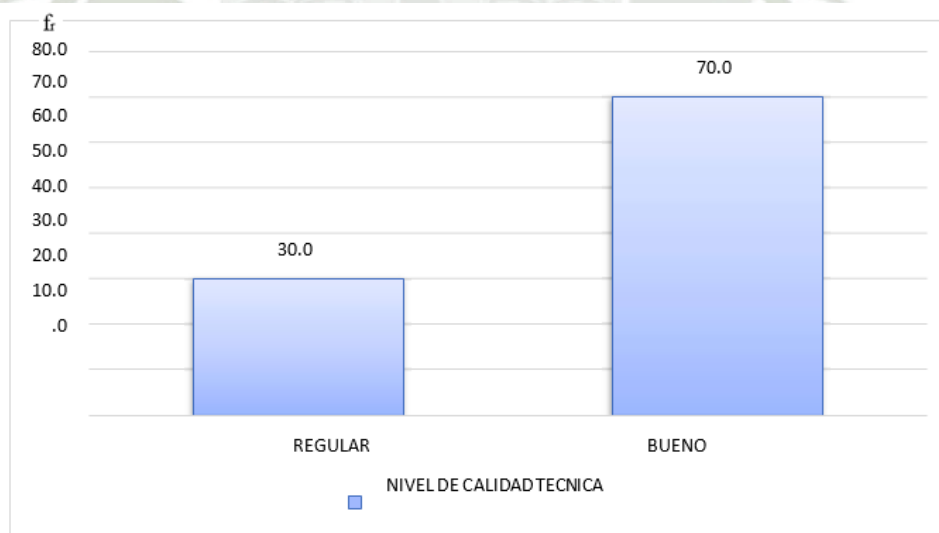
NIVEL	Fr.	%
REGULAR	12	30,0
BUENO	28	70,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Se aprecia que el Nivel de Calidad Técnica es BUENO en el 70% de los participantes en la investigación y REGULAR en el 30%

Por lo que se deduce que existe predominancia de BUENO en el nivel de calidad técnica del personal que labora en el HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, de ESSALUD – MOLLENDO.

**FIGURA 14**

**NIVEL DE CALIDAD TECNICA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL  
HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO.**

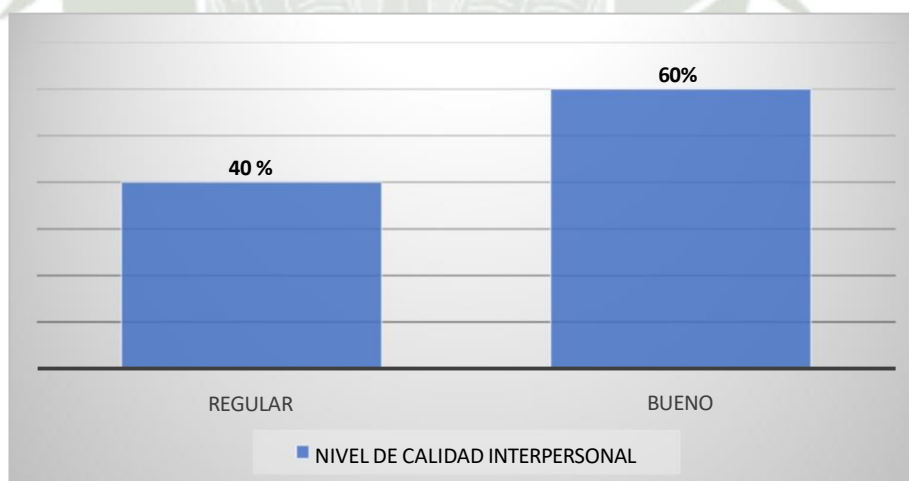


**TABLA 16**  
**NIVEL DE CALIDAD INTERPERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN**  
**EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD –**  
**MOLLENDO**

<b>NIVEL</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
<b>REGULAR</b>	16	40,0
<b>BUENO</b>	24	60,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Se aprecia que la dimensión CALIDAD INTERPERSONAL el nivel es BUENO en el 60% del personal encuestado y el 40% presenta un nivel REGULAR Por lo que se deduce que existe predominancia de BUENO en el nivel de calidad Interpersonal del Personal que labora en el HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, de ESSALUD – MOLLENDO.

