

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES  
EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO  
DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE  
COVID -19, TACNA 2022

**TESIS**

Presentada por:

Bach. Graciela Apaza Ramirez

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

TACNA – PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Escuela Profesional de Enfermería**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES  
EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE  
SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE  
COVID -19, TACNA 2022**

**TESIS**


Presentada por:

**Bach. GRACIELA APAZA RAMIREZ**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

Aprobada por Unanimitad, ante el siguiente jurado

  
\_\_\_\_\_  
Dra. María Dalila Salas de Cornejo  
**Presidenta**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Yolanda Paulina Torres Chavez  
**Secretaria**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Wender Florencio Condori Chipana  
**Vocal**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Karimen Jetzabel Mutter Cuellar  
**Asesora**

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dra. Karimen Jetzabel Mutter Cuellar en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 11130-2022-FACS-UNJBG de la tesis titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA 2022 Presentada por la Bach. Graciela Apaza Ramirez para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la escala de similitud de la tesis está de acuerdo a la SIMILITUD BAJA: PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio Institucional**.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



Firma del Asesor

DNI: 40829357

Karimen Jetzabel Mutter Cuellar



Firma del tesista

DNI: 70015938

Bach. Graciela Apaza Ramirez



## **DEDICATORIA**

*A Dios por permitir haber llegado a esta etapa de mi vida y guiado por un buen camino, por haberme dado la salud y fortaleza para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mis Padres por el sacrificio que dieron toda mi formación profesional, por su apoyo y comprensión, por sus constantes palabras de ánimo para no desmayar en el camino*

**Bach. Apaza Ramirez, Graciela**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por concederme la fuerza y por hacerme saber que el que persevera triunfa ahora y siempre

A la Dra. Karimen Jetzbel Mutter Cuellar, por el asesoramiento, tolerancia y apoyo incondicional para la elaboración, ejecución y consolidado de este trabajo.

A mis docentes, por haber contribuido en mi formación profesional; inculcándome siempre el amor a la Enfermería

A las enfermeras del C.S.San Francisco por la disponibilidad de tiempo y apoyo durante la ejecución del presente trabajo.

***Bach. Apaza Ramirez, Graciela***

## ÍNDICE

Pág.

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.5 HIPÓTESIS .....	7
1.5.1 Hipótesis general (Hi) .....	7
1.5.2 Hipótesis Nula (Ho) .....	7
1.6 VARIABLES DE ESTUDIO .....	8
1.6.1 Variable dependiente .....	8
1.6.2 Variable independiente .....	8
1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	9

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
2.2 BASES TEÓRICAS .....	14
2.2.1 Teoría de Enfermería.....	14
2.2.2 Habilidades interpersonales.....	17
2.2.3 Teorías generales de enfermería.....	20
2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	26
2.3.1 Calidad de atención .....	26
2.3.2 Habilidades interpersonales.....	26
2.3.3 Profesional de enfermería.....	26
2.3.4 Pandemia por COVID-19.....	26
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>27</b>
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.2.1 Tipo de investigación: .....	27
3.2.2 Diseño de investigación:.....	27
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.4 POBLACIÓN .....	28
3.4.1 Criterio de Inclusión: .....	28
3.4.2 Criterio de exclusión: .....	29
3.5 MUESTRA.....	29
3.6 UNIDAD DE ANALISIS.....	29

3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	29
3.8	PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.9	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	31
3.9.1	VALIDEZ POR CONTENIDO.....	31
3.9.2	VALIDEZ DE CONSTRUCTO.....	32
3.9.3	CONFIABILIDAD .....	32
3.10	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....	33
3.11	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	33
3.11.1	Principio de autonomía .....	33
3.11.2	Consentimiento informado .....	33
3.11.3	Confidencialidad de los datos .....	34
	<b>CAPÍTULO IV DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS.....</b>	<b>35</b>
4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS .	35
4.1.1	Variable: Calidad de atención .....	38
4.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	43
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	45
	<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1.	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>48</b>
5.2.	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>51</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas del profesional de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID -19, Tacna 2022.....	36
Tabla 2. Nivel de la calidad de atención, según dimensiones en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco, en tiempo de COVI-19 Tacna 2022. ....	38
Tabla 3. Nivel de habilidades interpersonales, según dimensiones en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco, en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	40
Tabla 4. Calidad de atención y su relación con las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco, en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	42
Tabla 5. Dimensión técnico – científico y profesional de la calidad de atención, según escala de medición para los enunciados en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	82
Tabla 6. Dimensión aspecto técnico científico- profesional de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	84

Tabla 7. Dimensión interacción proveedor y usuarios (interrelación) de la calidad de atención, según escala de medición de enunciados en profesional de enfermería del centro de salud San Francisco, COVID-19.....	86
Tabla 8. Dimensión aspecto interacción proveedor y usuarios de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	88
Tabla 9. Dimensión aspecto del entorno o confort de la calidad de atención, según escala de medición de enunciados en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	90
Tabla 10. Dimensión aspecto del entorno o confort de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de covid-19, Tacna.....	92
Tabla 11. Nivel de la calidad de atención realizada por los profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	94
Tabla 12. Dimensión comunicación de las habilidades interpersonales, según escala de medición de enunciados	

	en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	96
Tabla 13.	Dimensión comunicación de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	98
Tabla 14.	Dimensión ambiente de colaboración de las habilidades interpersonales, según escala de medición de enunciados en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de Covid-19, Tacna.....	100
Tabla 15.	Dimensión ambiente de colaboración de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	102
Tabla 16.	Dimensión actitudes socioafectivas de las habilidades interpersonales, según escala de medición de enunciados en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	104
Tabla 17.	Dimensión actitudes socioafectivas de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	106

Tabla 18. Dimensión resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales, según escala de medición de enunciados en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	108
Tabla 19. Dimensión resolución de conflictos de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	110
Tabla 20. Nivel de las habilidades interpersonales en los profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	112

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico1. Esquema de mapa conceptual de Hildergard Peplau .....	25
Gráfico 2. Dimensión aspecto técnico científico- profesional de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	85
Gráfico 3. Dimensión aspecto interacción proveedor y usuarios (interrelación) de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	89
Gráfico 4. Dimensión aspecto del entorno o del confort de la calidad de atención, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	93
Gráfico 5. Nivel de la calidad de atención realizada por los profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	95
Gráfico 6. Dimensión comunicación de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de	

enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	99
Gráfico 7. Dimensión ambiente de colaboración de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	103
Gráfico 8. Dimensión actitudes socioafectivas de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	107
Gráfico 9. Dimensión resolución de los conflictos de las habilidades interpersonales, según nivel en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna 2022.....	111
Gráfico 10. Nivel de las habilidades interpersonales en los profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de COVID-19, Tacna.....	113

## RESUMEN

El trabajo de investigación de tesis tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco, en tiempos de Covid - 19, Tacna 2022. **Metodología:** de acuerdo al tipo de investigación es de diseño no experimental, según la secuencia temporal, es de carácter transversal; ya que estudia las relaciones entre variables de hechos ya ocurridos. **Resultados:** se determina que los profesionales de enfermería evidencian que tienen regular nivel de calidad de atención de (45,5 %) en su mayoría, teniendo en cuenta (aspecto técnico científico – profesional, interrelación proveedor – usuario y el entorno o confort). Y un 66,7 % de profesionales de enfermería muestran habilidades interpersonales de nivel alto en el centro de salud, teniendo en cuenta (la comunicación, ambiente de colaboración, actitud socioafectiva y resolución de conflictos) **Conclusión:** se ha logrado determinar que la calidad de atención realizada tiene relación significativa y directa con las habilidades interpersonales en Profesionales de Enfermería del centro de salud san francisco en tiempos de Covid-19, Tacna 2022. Debido a la obtención de *Chi-cuadrado de 16,978* puntos y con un P-Valor o significancia de 0,003 menor a 0,05 de alfa.

**Palabras clave:** Calidad, habilidades, relaciones interpersonales y comunicación.

## ABSTRACT

The objective of the thesis research work is to determine the relationship between the quality of care and interpersonal skills in nursing professionals at the San Francisco health center, in times of Covid - 19, Tacna 2022. Methodology: according to the type of research is of non-experimental design, according to the temporal sequence, it is cross-sectional; since it studies the relationships between variables of events that have already occurred; taking according to the criteria of Hernández, Fernández and Baptista (2014). Results: it is determined that the nursing professionals show that they have a regular level of quality of care of (45,5 %) in their majority, taking into account (scientific-professional technical aspect, provider-user interrelation and the environment or comfort). And 66,7 % of nursing professionals show high-level interpersonal skills in the health center, taking into account (communication, collaborative environment, socio-affective attitude and conflict resolution) Conclusion: it has been possible to determine that the quality of The care provided has a significant and direct relationship with the interpersonal skills in Nursing Professionals of the San Francisco health center in times of Covid-19, Tacna 2022. Due to obtaining a Chi-square of 16,978 points and with a P-Value or significance from 0,003 less than 0,05 alpha.

**Keywords:** Socio-affective attitude, Quality, Interrelationship, Communication and Comfort.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio determina la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales enfermeros del centro de salud San Francisco, en tiempos de Covid- 19, Tacna 2022.

Los profesionales de enfermería basan su práctica en la relación interpersonal entre enfermeras y pacientes; requieren no sólo de formación científico-técnica del tipo herramienta sino también de formación humana. La calidad está íntimamente ligada a la salud y es por esto que los profesionales, como equipo de salud, deben implementar plenamente una cultura de calidad y apegarse a planes y estrategias de mejora continua con una actitud proactiva.

Por su parte Monjas (2002) manifiesta que las habilidades interpersonales se consideran partes importantes de la vida que no funcionan como un medio para lograr otras metas, sino que también existen como un fin en sí mismas.

El estudio contiene los siguientes apartados:

En el capítulo I, se presentó la formulación del problema general, posteriormente la definición de los objetivos tanto general como específicos, planteamiento de la justificación, el establecimiento de hipótesis, definición de variables y su debida operacionalización.

En el capítulo II, se presentó un marco conceptual y teórico referente a las variables y la relación con el contexto profesional de la enfermería. Se incluye las definiciones conforme a las bibliografías.

De acuerdo al apartado III, se abordó el enfoque metodológico que corresponde a la investigación definiendo el enfoque, tipo y métodos de

análisis, así como la delimitación de la población de estudio. Además, se planteó que tipo de técnica e instrumento será necesario utilizar para analizar a los sujetos de análisis.

En el capítulo VI, se presentaron los resultados obtenidos posterior al trabajo de campo, posteriormente la elaboración de la discusión que tiene como finalidad contrastar y triangular otros hallazgos de diferentes estudios, poniendo a prueba las hipótesis planteadas.

En el capítulo V, se abordó lo referente a la conclusión y recomendación, de manera generalizada posterior el desarrollo de la investigación. Últimamente se presentó las referencias bibliográficas utilizadas para fundamentación del estudio.

Se hace preciso ante que valoren la necesidad de crear entornos de trabajo donde el apoyo social a las profesiones de enfermería sea uno de los valores importantes, puesto que mejora el rendimiento de trabajo y reduce el nivel de estrés. Es preciso reconocer que la mayoría del profesional de salud conocen y se han formado en determinadas habilidades relacionales, como la empatía, pero por otro lado y por otro lado observamos que presenta una dificultad. Desbloquear esas barreras de comunicación que se dan entre ellos mejoraría la satisfacción del trabajo

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El enfermero hace referencia al profesional humano preparado y dedicado para brindar cuidados y atención a aquellas personas con algún tipo de deficiencia o problema sanitario, por lo que es necesario que existan frecuente interacción entre las personas; no obstante, es importante valorar que los trabajadores de salud también necesitan principios de autocuidado, ya sean físicos, psicológicos, emocionales o espirituales, los mismos que son proporcionados por otros profesionales.

Los criterios de calidad en la atención pueden ser descritos, estrictamente, como un conjunto de métodos que buscan mantener y perfeccionar los estándares de cuidado durante la atención de enfermería.

(1)

Sin embargo, en la actualidad, es frecuente observar cada vez más problema de insatisfacción en el personal asistencial de los establecimientos de salud, esto debido en parte a problemas de organización del trabajo en cada servicio o departamento y la forma de gestionarlo, además de identificarse problemas de relaciones interpersonales y de comunicación. (1)

Un correcto uso de actitudes y habilidades relacionales, ayudarían a los profesionales de enfermería a transmitir dichos problemas, y a las instituciones a buscar soluciones en mejora de la satisfacción laboral y a disminuir las vivencias de estrés laboral.

Los pacientes deben estar plenamente informados sobre la atención que reciben y sentirse involucrados en todas las decisiones relacionadas con su atención. Dicha demanda ha generado la necesidad de contratar los servicios de más profesionales para cumplir con la gran batalla contra el coronavirus. (3)

El personal enfermero no es indiferente a esta situación teniendo que experimentar estos cambios en las cifras de atenciones en los que se evidencian porcentajes elevados de personas contagiadas y muertes, lo cual afecta su estado físico y emocional, en la que la sobrecarga del trabajo puede llegar a ser extenuante y muchas veces insuficiente, sumado a que en sus relaciones interpersonales existe un limitado contacto tanto en el aspecto laboral.

La vida de una persona se manifiesta en las relaciones entre pares, que crecen en grupos y organizaciones, la persona como vida social está sujeta a relaciones humanas continuas entre personas que conocen o no. En tal sentido, jugarán un papel importante en las actividades humanas y sociales, sobrecargando a dicho personal y posiblemente afectando la calidad de la atención brindada al tratamiento y/o usuarios del hospital.

El Centro de Salud San Francisco de nivel 1-4 con población asignada de 1500 personas, viene realizando las actividades de acuerdo a su nivel de complejidad brindando los servicios de Medicina, Odontología, Psicología, Atención integral del niño, demás especialidades, además de actividades preventivo promocionales en las que participan los profesionales de enfermería siendo fundamental su servicio, realizando actualmente campañas de vacunación contra la COVID-19, para la población en general.

Por estas razones, se propone realizar el estudio relacionado a las variables de estudio.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe relación entre la calidad de atención con las habilidades interpersonales en los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, año 2022?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Caracterizar al profesional de enfermería del Centro de Salud según grupo de edad sexo, nivel académico, estado civil, tiempo de servicio y condición laboral.
- b) Identificar el nivel de Calidad de Atención según las dimensiones de Técnica – Científico y Profesional, Interacción Proveedor – Usuario, Aspecto del Entorno o de Confort, de los Profesionales de enfermería del Centro de Salud.
- c) Identificar el nivel de las Habilidades Interpersonales según las dimensiones de Comunicación, Ambiente de colaboración,

Actitudes socioafectivas y Resolución de los conflictos de los Profesionales de enfermería del Centro de Salud.

- d) Relacionar entre la Calidad de Atención y Habilidades Interpersonales de la enfermera del Centro de Salud.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El aporte teórico permitió comprender el comportamiento conceptual de las variables considerando un marco contextual del rol enfermero, por el cual se permitió revalidar los enfoques teóricos que dan sustento a las variables. Asimismo, se delimita el desarrollo del estudio con la finalidad de extrapolar los hallazgos de otras exploraciones en poblaciones similares.

En cuanto a la razón práctica, la investigación fue apropiada para los profesionales de la gestión, ya que las tácticas de intervención estuvieron destinadas a mejorar sus habilidades para ofrecer una mejor calidad de servicio y relaciones interpersonales a sus usuarios.

La investigación desarrollada permitió descubrir pruebas de validez de contenido y la fiabilidad de los instrumentos de recogida de datos, lo que es importante también a nivel metodológico. En cuanto a la preeminencia social de la investigación, se fundamenta en la calidad del tema de investigación, que examina las características que influyen en la calidad de vida de los pacientes en el Centro de Salud.

En lo que respecta a la justificación y relevancia social, los resultados obtenidos reflejaron una oportunidad y valioso aporte para el sector salud, a través de evaluación de la calidad de atención y manejo de

habilidades interpersonales de los profesionales enfermeros como actores principales del cuidado y atención del paciente en el Centro de salud.

Con respecto a la justificación legal, el estudio es apropiado debido a la presión sobre las enfermeras para que asuman responsabilidad cuando brindan servicios de atención y la necesidad de cambiar lo que se ve en la práctica profesional de enfermería que afecta los cuidados brindados al paciente. Un profesional suele verse envuelto en diversos problemas jurídicos, quizás por falta de conocimientos o por conocimientos suficientes que sean útiles para el desempeño seguro de sus funciones profesionales. Esto demuestra lo importante que es para todo profesional de la salud contar con los conocimientos necesarios para sustentar y defender sus acciones dentro del marco legal, considerando los marcos regulatorios como la Ley general de salud N° 26842, Ley del trabajo de la enfermera (o) N° 27669 y la ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud N° 29414

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis general (Hi)**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del Centro de Salud san Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.

### **1.5.2 Hipótesis Nula (Ho)**

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del Centro de Salud san Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.

## **1.6 VARIABLES DE ESTUDIO**

### **1.6.1 Variable dependiente**

Habilidades interpersonales del profesional de enfermería

### **1.6.2 Variable independiente**

Calidad de atención del profesional de enfermería en tiempos de COVID-2019

## 1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Calidad de Atención y habilidades interpersonales en Profesionales de Enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de Covid - 19, Tacna 2022.

Variable 1: “Calidad de atención”

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel de Medición
<p><b>La calidad de atención del profesional de enfermería</b> es considerada como un conjunto de técnicas destinadas a suministrar o prestar servicios que promuevan el bienestar de los usuarios y satisfagan sus expectativas; desde el inicio de la atención hasta la finalización del proceso (2).</p>	<p>Se evaluó mediante el cuestionario de autopercepción de la calidad asistencial, que consta de 20 preguntas y evalúa la calidad asistencial en diversos aspectos, como: el <i>técnico-científico, el humano y el ambiental.</i></p>	Técnica – científico-profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preparación técnica – profesional.</li> <li>○ Maniobra y control de equipos.</li> <li>○ Revisión y control frecuente de los equipos.</li> <li>○ Resolución de problemas al paciente.</li> <li>○ Brindo información clara.</li> <li>○ Aclaración de las dudas al paciente.</li> <li>○ Asistencia al paciente.</li> </ul>	<p>Bajo Regular Alto</p>	Ordinal
		Interacción proveedor usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trato al paciente.</li> <li>○ Atención con respeto y sensibilidad.</li> <li>○ Identificó por nombres al paciente.</li> <li>○ Presentación brindada.</li> <li>○ Brindar información.</li> <li>○ Evitar cualquier incidente.</li> <li>○ Respeto.</li> <li>○ Discreción.</li> <li>○ Compasión</li> <li>○ Empatía y respeto.</li> <li>○ Emisión de tiempo.</li> </ul>		Ordinal
		Aspectos del entorno o del confort.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confidencialidad del paciente.</li> <li>○ Medidas de higiene o bioseguridad.</li> <li>○ Tranquilidad.</li> <li>○ Preocupación al paciente.</li> <li>○ Adecuada relación con paciente en la ausencia.</li> <li>○ Medidas necesarias y condiciones ambientales.</li> </ul>		Ordinal

Variable 2: “Habilidades interpersonales”

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel de medición
<p>Las habilidades interpersonales son aquellos componentes básicos de la vida se describen como aquellos que no sólo sirven como medio para alcanzar objetivos concretos, sino que también funcionan implícitamente como un fin en sí mismos, más que como medios para alcanzar metas particulares (4).</p>	<p>Para evaluar este constructo se utilizará el Cuestionario de Habilidades Interpersonales (EMRI). El EMRI es un cuestionario de 29 ítems distribuidos en sus respectivas dimensiones.</p>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo interpersonal.</li> <li>○ Desarrollo a nivel grupal.</li> <li>○ Interpretación espontánea.</li> <li>○ Desarrollo de acciones y expresiones.</li> </ul>	<p>Bajo Regular. Alto</p>	Ordinal
		Ambiente de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Promueve interés común.</li> <li>○ Toma de decisiones.</li> <li>○ Habilidad de negociación.</li> <li>○ Diseño de objetivos.</li> <li>○ Comunicación.</li> </ul>		Ordinal
		Actitudes socio afectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Involucramiento</li> <li>○ Incentivo en su entorno</li> <li>○ Comportamiento colaborativo</li> <li>○ Respeto por opiniones terceras.</li> </ul>		Ordinal
		Resolución de los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relación interpersonal.</li> <li>○ Respeto.</li> <li>○ Solución conflictos.</li> <li>○ Tolera y facilita la tolerancia.</li> </ul>		Ordinal

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

**Del Salto M.** Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2015 (5) en su estudio planteó como objetivo analizar la calidad de la atención y la satisfacción pacientes. Metodología: Diseño observacional, tipo epidemiológico analítico y transversal. Población: personal docente (206), administrativos (43), estudiantes (4532). Resultados: 92,1% indicó satisfacción en la atención. Conclusión: Existe atención con altos estándares de calidad; no obstante, para aquellos pacientes insatisfechos, la descortesía prevaleció durante la prestación de los servicios de salud

**Borré E y Vega M.** (6) Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados – Colombia. Revista científica. Ciencia y Enfermería. vol.20 no.3 Concepción dic. 2014. (6) en su investigación propuso el objetivo: Analizar la calidad percibida en el área de Enfermería. Materiales y métodos: Descriptivo, de corte transversal y cuantitativo. Población: se consideraron a 158 pacientes, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario. Hallazgos: El 44% fue del sexo masculino y 56% del sexo femenino, con una edad promedio de 49 años. Con respecto a la calidad percibida, 78% manifestó que cumplió todas las expectativas; mientras que, de acuerdo a la satisfacción, 48,7% mostró altos niveles. Se concluyó que existe adecuada calidad percibida en el servicio de enfermería y la satisfacción es aceptable por parte de los pacientes.