**FIGURA 15**  
**NIVEL DE CALIDAD INTERPERSONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN**  
**EL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD –**  
**MOLLENDO**



**TABLA 17**

**NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO**

Nivel de calidad de infraestructura	Fr.	%
<b>REGULAR</b>	15	37,5
<b>BUENO</b>	25	62,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

En la dimensión CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA la percepción de las personas tiene un nivel BUENO en el 62,5% y el 37,5% tiene una apreciación de nivel REGULAR. Por lo que podemos deducir, que existe predominancia de BUENO, en el nivel de percepción de las personas en la calidad de la infraestructura en el HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, de ESSALUD – MOLLENDO.

**FIGURA 16**

**NIVEL DE CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO**



**TABLA 18**  
**RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE ATENCION DEL**  
**HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO**

		NIVEL DE LA CALIDAD DE LA ATENCION		Total
		PARCIALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	
			Recuento	
REGULAR	Recuento	15	1	16
	% del total	38%	2%	40%
BUENO	Recuento	0	24	24
	% del total	0%	60%	60%
Total	Recuento	15	25	40
	% del total	38%	62%	100%

El análisis empieza por caracterizar los indicadores que más predominan para las dos variables, de acuerdo a los niveles de medición: SIEMPRE, CASI SIEMPRE, A VECES, CASI NUNCA Y NUNCA que están asociados a la Escala de Likert.

La variable RELACIONES INTERPERSONALES ha sido catalogada según el siguiente Baremo:

Nivel de Relación:

<b>Bueno</b>	46-75
<b>Regular</b>	31-45
<b>Pésima</b>	0-30

La variable CALIDAD DE ATENCION ha sido catalogada según el siguiente Baremo:

Nivel de Calidad:

SATISFECHO

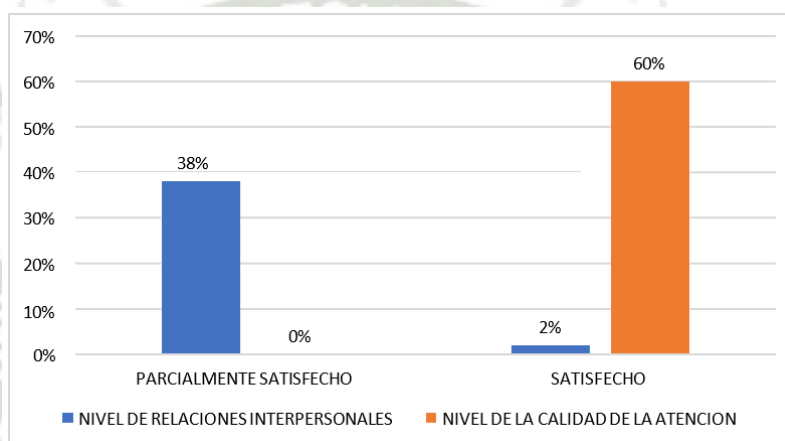
PARCIALMENTE SATISFECHO

## INSATISFECHO

En la Tabla 20 se aprecia que las Relaciones Interpersonales asociada a la Calidad de la atención el 38% está parcialmente satisfecho, y el 60 % está satisfecho y su nivel de Relaciones Interpersonales es Bueno. Y finalmente el 2% de pacientes está Satisfecho en la Calidad de Atención asociado a un nivel de Relaciones Interpersonales Regular.

**FIGURA 17**

### **RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE ATENCION DEL HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD – MOLLENDO**



## 2. Discusión

Dentro del contexto de la investigación, podemos observar que el 5% tiene edades entre 20 y 30 años, el 25 % entre 31 y 40 años, 40% entre 41 a 50 años y el 30% restante, más de 51 años. Asimismo, podemos observar que las damas representan el 55% de la muestra, mientras que los varones representan el 45% de la muestra.