**Ortega E.** *Habilidades de la Enfermera en UCI, para establecer una Relación Interpersonal con la persona en Situación Crítica y su Familia-Bogotá 2015* (7) su estudio tuvo como propósito principal: Identificar las habilidades interpersonales de las enfermeras. Metodología: Tipo descriptivo de corte transversal, considerando un grupo muestral de 38 enfermeras de la UCI. Hallazgos: Se determinó una adecuada intervención por parte del personal asistencial con buenas relaciones interpersonales para comunicarse con la familia y pacientes directos.

**Cancino C., y Chauca, M. M.** *Habilidades Sociales e Interpersonales En Internas De Enfermería, UNSA, Arequipa – Perú, 2020* (8) desarrolló un trabajo de investigación en el cual se planteó como finalidad: determinar el nivel de habilidades sociales y relaciones interpersonales. Población: estuvo conformado por 56 internas de enfermería. Metodología: De alcance descriptivo y de enfoque cuantitativo. Hallazgos: 51,8% indicaron tener un nivel alto de habilidades sociales y 62,5% mostró un grado alto de relaciones interpersonales. Se concluyó que, existe un buen desarrollo y desempeño profesional por parte del personal

**Ventura K.** *Calidad de atención que brinda la enfermera según percepción de usuarios con hipertensión arterial del centro de salud Perú corea, Huánuco 2018* (9) realizó un estudio con el objetivo del estudio de analizar la calidad de atención del personal enfermero de acuerdo a la percepción de los usuarios con hipertensión arterial. Metodología: Estudio descriptivo, se conformó una muestra de 135 usuarios que fueron diagnosticados con hipertensión. Hallazgos: El 46,7% de usuarios percibieron como regular a la calidad de atención. Conclusión: Los usuarios con el diagnóstico de estudio manifestaron que, en general, la atención brindada por los enfermeros fue de regular calidad

**Muñoz G.** *Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Hospital de Quevedo en el Contexto de covid-19, Perú - 2020.* (10) realizó un estudio con el objetivo principal: Establecer el grado de relación entre la calidad de atención ejercida y habilidades interpersonales en el personal enfermero. Metodología: Diseño no experimental, correlacional y corte transversal, considerando un grupo poblacional de 95 enfermeros; posterior a la aplicación de cuestionarios se logró establecer la relación directa y moderada entre las variables con un  $\rho = ,479^{**}$ . Asimismo, se determinó un nivel alto de calidad de atención (98,9%) y un buen manejo de habilidades interpersonales (92,6%). Conclusión: Existe relación entre la calidad de atención y el desarrollo de habilidades interpersonales.

**Pérez N.** *Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2019.* (11) realizó un trabajo de estudio enfocado en analizar las relaciones interpersonales y habilidades comunicativas entre el personal enfermero del servicio de emergencia, 2019. Según su estructura metodológica, correspondió a un diseño no experimental y de alcance correlacional con una cuota muestral de 40 profesionales. Se lograron obtener los siguientes resultados: 60% del profesional presentan moderadas relaciones interpersonales pero bajas habilidades comunicativas, 10% mostró una adecuada capacidad para relacionarse y 5% de ellos utilizan inadecuadamente las relaciones interpersonales y tienen bajo nivel de habilidades comunicativas. En general, se concluyó que, 92,5 % del personal presentaron orientación adecuada con las relaciones. También se encontró que existe una gran proporción de enfermeras que saben aprender y respetar, el 82,5% tiene una opinión positiva sobre ellas, lo que se evidencia en las habilidades comunicativas. Por lo tanto, no se

evidenció una relación estadística significativa y directa entre las variables.

**Carhuallanqui B. Sánchez, A. y Valer A.** Relaciones interpersonales y su relación con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital de apoyo pichanaki, junio - diciembre 2017 (12) en su investigación planteó medir la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de apoyo, 2017". El estudio fue de tipo descriptivo, observacional y de carácter transversal. Se consideró una de 25 profesionales en salud (enfermeros y técnicos de enfermería). Se logró obtener un resultado: Con respecto a las relaciones interpersonales, 48% de los profesionales mostró un nivel regular; 44 % evidenció un nivel bueno y un 8 % de mala relación. Asimismo, se determinó una relación directa entre las variables con un valor Rho Spearman = 0,884, siendo un grado significativo y directo.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Teoría de Enfermería**

#### *2.2.1.1 Teoría de la conducta problemática*

La atención se basa en información preparada basada en la creencia de que el paciente tiene diferentes culturas o situaciones, informan qué expectativas debe seguir el personal médico para atender adecuadamente a los pacientes. En otro sentido, el enfoque del enfermero se basa en los cuidados que brinda a los pacientes para mejorar, proteger, mejorar su salud y reducir el dolor que sienten, (13).

La Organización Mundial de la Salud conceptualiza los cuidados de enfermería como un alto nivel de habilidades profesionales respecto al uso correcto de los equipos, bajo riesgo de complicaciones y alta satisfacción del usuario. (14).

La calidad de la atención en salud se define como un método de acceso y equivale a la gestión de habilidades que se pueden encontrar en los recursos y conduce a la satisfacción del tratamiento y la satisfacción completa, dirigida a las necesidades y expectativas del paciente. (15).

#### *2.2.1.2 Modelos teóricos de la calidad de atención*

- a) **El modelo teórico de Grönroos** (13), no sólo pretende explicar y explicar la calidad percibida del servicio midiendo la calidad, sino que también se apoya en la vinculación de estas actividades con las actividades de marketing tradicionales. Por tanto, el valor percibido óptimo suele obtenerse cuando el valor percibido coincide con las necesidades de los clientes, es decir, el valor esperado. Si no se cumplen las expectativas, el valor percibido será bajo, incluso si la salud percibida es buena.
  
- b) **El Modelo de Roper, Logan y Tierney** (17), su objetivo es explicar cómo la colaboración puede mejorar la salud, así como mejorar las habilidades de gestión. Porque el papel importante del personal asistencial se basa en promover la prevención, la calma, solución y afrontamiento de los problemas en los pacientes. Aquí, la calidad de la atención se refiere a la habilidad del profesional y la habilidad del proveedor, así como a la calidad e innovación de los equipos biomédicos. Las habilidades efectivas incluyen la capacidad de los trabajadores de la salud para utilizar técnicas de atención al paciente, atención y conocimiento, conocimiento, preparación,

atención al detalle, evitación de errores, asesoramiento adecuado y resolución de problemas de una manera clara y comprensible para el paciente

- c) **El Modelo de Calidad de la Atención de Avedis Donabedian**, su finalidad es evaluar la calidad de la atención médica para determinar el nivel de éxito alcanzado a través de la evaluación sistemática de la atención médica en la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes. Es fundamental mencionar que el valor de la ayuda no sólo lo evalúan quienes la reciben, sino también las personas que no la reciben. Este análisis también debe considerar la distribución de los recursos de acuerdo con los principios democráticos y la igualdad de los beneficiarios.

#### 2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de atención en enfermería

- a) **Técnico-científica y profesional:** Está compuesto por un conjunto de cualidades que debe tener una enfermera, entre cuyas cualidades se encuentra la información organizada en guías de intervención basadas en evidencia científica y común (16).
- b) **La Interacción proveedor usuario:** El entendimiento de estar en una posición de paciente permite fortalecer los lazos de confianza y empatía en los cuidados intensivos y al apoyo directo que cada paciente puede necesitar según su vida personal (16). Por ello, la dimensión tiende a disminuir por diversos motivos relacionados con el trabajo, el entorno, la educación del paciente, etc.
- c) **Los aspectos del entorno o del confort:** Este es el lugar donde el paciente necesita atención y estancia, que debe contar con lo adecuado para su recuperación y acorde a la presencia de situaciones de crisis y derechos humanos básicos. Según las

características necesarias para los pacientes son: limpieza y comodidad del lugar; Seguridad de la propiedad personal y control del acceso no autorizado a los edificios (16)..

### **2.2.2 Habilidades interpersonales**

Según Wiemann (16), es necesario ver el comportamiento en una relación, lo que equivale a la exposición a eventos negativos, a veces acompañados de sentimientos desagradables. Trabajar con las relaciones implica soportar estos eventos y comunicar nuestras necesidades y las de los demás, así como mantener el énfasis en la comunicación, lo que requiere un mejor juicio para controlar nuestras emociones y relaciones. (p. 30).

Según Teixidó y Capell (20) se conceptualizan como los aspectos terapéuticos y/o comunicativos de las interacciones interpersonales en un proceso de reevaluación donde se reevalúa el comportamiento de los demás y se forman creencias sobre los demás.

De acuerdo con Torres (21) son fundamentales para el surgimiento de una relación surge como resultado del contacto con una o varias personas, de modo que los medios de comunicación, de una misma dirección, se producen en diferentes partes y tiempos.

#### *2.2.2.1 Modelos teóricos de habilidades interpersonales*

De acuerdo con dicho modelo teórico, Castañedo (22) respecto al comportamiento interpersonal, refiere que se basa en una teoría tridimensional de la conducta en donde los lazos interpersonales se describen sobre la base del contacto con otros individuos, y no necesariamente con la misma persona. Las personas se orientan hacia los demás en función de varias características que rigen su conducta

interpersonal, como se alude en esta frase. Hay tres factores que contribuyen a la satisfacción de los deseos humanos: (a) la inclusión, (b) el control y (c) el afecto.

La teoría de Carl Rogers (22), sugirió la exploración de nuevos procesos comunicativos para fortalecer las interacciones interpersonales, y está orientado a que los individuos alcancen su máximo potencial. Rogers decía que cada persona tenía el poder de modificar su comportamiento y su autoconcepto, permitiéndole ser fiable, responsable, autónomo y capaz de tomar decisiones propias, lo que le permitía autorregular sus propias ideas, emociones y conductas y las de los demás.

El modelo de Adaptación de Callista Roy (23) explica la denominación de seres biopsicosociales a las personas, que interactúan constantemente debido a diferentes situaciones, con 4 tipos de adaptación: fisiología, autoestima, carreras y relaciones. El aspecto de la salud significa adaptarse a cada situación donde el individuo debe ser una entidad única e integrada.

Torralba (24), señaló que la personalidad humana es la estructura de muchas relaciones que incluyen muchas relaciones que se manifiestan de diferentes maneras y características. Esta teoría ve al hombre como separado del universo, pero conectado, directa o indirectamente, con el medio ambiente. Cree que una persona crecerá a través de las relaciones.

#### *2.2.2.2 Dimensiones de las instituciones interpersonales en enfermería*

A continuación, se describe las dimensiones de estudio: (25)

**a) La comunicación:**

Proceso de transmisión de información verbal y no verbal, con la finalidad de expresar necesidades, sentimientos, requerimientos, dudas, entre otros.

**b) El ambiente de colaboración:**

Contexto que incluye un grupo de elementos, motivo por el cual, se debe fomentar un ambiente favorable y armonioso entre las personas donde cada miembro del grupo conozca sus deberes. Entre sus síntomas; valora los intereses comunes, se preocupa por el ambiente de trabajo, las habilidades de comunicación, la claridad de objetivos y promueve la cooperación.

**c) Actitudes socioafectivas:**

Afrontar los problemas y ofrecemos soluciones manteniendo la armonía en la sociedad en la que nos encontramos, sin provocar cambios en la relación entre las organizaciones, basándonos en el uso de un lenguaje concreto, eligiendo el mejor método y siendo lo más comprensivos posibles para poder entender la situación desagradable otros, por lo que es importante mejorar el conocimiento público.

**d) Resolución de los conflictos:**

Los conflictos pueden tener distintas vertientes, como la competitiva o la cooperativa, en cuyo caso pueden favorecer determinadas situaciones constructivas o destructivas, de tal manera que la solución de problemas dependa de alternativas

comunicativas en disposición de todos para llegar a un acuerdo favorable.

## **2.2.3 TEORÍAS GENERALES DE ENFERMERÍA**

### *2.2.3.1 Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau*

Este concepto describe los criterios referentes a la relación enfermera-paciente como una forma importante de colaboración. Se examinan cuatro factores psicobiológicos que predisponen a los pacientes a comportamientos destructivos o constructivos en relación con:

amor, confusión, conflicto y ansiedad. Sin embargo, según Peplau, existen cuatro etapas en el inicio de la relación enfermera-paciente, a saber: Directrices, Información, Uso y Consentimiento (34).

- a) **Orientación:** En esta etapa, la persona se siente necesitada y busca ayuda profesional. Las enfermeras ayudan a los pacientes a reconocer y comprender sus problemas de salud para identificar si necesitan atención.
- b) **Identificación:** En esta etapa, el profesional hace uso de habilidades de escuchar y hablar relacionadas con la identificación del problema con la finalidad de contribuir favorablemente en su mejora y afrontamiento de la enfermedad y enfatiza el buen comportamiento que le brinda al paciente la satisfacción necesaria.
- c) **Explotación:** Durante este periodo, el paciente aprovecha todos sus recursos para fortalecer la atención y conseguir mayor beneficio durante la consulta
- d) **Resolución:** Se concreta la solución al problema y permite una mayor independencia por parte del paciente.

Asimismo, Peplau identificó que los criterios modificables respecto a la relación enfermera – paciente, son las siguientes:

- Cada juicio sobre el significado de enfermedad médica, el papel del individuo en situaciones de lactancia.
- Comprensión mutua y atención individual para valorar el diagnóstico médico
- Esfuerzos colaborativos enfocados en la resolución del problema.
- Comprensión mutua de la problemática, el desempeño profesional y del paciente.

La teoría de enfermería describe seis responsabilidades del personal asistencial:

- *Rol del extraño:* Debe prevalecer el trato con respeto y cortes. En tal sentido, el profesional no debe generar prejuicios ni opiniones sobre el paciente o su entorno.
- *Rol de la persona recurso:* El profesional da soluciones directas a preguntas, especialmente sobre temas de salud. El tratamiento se adapta al paciente.
- *Rol docente:* Aquí es donde todo lo demás se junta. Se llega a conocer al paciente y mejorar la capacidad de utilizar la información.
- *Rol de liderazgo:* Se fomenta un proceso ambiente democrático, en el cual se pretenda diseñar un contexto de ayuda al paciente para la satisfacción de sus requerimientos o necesidades mediante una relación de cooperación y colaboración.

- *Rol de asesoramiento:* Se determina en función de qué tan bien responden las enfermeras a las solicitudes de los pacientes. Peplau otorga gran importancia a este tema en la atención a los enfermos mentales. (35)

Por tanto, la teoría de Peplau promueve el desarrollo de la terapia humana. Se fundamenta en el método de enfermería psicodinámico, basado en el conocimiento del comportamiento del enfermero, el cual facilita a los demás a identificar los problemas.

#### 2.2.3.2 Modelo de relaciones entre seres humanos de Joyce Travelbee

Este modelo se basa en las relaciones generadas entre las personas, donde uno tiene una relación con la enfermera, otro con el paciente, ya que él cree que la relación de persona a persona es la más grande. importante labor que realiza la enfermera y. el destinatario de su atención (pacientes) está vivo. Lo principal de este trabajo es que satisface las necesidades de atención a los pacientes y sus familias (36).

El modelo de relación de seres humanos de Travelbee; se caracteriza por sus 5 elementos de relación, las cuales son:

- a) ***El encuentro original:*** Hace referencia a la primera impresión que tiene el profesional de salud respecto al paciente y en conjunto.
- b) ***La revelación de identidades:*** Se establece la personalidad tanto del profesional como del paciente. A raíz de ello, surge el tipo de conexión que brindará una relación.
- c) ***Empatía:*** Es la cualidad que permite entender el pensamiento y comportamiento de otras personas. Este enfoque permite

desarrollar la capacidad de predecir el comportamiento de una persona.

- d) **Simpatía:** Esto es más que compasión y ocurre cuando la enfermera quiere reducir la tasa de sufrimiento del paciente, la participación del individuo para ayudarlo a tomar decisiones de manera efectiva, lo que resulta en el uso de la conciencia de su personalidad, tratando de fortalecer las relaciones y el estatus reestructurando la intervención de la enfermería.
- e) **Compenetración:** Aquí la enfermera y el paciente están conectados como personas y este último depende de la primera. Para hacer esto, tienen el conocimiento y la capacitación necesarios para brindar atención al paciente, así como la capacidad de reconocer, responder y apreciar las diferencias de los pacientes.

#### *2.2.3.3 Modelo de la calidad de cuidado de enfermería propuesto por Avedis Donabedian*

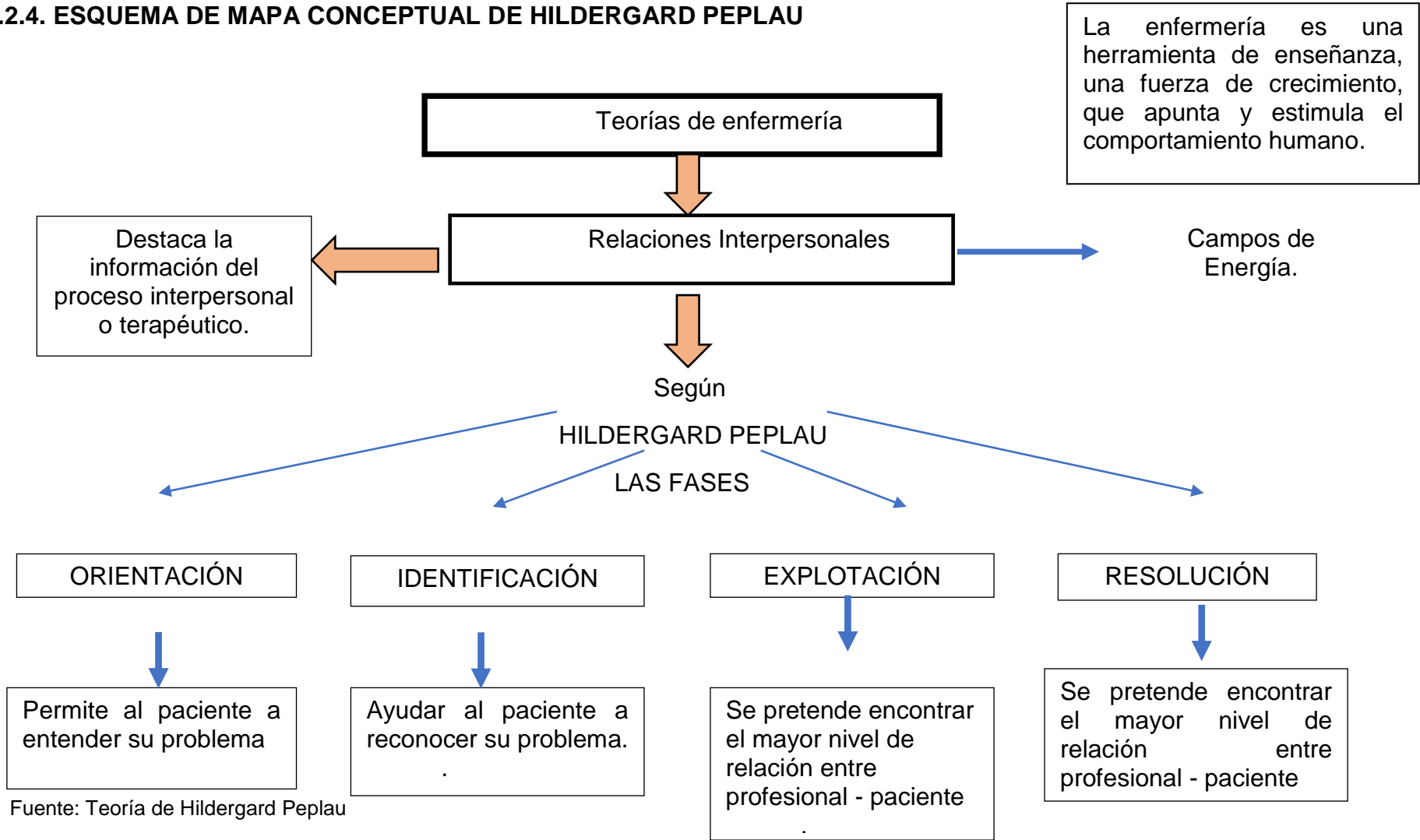
Según Donabedian la calidad de atención se define como el tipo de atención que se espera que mejore la salud de los pacientes cuando se considera el equilibrio de ganancias y pérdidas relacionadas con todos los aspectos de la atención.