También podemos observar que de la muestra seleccionada del personal que labora en el Hospital II de Mollendo, según el Estado Civil, el 28% de ellos son solteros, el 53% casados, 13% son convivientes y el 8% son divorciados. Apreciamos en el personal que labora en el Hospital II Mollendo Manuel de Torres Muñoz, distribuido por frecuencias de menor a mayor, que predomina la presencia de Técnicos de Enfermería con 24%. Seguido del Personal Médico con 20%, las Enfermeras con 19%, los técnicos administrativos con 10%, los Técnicos de Laboratorio y Digitadores continúan con 5%, en menor porcentaje siguen los Técnicos de Farmacia con 4%, los de Rayos X con 3%, por último, con 25% las Obstetrices, Odontólogos y Químicos Farmacéuticos. Podemos observar que de la muestra seleccionada el 5% del personal registra de 1 hasta 5 años de servicios a la Institución, el 33% de ellos, tienen entre 5 a 6 años de servicios y el 63% restante tiene 7 o más años de servicios. En la Tabla N° 06.- Apreciamos que el nivel de Comunicación es BUENO, en un 57,5% de los participantes en la investigación y regular en un 42.5%.

De lo cual podemos deducir que predomina el nivel de Actitud Bueno.

Se aprecia que las Relaciones Interpersonales asociadas a la Calidad de la atención, el 38% está parcialmente satisfecho y el 60 % está satisfecho y su nivel de Relaciones Interpersonales es Bueno. Y finalmente el 2% de pacientes está Satisfecho en la Calidad de Atención asociado a un nivel de Relaciones Interpersonales Regular.

Según Pacheco Vizcarra, Lissie Brigitte, Llerena Vargas y Shirley Jamali, realizó el estudio sobre “relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017”. En este estudio muestra como conclusión que las relaciones interpersonales tienen una correlación estadísticamente positiva y alta con el factor de relaciones con la autoridad de la empresa Sur Motor S.A., es decir, que las relaciones interpersonales influyen directamente sobre las relaciones con los jefes, y esto genera que los trabajadores tengan una percepción positiva sobre este factor, a través de

lo cual podemos demostrar que existe una similitud en los resultados obtenidos en el presente estudio (23).

Según: Panduro Ruiz, Paola Marisa, Shuan Tirado, Lizeth Katiushka, Yupanqui Avalos, Caroline Emma, coincide con los resultados obtenidos en esta investigación donde se ha logrado dar un paso valorable para comprender el rol de las relaciones interpersonales en el trabajo, las cuales tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general. En el caso de las atenciones médicas, el rol de las relaciones interpersonales juega un papel muy importante, dado que a través de ellas podemos brindar un servicio de calidad (21).

Según Núñez K. y Sánchez P, en este estudio concluye que los Internos conciben al bienestar de forma holística y este depende totalmente del entorno, también identifican que poseer habilidades sociales ayudará a lograr el gran objetivo de la formación académica (19).

Aguilar Moina Grecia, Huamaní Quispe Martha, en este estudio se concluye que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo (22).

Deissy Alejandra Castro-Montenegro, Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera, Linda María Rosado-Onofre, Lydia Esperanza Miranda-Gámez, En su estudio se encontró que, 81.2% de los usuarios de servicios de salud percibió que la atención recibida fue buena. Por ende, los resultados: entre los porcentajes más altos de cumplimiento se destaca: cliente externo 96,8 % personas atendidas, recibieron un trato amable; y cliente interno, 92,6 % afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención. Este estudio permite determinar que los esfuerzos deben estar orientados a cómo son desarrollados los procesos relacionados con la atención, estandarizar procesos, acreditar servicios, para mejorar la calidad de la atención (20).

Morales Miranda, Elan Carmen, El presente estudio tiene el objetivo de determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022; asimismo es un estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de tipo básica de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; se aplicará a una muestra de 110 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de

154 usuarios del Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022, mediante dos instrumentos: un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, la estadística será de manera descriptiva (prueba de estaninos) y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas y gráficos a fin de determinar la asociación de las hipótesis expuestas; encontrando si existe o no asociación entre las variables de estudio (24).



## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de las relaciones interpersonales, es BUENO con 62.5% y el nivel REGULAR con 37.5%; lo que significa, que predomina el NIVEL BUENO. El estado civil predominante de la muestra es el de CASADO con un 53% del total del personal. Se observa que el género femenino representa el 55% de la muestra, mientras los varones representan el 45%, por lo que existe predominancia del género femenino en el Hospital II de Mollendo.
- SEGUNDA:** En cuanto al nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario, se tiene que el 62.5% es de NIVEL SATISFECHO y el 37.5% es de Nivel Parcialmente Satisfecho, consecuentemente es bueno BUENO el nivel en la calidad de atención al usuario. Se determina que el 63% de las atenciones corresponden al género femenino, mientras que los varones representan un 38%, por lo que, existe predominancia en la calidad de atención a las mujeres. Asimismo el 50% de personas que reciben atención supera los 51 años de edad, por lo que se observa que las personas que reciben calidad de atención, tienen 51 años de edad a más, en el Hospital II de Mollendo.
- TERCERA:** Existe buena relación entre las Relaciones Interpersonales y la Calidad de Atención a los trabajadores y usuarios, por lo que, un buen clima laboral es necesario para establecer un buen servicio y de calidad. Asimismo, la información que correlaciona a ambas variables verificadas con el valor de Chi cuadrado en la prueba de hipótesis es de  $1.97 \text{ E}-09$ , que significa que es un valor muy pequeño por lo que al contrastarlo con el  $p$  cuyo valor de 0.05, determina un nivel de confianza del 95%, con lo que se acepta la hipótesis de investigación. Las dimensiones abordadas con sus respectivas variables e indicadores nos permiten afirmar que existe relación entre las dos variables, dando validez a nuestra investigación

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA** Al director del Hospital II Manuel de Torres Muñoz de Mollendo: realizar coordinaciones con el área de Recursos Humanos, para implementar y ejecutar programas, cursos, orientados a mejorar los aspectos de motivación, liderazgo, inteligencia emocional y otros que permitan un eficiente trabajo en equipo, con responsabilidades compartidas, valores humanos y calidad de vida. Con todas estas acciones mejoraría la relación del personal sanitario lo que repercutiría en la calidad de atención a los pacientes
- SEGUNDA** Elaborar el programa de Mejora Continua para elevar el nivel de calidad de atención, con la participación de todos los representantes de los diversos estamentos. Se recomienda establecer talleres de manera trimestral para la disertación de especialistas en el área de desarrollo personal y ética profesional.
- TERCERA** Fortalecer los niveles de convivencia y relaciones humanas entre el personal de la Institución con las personas o pacientes, mediante la realización de eventos de confraternidad, de actividades deportivas y artísticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. González Ortega, Yariela. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan. 2007; 7(2): 130--138.
2. Espinoza Hidalgo, Sabina Libia. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía según la teoría de Peplau noviembre-2016: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2017.
3. Minaya Torres de Ossio, Estrella Ludovina. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016: [Tesis para optar el grado academico de Maestro]; 2018.
4. Berger. Teoría Berger. [Online].; 2015. Available from: <https://www.infoamerica.org/teoria/berger1.htm>.
5. Vásquez Jara, Lisbeth Iraida. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015: [Tesis para optar el grado academico de Maestro]; 2015.
6. Domínguez. La teoría del intercambio social desde la perspect; 1978 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/665741.pdf>.
7. Espinoza, Mauricio. La Comunicación Interpersonal en los servicios de salud. Punto cero. 2003; 8(7): 20--30.
8. Lapeña-Moñux, Yolanda Raquel; Cibanal-Juan, Luis; Pedraz-Marcos, Azucena; Macía-Soler. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Texto & Contexto-Enfermagem. 2014; 23: 555--562.
9. Cruz et al. Relaciones interpersonales en enfermería; 2016.
10. Ramos; Tunco. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2017: [Tesis para optar el Título Profesional de la Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Emergencia]; 2018 Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e4123e3-6102-4c31-bb8b-ed27469c8c48/content>.
11. Galdos; Huamaní. Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017: [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermera];

2018 Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae6268f3-8560-42f0-9afc-50adc2103bfa/content>.