Considerando la posición anterior, la calidad de la atención en salud se muestra compleja, pero es posible evaluarla sistemáticamente y permitir un nivel de confianza en la prueba, que, aunque dista de ser completa, es suficiente para fines prácticos, estableció. dentro de ella. estructura del sistema de salud. cuidado y salud. Entonces, hay tres partes en el sistema de salud (37)

- a) **Estructura:** Esto se debe a los recursos físicos, el talento humano y la estructura organizacional. Esto se debe al medio ambiente, la tecnología, las herramientas, el recurso humano y los medios de información.
- b) **Proceso:** Se relaciona con lo que sucederá en los cuidados de enfermería, las acciones que realiza el paciente al buscar y brindar atención y los servicios profesionales para atender las necesidades de los usuarios.
- c) **Resultados:** Esto significa que cambiar el estado de salud del paciente ahora y en el futuro puede estar relacionado con el historial del tratamiento del médico, la actitud del paciente (incluida la satisfacción), la información que recibió sobre la salud y el cambio de comportamiento suyo relacionado con ello.

Por lo tanto, la calidad de la atención de enfermería es considerada como acciones enfocadas en satisfacer los requerimientos de los usuarios que intentan obtener habilidades de calidad en la prestación de servicios. Es decir, la calidad del cuidado y la atención permite un camino desde la perspectiva de los clientes, sus familias y sus organizaciones, que redundan en la coordinación de acciones de cuidado y atención según la perspectiva del paciente y manteniéndose en estándares de salud y ciencia. diseñado para liderar la investigación para mejorar la atención médica.

### 2.2.4. ESQUEMA DE MAPA CONCEPTUAL DE HILDERGARD PEPLAU



## **2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **2.3.1 Calidad de atención**

Se utiliza para medir la calidad del tratamiento; su valor intrínseco permite recoger datos para su análisis por parte de la dirección, que luego ofrece métodos de mejora continua para satisfacer los objetivos de las instituciones (26).

### **2.3.2 Habilidades interpersonales**

Es la capacidad de reconocer las necesidades únicas de un tercero desde el punto de vista emocional, ya que esto exige la capacidad de comprender los pensamientos y las emociones de los demás, de prestar ayuda y de ponerse en el lugar del otro para comprender la situación (27)

### **2.3.3 Profesional de enfermería.**

Las enfermeras trabajan dentro y fuera de entornos hospitalarios, no hospitalarios o comunitarios en las siguientes áreas: salud, administración, educación e investigación. Cuidar a una persona necesitada es lo más importante para él y no sólo habla con el paciente sino también con la familia y la comunidad, combinando tiempo, energía y emociones. Descrito como el cuarto trabajo más estresante, también se asocia con una baja aceptación social (27).

### **2.3.4 Pandemia por COVID-19**

Trastorno respiratorio infeccioso causado por el virus SARS-CoV-2, el cual es transmitido de agente a agente mediante gotas respiratorias cuando la persona infectada tose, estornuda o habla.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Fue de cuantitativo, puesto que se orientó a contextualizar el estudio en una población determinada y mediante estrategias de medición numérica y porcentual lograr alcanzar y responder objetivos de investigación.

#### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

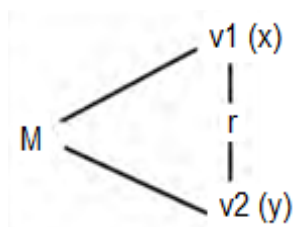
##### 3.2.1 Tipo de investigación:

*Es correlacional* puesto que se pretendió encontrar el grado de asociación entre las variables y lo analiza (32).

##### 3.2.2 Diseño de investigación:

Es de *diseño no experimental*, debido a que no existe intervención por parte del investigador en el comportamiento de los sujetos o de las variables de estudio (32).

Esquema de diseño:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio de 65 profesionales de enfermería.

X = Variable independiente (Calidad de atención ejecutada).

Y = Variable dependiente (Habilidades interpersonales)

r = Nivel de relación o asociación entre las variables de estudio.

### 3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación fue de tipo deductivo, pues se consideró el análisis de los datos generales hasta los específicos, sin considerar la síntesis de las conclusiones obtenidas a partir de las hipótesis asumidas como verdaderas. Asimismo, se consideró un tipo analítico porque se analizó y sintetizó la información de las variables con otros datos extrapolados para generar una conclusión.

### 3.4 POBLACIÓN

Constituida por 33 profesionales de enfermería que se encuentran bajo un régimen laboral dentro del Centro de Salud San Francisco, Tacna.

#### 3.4.1 Criterio de Inclusión:

- Personal profesional de enfermería.

- Enfermeros (as) que hayan accedido voluntariamente en participar en el estudio.

#### **3.4.2 Criterio de exclusión:**

No concluyan de responder los ítems de los cuestionarios.

- Estuvieron ausentes el día de la evaluación.
- Enfermeros (as) que no hayan aceptado acceder voluntariamente en participar en el estudio.

#### **3.5 MUESTRA**

Considerando una población de tamaño finito, se consideró pertinente trabajar con una muestra de tipo censal, teniendo en cuenta a aquellos trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión.

Se seleccionó la muestra aplicando el muestreo no probabilístico, es decir, se trabajó con la totalidad de la población, por lo que es accesible y fiable la cantidad del sujeto de estudio.

#### **3.6 UNIDAD DE ANALISIS**

Personal enfermero que labora en el establecimiento de análisis.

#### **3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para fines académicos y de acuerdo a la metodología de estudio, se utilizó una encuesta como técnica, a la cual corresponde el cuestionario como instrumento de recopilación de data. En tal sentido, se consideró el cuestionario elaborado por Tomado de Muñoz, G. (2021) y modificado por Graciela Apaza, (2022).

Los modelos de instrumentos fueron evaluados mediante un juicio de experto conformado por 4 profesionales en la rama de salud que cuentan con habilidades, noción y experiencia científica relacionada al campo de estudio. Estos profesionales de la salud, respectivamente, cumplen el rol de, un magister - licenciado en Salud Pública, un licenciado en enfermería especialista en gestión de servicios de salud.

Las opiniones y sugerencias de los expertos incluyeron optimizar la estructura y definición de las preguntas creadas en la herramienta, por lo que son utilizadas con gran éxito en varios estudios.

**Cuestionario N° 1:** Calidad de atención en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco en tiempos de Covid- 19, Tacna.

Estuvo estructurado con preguntas de tipo escala Likert, este consta de tres dimensiones tales como: Técnico – científico y profesional, Autoevaluación del aspecto interacción proveedor usuario; y tiene veinticinco ítems. Asimismo, para determinar la medición de la variable y sus dimensiones, se categorizó de la siguiente forma: Bajo =1, Regular = 2 y Alto = 3.

**Cuestionario N° 2:** Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de Covid - 19, Tacna 2022.

Constituido por preguntas de tipo escala Likert con alternativas. Esta consta de cuatro dimensiones, tales como: Comunicación, Ambiente de colaboración, Actitudes socioafectivas y Resolución de los conflictos. Y contiene veintisiete ítems. Asimismo, para determinar la medición de la variable y sus dimensiones, se categorizó de la siguiente forma: Bajo = 1, Regular = 2 y Alto = 3.

### **3.8 PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se obtuvo el consentimiento de los entrevistadores. El proyecto fue revisado y aprobado para su implementación. Luego, los materiales fueron revisados por cinco expertos relacionados con el campo de la educación. Algunas preguntas y/o algunas respuestas se han modificado según los consejos y sugerencias de expertos.

Posteriormente se solicitó los permisos y autorizaciones para poder aplicar las encuestas a los sujetos de estudio en el Centro de Salud San Francisco Tacna, 2022.

Una vez adquirida el documento de autorización y la carta de compromiso del investigador por parte del Centro de Salud San Francisco, se coordinó con los directos del Centro de Salud, para poder efectuar su aplicación de los instrumentos de recolección de datos tales como los cuestionarios.

Seguidamente se logró aplicar los instrumentos y posteriormente con el soporte de un profesional estadístico se logró estimar el grado de validación y confiabilidad.

### **3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Se realizó una coordinación interna con los expertos mediante formularios validados por la institución educativa y los mismos que fueron enviados mediante correo electrónico. (Anexo 3)

#### **3.9.1 VALIDEZ POR CONTENIDO**

Se valoraron once indicadores: claridad de redacción, objetividad, pertinencia, organización, entre otros; por lo cual se han tomado como

consideración los siguientes parámetros: mayor a 0,8 será una validez y concordancia muy alta.

El cuestionario referente a la **Calidad de Atención Realizada** presentó, un valor de 0,73 en la cual se determinó una alta validez y concordancia entre los ítems.

Para el segundo cuestionario: **Habilidades** presentó, un valor de 0,79 alta validez y concordancia entre los ítems

### **3.9.2 VALIDEZ DE CONSTRUCTO**

*Calidad de Atención Realizada*, obtuvo un valor de 73,0 % el cual es considerable, por lo que existe validez de construcción.

*Habilidades Interpersonales*: obtuvo un valor de 75,0 % el cual es considerable, por lo que existe validez de construcción.

### **3.9.3 CONFIABILIDAD**

Para establecer la confiabilidad, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach durante la prueba piloto; para el cuestionario referente a calidad de atención se obtuvo un valor numérico de 0,746 indicando confiabilidad por consistencia interna alta.

Y para el segundo instrumento se obtuvo un valor numérico de 0,783 presentando una confiabilidad por consistencia interna alta. (Anexo 4)

### **3.10 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

La data recolectada durante la implementación de la herramienta fue ingresada a una base de datos, organizada y escrita en Excel 2013, y para la parte estadística se utilizó el programa SPSS v. 24.0.

Los datos resultantes fueron procesados y analizados utilizando la desviación estándar y la prueba de independencia Chi-cuadrado para obtener resultados estadísticos y medibles para cada variable.

Los resultados se presentaron en tablas estadísticas y gráficos con su correspondiente interpretación y análisis.

### **3.11 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

En el diseño de este estudio se siguieron y aplicaron directrices de ética. Toda la información posible fue proporcionada a los participantes del estudio con consentimiento informado, fomentando la participación voluntaria en el estudio, manteniendo la confidencialidad y el anonimato. Aquí están los siguientes pasos:

#### **3.11.1 Principio de autonomía**

El diseño de este curso respeta la independencia de cada alumno. Elegir no participar o ofrecerse como voluntario para participar en un programa de investigación después de firmar un consentimiento informado.

#### **3.11.2 Consentimiento informado**

Se elaboró un formulario detallando el tema del estudio, así como su participación informada y voluntaria (Anexo 6)

### **3.11.3 Confidencialidad de los datos**

Se informó al sujeto de evaluación que los datos proporcionados en la encuesta y las respuestas proporcionadas en el cuestionario están numerados y se utilizan únicamente con fines de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS**

Luego de aplicar herramientas de recolección de datos, los resultados obtenidos se presentan en tablas y gráficos, cumpliendo con los objetivos e hipótesis planteados en la investigación (Ver tabla 1).

**TABLA N° 01**  
**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID -19, TACNA 2022**

Características Generales		Frecuencia	Porcentaje %
Grupo de edades	De 28 a 35 años	11	33,3
	De 37 a 43 años	16	48,5
	De 44 a 50 años	6	18,2
	Total	33	100,0
Sexo	Masculino	7	21,2
	Femenino	26	78,8
	Total	33	100,0
Nivel académico	Licenciado	29	87,9
	Especialista	4	12,1
	Magister	0	0,0
	Doctorado	0	0,0
	Total	33	100,0
Estado civil	Soltero	2	6,1
	Casado (a)	20	60,6
	Conviviente	11	33,3
	Divorciado	0	0,0
	Viudo(a)	0	0,0
	Total	33	100,0
Cuánto tiempo viene laborando en el servicio	De 2 a 4 años de servicio	6	18,2
	De 5 a 7 años de servicio	13	39,4
	De 8 a 10 años de servicio	12	36,4
	De 9 a 12 años de servicio	2	6,1
	Total	33	100,0
Condición laboral	Nombrado	23	69,7
	Contratado	10	30,3
	Total	33	100,0

*Fuente:* elaboración propia Bach. Graciela Apaza

### DESCRIPCIÓN:

En la tabla 1, podemos observar las edades de 37 a 43 años (48,5 %) son en su mayoría; mientras que el 18,2 % de profesionales de enfermería tienen edades que oscilan entre 44 a 50 años. Con respecto al sexo, el 78,8 % de profesionales son del sexo femenino en su mayoría; mientras que el 21,2 % de profesionales son del sexo masculino en su minoría. En relación al nivel académico, el 87,9 % de profesionales de enfermería tienen título de licenciado; mientras que 12,1 % son

especialistas. De acuerdo al estado civil, el 60,6 % de profesionales de enfermería son Casados, mientras que solo 6,1 % de los profesionales encuestados señalan que son Solteros. Al respecto, el 39,4 % de profesionales de enfermería en su mayoría vienen laborando por el tiempo de 5 a 7 años al servicio del centro de salud San Francisco; sin embargo, el 6,1% de profesionales tienen un tiempo de labor de un periodo de 8 a 10 años. Con respecto a la condición laboral, el 69,7 % de los profesionales de enfermería respondieron que vienen laborando en condición de Nombrado; mientras que el 30,3 % de los profesionales de enfermería indican que vienen laborando en condición de contratado.

#### 4.1.1 VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, se realiza la caracterización de tablas de frecuencia de las variables calidad de atención.

**TABLA Nº 02**  
**NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN DIMENSIONES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, EN TIEMPO DE COVI-19 TACNA 2022**

Dimensiones	Nivel de la calidad de atención							
	Bajo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	n	%	N	%	n	%
D1: Técnico – científico y profesional.	8	24,2	11	33,3	14	42,4	33	100,0
D2: Aspecto Interacción Proveedor - Usuarios (Interrelación).	9	27,3	13	39,4	11	33,3	33	100,0
D3: Aspecto del Entorno o del Confort.	18	54,5	12	36,4	3	9,1	33	100,0

Fuente: Elaboración por la Bach. Graciela Apaza 15/07/2023

#### DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a la tabla 18, se observa resultados de las dimensiones de la calidad de atención; donde un 42,4 % de los profesionales de enfermería tienen buen nivel de preparación en el “Aspecto Técnico – Científico y Profesional”, mientras que solo un 24,2 % tienen bajo nivel de preparación Técnico-científico-profesional; seguido de

un 39,4% indican que la “Interrelación entre Proveedor – Usuarios” es de regular nivel, mientras que el 27,3 % Indican que la Interrelación Proveedor – Usuario es de bajo nivel; finalmente un 54,5% indican que el “Aspecto del Entorno o Confort” del Centro de Salud es de bajo nivel; mientras que solo un 9,1% indican que existe buen nivel del entorno o confort. Ello concluye determinar que la dimensión “Interacción Proveedor – Usuario” y el “Aspecto del Entorno o de Confort” presentan deficiencias que hay que corregir y mejorar en el Centro de Salud para brindar mejor servicio y calidad de Atención de la Salud Pública.

**TABLA N° 03**

**NIVEL DE HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN  
DIMENSIONES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA  
DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, EN  
TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensiones	Nivel de las habilidades interpersonales							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
D1: Comunicación	2	6,1	9	27,3	22	66,7	33	100,0
D2: Ambiente de colaboración.	9	27,3	20	60,6	4	12,1	33	100,0
D3: Actitudes socioafectivas.	3	9,1	24	72,7	6	18,2	33	100,0
D4: Resolución de conflictos.	2	6,1	18	54,5	13	39,4	33	100,0

Fuente: elaboración propia

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 19, se observa resultados de las dimensiones de las Habilidades Interpersonales; donde un 66,7 % de los profesionales de enfermería tienen alto nivel de “Comunicación”, mientras que solo un 6,1 % existe bajo nivel de Comunicación; seguido de un 60,6 % indican que el “Ambiente de colaboración” es de forma regular, mientras que solo el 12,1 % indican que el ambiente de colaboración es de nivel alto; asimismo, un 72,7 % indican que existe regular nivel de “Actitudes asocioafectativas”, mientras que solo un 9,1% indican que las actitudes sociosafectativas son

de nivel bajo; el 54,5% indican que la “Resolución de conflictos” son de nivel regular. Ello concluye determinar que las dimensiones “Ambiente de colaboración”, “Resolución de conflictos” y actitudes socioafectivas” presentan deficiencias que hay que corregir y mejorar en el Centro de Salud para brindar mejor servicio y calidad de atención al paciente.

**TABLA N° 04**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

		Variable 1 "Calidad de atención"						Total		Estadísticos
		Bajo		Regular		Alto		n	%	
		N	%	N	%	n	%			
Variable 2: "Habilidades interpersonales"	Bajo	2	6,1	0	0,0	0	0,0	2	6,1	<i>Chi = X<sup>2</sup></i> 16,978 <sup>a</sup>
	Regular	4	12,1	5	15,2	0	0,0	9	27,3	
	Alto	4	12,1	10	30,3	8	24,2	22	66,7	
	Total	10	30,3	15	45,5	8	24,2	33	100,0	P-Valor; 0,003

*Fuente:* elaborado por Graciela Apaza Ramírez 15/07/2023

**DESCRIPCIÓN:**

Se halló en la tabla 20, resultados en relación a la calidad de atención y habilidades interpersonales, en ello se observa que los profesionales de enfermería que tienen calidad de atención baja (30,3 %) ellos tienen habilidades interpersonales de nivel bajo (6,1%); seguido de la calidad de atención de nivel regular (45,4%) ellos tienen habilidades interpersonales de regular nivel de (27,3%); sin embargo si la calidad de atención es de nivel alto (24,2 %) entonces ellos tienen altas habilidades interpersonales de (66,7%). Con respecto a la prueba estadística de *Chi-cuadrado X<sup>2</sup>* con una probabilidad Sig o P-valor = 0,003 menor a 0,05 de alfa; lo que indica que existe relación significativa entre las variables de estudio. Al respecto, a menor o regular calidad de atención, es posible también existan regular o altas habilidades interpersonales en Profesionales de Enfermería del Centro de Salud San Francisco de Tacna, 2022.

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Hipótesis general:**

### a) Planteamiento de la hipótesis

***Hipótesis nula***

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud san francisco en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.

***Hipótesis alterna***

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud san francisco en tiempos de covid-19, Tacna 2022.

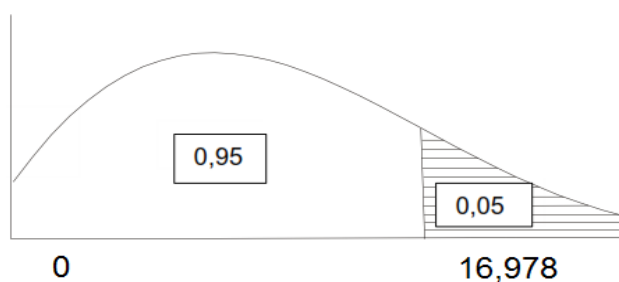
### b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5% de alfa)

### c) Estadística de prueba: se utilizó el *Chi-cuadrado*

$$X^2 = \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$X^2 = 16,978$$

d) **Región de rechazo:**



e) **Decisión**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,978 <sup>a</sup>	4	0,003
Razón de verosimilitudes	18,247	4	0,001
Asociación lineal por lineal	10,837	1	0,001
N de casos válidos	33		

Como el 16,978 pertenece a la región de rechazo; entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la automáticamente la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**DESCRIPCIÓN:**

A nivel de significancia del 5 % de alfa, obteniéndose los valores de P-valor o Sig., de 0,001 menor a 0,05; según los factores que se muestran en las tablas de relación de ambas variables, se concluye que la calidad de atención tiene relación significativa y directa con las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud san francisco en tiempos de covid-19, Tacna 2022. Debido a la obtención del *Chi-cuadrado* de 16,978 puntos con una significancia asintótica de 0,003 puntos.