12. Donabedian, Avedis. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud publica de México*. 1990; 32(2): 113--117.
13. Monge Di Natale, Jessica del Carmen. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015: [Tesis para optar Título de Especialista en Enfermería Emergencias y Desastres]; 2017.
14. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2022. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
15. Vázquez-Cruz, Eduardo; Sotomayor-Tapia, Javier; González-López, Akihiki Mizuki; Montiel-Jarquín, Álvaro J; Gutierrez-Gabriel, Itzel; Romero-Figueroa, María S; Loría-Castellanos, Jorge; Campos-Navarro, Luz A. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*. 2018; 20: 254--257.
16. Ramírez, Olga Janeth Gómez; González, Gloria Mabel Carrillo; Cárdenas, Diana Carolina. Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Enfermería Global*. 2016; 15(4): 321--340.
17. Ante Vega, Wilma Marlene. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2017.
18. Trincado Agudo, María Teresa; Fernández Caballero, Emilio. Calidad en enfermería. *Revista cubana de enfermería*. 1995; 11(1): 1--2.
19. Nuñez; Sánchez. Relaciones Interpersonales y su repercusión en el Bienestar de los Internos Rotativos de la Carrera de Enfermería, Universidad Central del Ecuador, período 2017 - 2018: [Tesis para optar el título profesional de Enfermera]; 2018 Disponible en: <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/f5f3b077-44d4-4060-b119-284c261d8497>.
20. Montenegro, Deissy Alejandra Castro; Cabrera, Elsa Yolanda Chamorro; Onofre, Linda María Rosado; Gámez, Lydia Esperanza Miranda. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*. 2021; 28(1): 196--218.
21. Panduro Ruiz, Paola Marisa; Shuan Tirado, Lizeth Katiushka; Yupanqui Avalos, Caroline

- Emma. Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018: [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado]; 2018.
22. Aguilar Moina, Grecia Reyna; Huamaní Quispe, Martha Adelaida. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo-2019: [Tesis para optar el grado academico de Maestro]; 2021.
23. Pacheco Vizcarra, Lissie Brigitte; Llerena Vargas, Shirley Jamali. Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Relaciones Industriales]; 2017.
24. Morales Miranda, Elan Carmen. Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022: [Tesis para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres ]; 2022.
25. Hernández et al. Metodología de la Investigación: McGraw-Hill; 2010 Disponible en: [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri).
26. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo; 2008.
27. Ramírez-Sánchez, Teresita de J; Nájera-Aguilar, Patricia; Nigenda-López, Gustavo. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública de México. 1998; 40(1): 03--12.
28. Flores Aedo, Carlos Juneor. Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del hospital militar de la III división del ejército peruano, Arequipa 2015: [Tesis para optar el Titulo Profesional de Medico Cirujano]; 2015 Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/44eda32d-e092-4085-8d6f-954debd4fe50/content>.
29. Aquino. Influencia de las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería en la calidad de atención al paciente crítico de la UCI - Pediátrica del Hospotal San Bartolomé enero a octubre del 2013: [Tesis para para optar el titulo de enfermero especialista en cuidados intensivos pedrátricos]; 2014.



ANEXOS 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA  
INVESTIGACIÓN EN 2019-2020**

Yo, ....., de.....  
años de edad, identificado con DNI..... y con domicilio  
en.....  
....., distrito de ... -  
Arequipa.

habiéndome explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de  
investigación: INFLUENCIA DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
HOSPITAL II “MANUEL DE TORRES MUÑOZ”, DE ESSALUD-  
MOLLENDO.AREQUIPA, el que se realizará en el presente año 2019-  
2020 y que dicha investigación publicará los resultados, guardando  
reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en  
la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha: .....

Firma Huella digital

## ANEXOS 02

### INSTRUMENTOS APLICADOS

#### Modelo del Instrumento

#### CEDULA DE PREGUNTAS

Cédula N°....

Se aplica el estudio, en el personal del Hospital II Mollendo - Manuel de Torres Muñoz, 2019-2020, para conocer las Relaciones Interpersonales y la Calidad de Atención, por lo que las respuestas son confidenciales, agradeciendo que las respuestas sean objetivas y veraces.