### 4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tiene como propósito general determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud San Francisco, en tiempo de Covid-19, Tacna 2022.

En la tabla 1, se observa resultados, donde las edades de 37 a 43 años en profesionales de enfermería representan el (48,5 %) en su mayoría; mientras que el 18,2 % respondieron que tienen edades entre 44 a 50 años en su minoría. Con respecto al sexo, el 78,8 % de profesionales son del sexo femenino en su mayoría; mientras que el 21,2 % de profesionales son del sexo masculino. En relación al nivel académico, el 87,9 % de profesionales de enfermería tienen título de licenciado; mientras que 12,1 % son especialistas. De acuerdo al estado civil, el 60,6 % de profesionales de enfermería son Casados, mientras que solo 6,1 % de los profesionales encuestados señalan que son Solteros. Al respecto, el 39,4 % de profesionales de enfermería en su mayoría vienen laborando por el tiempo de 5 a 7 años al servicio del centro de salud San Francisco; sin embargo, solo el 6,1% de profesionales tienen un tiempo de labor de un periodo de 8 a 10 años. Con respecto a la condición laboral, el 69,7 % de los profesionales de enfermería respondieron que vienen laborando en condición de Nombrado; mientras que el 30,3 % de los profesionales de enfermería indican que vienen laborando en condición de contratado. Los resultados son similares al estudio realizado por **Borré E., y Vega,M. (6)**, quienes señalan que el 44 % fueron hombres y el 56 % mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Como me lo esperaba" en un 17 %, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. Se llegó a concluir: que

el 78% de los pacientes tienen altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida.

Los hallazgos de la tabla 17, se observa resultados de las dimensiones de la calidad de atención; donde un 42,4 % de los profesionales de enfermería tienen buen nivel de preparación en el “Aspecto Técnico – Científico y Profesional”; seguido de un 39,4% indican que la “Interrelación entre Proveedor – Usuarios” es de forma regular hay deficiencias en cuanto a la interrelación; sin embargo se halló un porcentaje de 54,5 % indican que el “Aspecto del Entorno o Confort” del Centro de Salud es de bajo nivel siendo en su mayoría los encuestados. Ello permite concluir que las dimensiones “*Interacción entre Proveedor – Usuario*” y el “*Aspecto del Entorno o de Confort*” presentan deficiencias que hay que corregir y mejorar en el Centro de Salud San Francisco para brindar mejor servicio y calidad de Atención a los pacientes. Los resultados coinciden con **Muñoz G.** (10) estudio logró hallar niveles predominantes regular y alto en la calidad de atención ejercida en un 98,9% y seguido de una habilidad interpersonal de 92,6 % en profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Quevedo en el Contexto de la Covid-19. Por su parte según el **Borré E., y Vega M.** (6), en su estudio demuestra parcialmente de que "Como me lo esperaba" la calidad de atención en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" calidad de atención en un 78%. Ello permite concluir que el 78% de los pacientes tienen altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; así como también, el 96,8% se sienten satisfecho y el 97% recomendaría a pacientes al Hospital para su atención.

Con respecto a la tabla 18, se observa resultados de las dimensiones de las Habilidades Interpersonales; donde un 66,7 % de los profesionales de enfermería tienen alto nivel de “Comunicación”, lo que

significa que hay buen dialogo entre pacientes y personal de la salud; seguido de un 60,6 % indican que el “Ambiente de colaboración” es de forma regular, ello implica que el clima y ambiente laboral existe algunas deficiencias; asimismo el 72,7 % indican que existe regular nivel de “Actitudes asocioafectativas” en el personal de enfermería; el 54,5% indican que la “Resolución de conflictos” son de nivel regular. En cual se concluye que las dimensiones que hay que mejora son en el “*Ambiente de colaboración*”, “*Resolución de conflictos*” y “*Actitudes socioafectivas*” las cuales presentan deficiencias que hay que corregir y mejorar en el Centro de Salud para brindar mejor servicio y calidad de atención al paciente. Asimismo, coincide parcialmente con **Carhuallanqui B., Sánchez A. y Valer A.** (12) en su trabajo de investigación plantean resultados donde se evidencia de que el tipo de relaciones interpersonales es 48 % de forma regular y seguido de 44 % hay una buena relación interpersonal.

Conforme a la hipótesis general planteada desde el inicio del estudio, se llegó a determinar que existe un nivel de significancia 5% de alfa y un *Chi-cuadrado* de 16,978 puntos con una significancia asintótica de 0,001 puntos. Se concluye que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del centro de salud san francisco, en tiempos de Covid – 19, Tacna. Estos resultados se corroboran con el aporte de **Muñoz, G.** (10) realizó un estudio donde logró determinar que la calidad de atención ejercida tiene directa y positiva correlación con las habilidades interpersonales; debido a la inferencia estadística de *rho de Spearman* de 0,479 y con un P-Valor menor a 0,01 de alfa.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio de investigación:

- Las dimensiones con mayor prevalencia en Calidad de atención son la “Interacción entre Proveedor – Usuario” ello evidencia que hay regular nivel de interrelación con un 42,4% y en el “Aspecto del Entorno o de Confort” evidencian que hay bajo nivel con un 54,5%; estas dimensiones de la calidad de atención realizadas en profesionales de enfermería, son las que presentan deficiencias que hay que corregir y mejorar en el Centro de Salud San Francisco para brindar mejor servicio y calidad de Atención a los pacientes. Asimismo, el 45,5% de los profesionales de enfermería encuestados en su mayoría evidencian que la calidad de atención fue de regular nivel, en tiempos de Covid-19.
- Las dimensiones con mayor prevalencia en habilidades interpersonales son el “Ambiente de colaboración” donde evidencian que existe regular nivel de un ambiente adecuado con un 60,6%; seguido de “Actitudes socioafectivas” con un 72,7% donde evidencian de que hay regular nivel de actitud socioafectiva; mientras que en la dimensión “Resolución de conflictos” con 54,5% donde se evidencia de que hubo regular nivel de actitudes en dar

iniciativas de resolución de problemas, en tiempos de Covi-19 en Centro de Salud San Francisco. Ello significa que hay corregir y mejorar las deficiencias en las habilidades interpersonales en el Centro de Salud para brindar mejor servicio y atención al paciente. Al respecto se identificó que el 66,7 % de profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud presentan buen nivel o alto en habilidades interpersonales.

- Las dimensiones son indispensables para resolver los desafíos de la salud que permite conocer los problemas y situaciones y la identificación de soluciones que se puedan dar, para mejorar y comprender al personal de salud.
- La calidad de atención tiene relación significativa y directa con las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de covid-19, Tacna 2022. Debido a la obtención del *Chi-cuadrado* de 16,978 puntos con una significancia asintótica de 0,003 punto < a 0,05 de alfa. Ello implica la dependencia de las variables. Al respecto, a menor o regular calidad de atención, es posible también existan regular o altas habilidades interpersonales en Profesionales de Enfermería del Centro de Salud.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Líderes de servicios de los centros de salud que la atención médica depende de su salud y de las relaciones humanas; Por lo tanto, el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, tendrá que utilizar y cumplir con todos los altos estándares y participar en programas de mejora continua trabajando para mejorar sus relaciones entre personas.
- Analizar la situación actual porque ayudará a conocer y determinar la realidad del nivel de calidad comprendido por los pacientes, así como la interacción entre ellos respecto de los servicios y atención brindados desde el ingreso de los pacientes hasta su salida.
- Al departamento de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNJBG, se recomienda implementar cursos especializados para estudiantes que cursan los últimos años de estudio o egresados, para fortalecer y desarrollar las técnicas de la calidad de con el objetivo de sostener la satisfacción de las necesidades de los pacientes.
- A los jefes y directivos del Centro de Salud, se recomienda que se desarrollen programas de enfermería para fomentar una mejora significativa en la calidad de la atención al paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paredes, Cl. *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. REVISTA. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. 2020.  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
2. UNFPA. *Escuela para maridos' Anima a los hombres nigerianos a mejorar la Salud de sus familias*. Nueva York: UNFPA. (2011)  
<http://www.unfpa.org/public/home/news/pid/7542#sthash.tTh8EcdZ>  
[consultado el 15 de enero 2022].
3. Dirección Regional de Salud Tacna. *Establecimientos de salud de la Región amplían horarios de atención para atender emergencias COVID 19*. Gobierno Regional de Tacna. (26 de julio de 2020).  
Recuperado de:  
<https://www.diresatacna.gob.pe/nuevo/detallenoticia.php?d=361>
4. Montesinos, P. *Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Piura; 2018.
5. Del salto, M. *Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2015*. [tesis para optar el grado de magister en gestión de la Salud]. Universidad central del Ecuador, Facultad de ciencias Médicas. Quito- Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

6. Borré, Y., y Vega, Y. *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes Hospitalizados – Colombia*. Revista científica. Ciencia y Enfermería. vol.20 no.3 Concepción dic. 2014. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008)
  
7. Ortega, E. *Habilidades de la Enfermera en UCI, para establecer una Relación Interpersonal con la persona en Situación Crítica y su Familia-Bogotá*. [Trabajo de tesis para optar el Título de magister en enfermería con profundización en cuidados críticos]. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería. Bogotá – Colombia. 2015. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55533/80152640-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
8. Cancino, C., y Chauca, M. *Habilidades Sociales e Interpersonales En Internas De Enfermería, UNSA, Arequipa – Perú, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de enfermería], Universidad nacional de san Agustín de Arequipa, Facultad de enfermería. Escuela Profesional De Enfermería. Arequipa – Perú. [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12789/ENCacacy\\_chvemy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12789/ENCacacy_chvemy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
9. Ventura, K. *Calidad de atención que brinda la enfermera según percepción de usuarios con hipertensión arterial del centro de salud Perú corea, Huánuco 2018*. [Tesis para optar el título profesional de enfermería], Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias de la salud, Escuela profesional de enfermería. Huánuco – Perú. 2019. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/VEN>