#### I. ASPECTOS GENERALES

##### 1. Edad en años

20 a 30 años ( )

31 a 40 años ( )

41 a 50 años ( )

51 a más años ( )

##### 2. Genero

Masculino ( ) Femenino ( )

##### 3. Estado Civil

Soltero ( )

Casado ( )

Conviviente ( )

Divorciado ( )

Viudo ( )

##### 4. Tiempo de Servicio

1 a 3 años ( )

4 a 6 años ( )

7 a más años ( )

##### 5. Condición

Contratado Cas ( )

Nombrado ( )

## ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimado(a) Señor (Srta.):

Con el desarrollo del cuestionario, (anónimo y sin compromiso), deseamos conocer, cómo se desenvuelven las relaciones interpersonales entre los profesionales de salud, con la finalidad de establecer conclusiones académicas. Agradeceremos responder con sinceridad.

Gracias por su colaboración. S - Siempre

C - Casi siempre

A - A veces

C - Casi nunca

N - Nunca

### I. CONTENIDO

ENUNCIADOS		S	CS	A	CN	N
<b>COMUNICACION</b>						
1.	Saludo a mis compañeros de trabajo.					
2.	El Dialogo con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades.					
3.	A través de la comunicación en el ambiente laboral, incremento mis					
4.	Mediante el diálogo y la comunicación efectiva con los compañeros, refuerzo mis fortalezas e identifico mis debilidades.					
5.	Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por					
<b>ACTITUDES</b>						
6.	Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento					
7.	Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo					
8.	La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar					
9.	La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas.					
10.	En mi centro de labores siempre prevalece la verdad.					

TRATO						
11.	Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza.					
12.	Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
13.	Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y					
14.	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los					
15.	Hombres y mujeres se tratan por igual.					

**Nota: Vásquez, (5).**



## CÉDULA DE OPINIÓN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado Sr. (a): el cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en el Hospital II Mollendo Manuel de Torres Muñoz 2020, luego identificar y buscar la mejor alternativa de solución. Mediante la encuesta referente a la calidad de atención al usuario, se pretende brindar un mejor servicio; por lo tanto, será ANONIMO, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente:

### DATOS GENERALES:

ENTREVISTA N° \_\_\_\_\_ Fecha: Hora: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ SEXO: (M) \_\_\_\_\_ (F) \_\_\_\_\_

Grado Instrucción: SIN NIVEL \_\_\_\_\_ Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

### INFORMACION ESPECÍFICA:

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que le mencionaré:

5. Siempre    4. Frecuentemente    3. Alguna vez    2. Rara vez    1. Nunca

N°	DATOS ESPECÍFICOS	Siempre 5	Frecuente mente 4	Alguna vez 3	Rara vez 2	Nunca 1
	<b>CALIDAD TECNICA</b>					
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia, área afectada					
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
3	El personal de salud respeta su privacidad Durante la atención.					
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso					
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta Sobre el examen que se le va a realizar.					
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
N°	<b>DATOS ESPECÍFICOS CALIDAD INTERPERSONAL</b>	Siempre 5	Frecuente mente 4	Alguna vez 3	Rara vez 2	Nunca 1

7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable					
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la Salud mientras espera ser atendido.					
11	El tiempo de su consulta es suficiente					
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera					
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención					
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.					
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos Recetados por el médico tratante.					
	<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>					
16	La sala de espera está limpia					
17	La sala de espera tiene buena ventilación					
18	El consultorio está limpio y ordenado					
19	El consultorio está bien iluminado.					
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica,					
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo					
22	Los baños están limpios permanentemente.					
23	Cuenta con televisor en sala de espera					

**Nota: Ministerio de Salud, (26).**

ANEXOS 03

MATRIZ DE SISTEMATIZACION

ID	Confiabilidad								Validez							Lealtad				
1	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	3	1	5	3	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
7	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	
8	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	
12	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	
13	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	
14	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	
18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
21	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
22	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	1	5	3	
30	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	
31	2	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	5	1	5	1	
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	
33	2	4	4	4	4	2	3	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	2	
34	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	2	4	2	
35	2	2	4	5	2	4	2	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	

36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