TURA%20CLAUDIO%2c%20Katherin%20Maena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Muñoz, G. *Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Hospital de Quevedo en el Contexto de covid-19, Perú - 2020*. [Tesis de posgrado para optar grado de magister en gestión de servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado. Piura - Perú. 2021. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56651/Mu%c3%b1oz\\_UGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56651/Mu%c3%b1oz_UGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Pérez, N. *Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2019*. [Tesis para optar por el título profesional de enfermería]. Escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud. Pimentel – Perú. (2020). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7230/P%C3%A9rez%20Soto%20Neydi%20Liset.pdf?sequence=1>
12. Carhuallanqui, Sánchez y Valer. *Relaciones interpersonales y su relación con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital de apoyo pichanaki, Junio - Diciembre 2017*. Huánuco – Perú. 2018. [Tesis para optar el grado de maestro en especialidad de enfermería en emergencia y desastres]. Faculta de enfermería, Universidad Nacional“Hermilio Valdizán”-Huanuco. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3265/2EN.ED%20102%20C28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Ticllacuri, R. *Satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el servicio de pediatría, Hospital San Juan de Lurigancho 2018*. (Tesis) Universidad César Vallejo; 2018. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de recuperado de:  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI\\_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/25552/TICLLACURI_VR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. García, G., Fernández, A., Acevedo, G. y Montenegro, R. *Calidad de la atención de enfermería al paciente traumatizado en accidentes de tránsito en catamarca, Argentina*. *Revista de Salud Pública*, 2017; 21 (3). Extraído el 15 de septiembre del 2020. Recuperado:  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17384/18784>
15. Ribeiro, O., Ferreira, M., Rizatto, D. *Calidad de la atención de enfermería: un estudio realizado en hospitales portugueses*. *Revista de Enfermagem Referencia*, 2017; 4 (14), 89-99. Extraído el 16 de septiembre del 2020. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/319996574\\_Nursing\\_care\\_quality\\_a\\_study\\_carried\\_out\\_in\\_Portuguese\\_hospitals](https://www.researchgate.net/publication/319996574_Nursing_care_quality_a_study_carried_out_in_Portuguese_hospitals)
16. Cuevas, M. *Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión, Lima - Perú; 2018.
17. Chilquillo, A. *Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis). Universidad César Vallejo; 2017. Extraído el 29 de septiembre del 2020. Recuperado de:

<http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/7168/chilquillo%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Echegaray, R. *Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019*. (Tesis); Universidad César Vallejo; 2019. Extraído el 29 de septiembre del 2020. Recuperado de:  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray\\_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/39590/Echegaray_QRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Wiemann, M. *La comunicación en las relaciones interpersonales*. (2011) España: Aresta.
20. Teixidó, J. y Capell, D. (2002). *Formación del profesorado orientada al desarrollo de competencias de gestión del aula de ESO; el afrontamiento de situaciones críticas*. [Documento en línea] Disponible en Rev.Elect.Interuniv.Form.Profr., 5(1) (2002) (ISSN 1575-0965). [Consulta: 2022, enero 16].
21. Torre, B. (2008). *Cómo mejorar las relacionadas interpersonales*.
22. Blácido, A. *Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa San Pedro Santísima Trinidad, Lurín Universidad César Vallejo*. 2018. Extraído de,  
[http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO\\_RA..pdf?.Sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO_RA..pdf?.Sequence=1&isAllowed=y)
23. Chumpitaz, M. *Relaciones interpersonales enfermera-paciente en dos hospitales públicos de Lima, 2017*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú; 2017.

24. Torralba, R. (2005). *Antropología del cuidar*. Barcelona: Fundación MAFPRE.
25. Muñoz. *Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020*. Universidad cesar vallejo, programa de maestría en gestión de servicio de salud. Piura – Perú. 2021.
26. Mastrapa, Y., Gilbert, M. *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. Artículo científico. Vol. 32, No. 4 (2016). Revista cubana de enfermería.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
27. Seguel, F., Valenzuela, S., y Sanhueza. *El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura*. Artículo en *Ciencia y enfermería*. Vol.21 no.2 Concepción ago. 2015. Concepción – Chile.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532015000200002](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002)
28. Panduro, Shuan y Yupanqui. *Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018*. [Trabajo académico para el título de especialista en Enfermería en centro quirúrgico]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de enfermería. Lima – Perú. 2018.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/Relaciones\\_PanduroRuiz\\_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/Relaciones_PanduroRuiz_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Essalud. *Guía de práctica clínica para el manejo de COVID-19*. Revisión actualizada de la evidencia. Versión 2, Julio 2021. Recuperado de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/GPC\\_COVID19\\_V2\\_Julio2021.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/GPC_COVID19_V2_Julio2021.pdf)
30. Lapeña, Y., Cibani, L. y Pedraz, A. *Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas*. 2019. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/tce/a/4jzQskS6b5NbvYVGyQMWRZP/?lang=e>
31. Zevallos, E., Cruzado, J., y Avalos, R. *COVID-19; Perú a los 100 días, breve observación de una pandemia que pone en serios aprietos a la salud pública mundial*. Revista Médica Hered. 2020. 31: 287 – 289. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/1729-214X-rmh-31-04-287.pdf>.
32. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. *Metodología de la Investigación*. 6 edición. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. 2014.
33. Van-der C., Quiles Y., Quiles M. *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería*. Consejería de sanidad. Edita Generalitat Valenciana. 2006; [consultado 19 enero 2022]. Disponible en: [http://www.researchgate.net/publication/281625924\\_Tcnicas\\_de\\_comunicacin\\_para\\_profesionales\\_d](http://www.researchgate.net/publication/281625924_Tcnicas_de_comunicacin_para_profesionales_d)
34. Alligood, M. *Modelos y teorías en enfermería*. España. Elsevir. 2015.

35. Mastrapa, Y., y Gilbert, M. *Relación enfermera paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. Revista Cubana de Enfermería, Vol. 32 No 4. 2016.
36. Marriner, A., Alligood, M. *Modelos y Teorías en enfermería*. La Habana. Editorial Ciencias Médica; 2007.
37. Ramírez, Perdomo y Perdomo. *Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos*. Artículo de investigación. av.enferm. vol.31 no.1 Bogotá Jan./June 2013. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005)

## **ANEXOS**

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos de las variables: calidad de atención y habilidades interpersonales.

Anexo 2: Validez de instrumentos por expertos.

Anexo 3: Validez del instrumento

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 5: Permisos respectivos

Anexo 6: Consentimiento informado

Anexo 7: Matriz de consistencia

## Anexo 1: CUESTIONARIO

### Calidad de Atención Realizada

Reciba Ud., un cordial saludo.

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre Calidad de Atención realizada por profesionales de enfermería que brinda como personal de enfermería en el Centro de Salud San Francisco – Cono Sur. Motivo por el cual le solicito responder con sinceridad sus respuestas, ya son totalmente anónima y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

A continuación, le presentamos los enunciados, por ello marque con una X la alternativa que crea más conveniente, teniendo en cuenta la escala de valoración de los ítems. *Malo=0 Regular =1 Buena =2 Muy buena = 3*

#### I. DATOS GENERALES DEL ENFERMERO (a):

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad en años cumplidos:** .....

**Estado civil:** Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Conviviente ( )

Divorciado ( ) Viudo(a) ( )

**Nivel académico:**

Licenciado ( ) Especialista ( ) Magister ( ) Doctorado ( )

**Cuánto tiempo lleva laborando en el servicio:** .....

**Condición laboral:** Nombrada(o) ( ) Contratada(o) ( )

#### II. ANÁLISIS DEL ESTUDIO

N°	Enunciados	Escala de valoración			
		Malo	Regular	Buena	Muy buena
	<b>Dimensión: Técnico – científico y profesional.</b>				
1	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes en el centro de salud.				
2	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes				
3	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes				
4	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.				
5	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad.				
6	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad.				
7	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.				

	<b>Dimensión: Autoevaluación del aspecto Interacción proveedor usuario. (Interrelación)</b>				
8	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.				
9	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.				
10	Llamo por su nombre a los pacientes				
11	Me presento ante los pacientes con mi nombre				
12	Los pacientes conocen mi nombre				
13	Informo a los pacientes cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería				
14	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiende				
15	Soy respetuosa con los pacientes que atiende.				
16	Guardo discreción con los pacientes que atiende				
17	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.				
18	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.				
19	Transmito confianza al paciente que atiende.				
	<b>Dimensión: Aspecto del entorno o del confort</b>				
20	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad				
21	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.				
22	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.				
23	Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación.				
24	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.				
25	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente.				

Fuente: Tomado de Muñoz, G. 2021; Modificado por: Apaza, G. 2022.

## CUESTIONARIO

### Habilidades interpersonales

Reciba Ud., un cordial saludo.

El presente cuestionario tiene como Objetivo recabar información sobre Habilidades Interpersonales en profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Cono Sur. Motivo por el cual le solicito responder con sinceridad sus respuestas, ya son totalmente anónima y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

A continuación, le presentamos los enunciados, por ello marque con una X la alternativa que crea más conveniente, teniendo en cuenta la escala de valoración de los ítems. *Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5*

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

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

Fuente: Tomado de Muñoz, G. 2021; Modificado por: Apaza, G. 2022.

## Anexo 2: Validez de instrumentos por expertos.



### CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: López Barcra, Nancy del Carmen
- 1.2. Cargo e institución donde labora: HOSPITAL Hipólito Umanue Tacna
- 1.3. Título profesional: Licenciada
- 1.4. Grado académico: MAESTRO
- 1.5. Mención en: Maestría en Salud Pública
- 1.6. Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA- 2022.
- 1.7. Instrumento N°1: Calidad de atención realizada

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD DE LA REDACCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.				79%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					92%
3. PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.					94%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.					96%
5. SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general.				78%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					95%
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.				79%	
8. COHERENCIA INTERNA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96%
9. METODOLOGIA	El proceso responde al Método científico.					94%
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				78%	
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					97%

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Deficiente ( ) Baja ( ) Regular ( ) Buena (X) Muy buena ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 978/11 = 88,9%  
Lugar y fecha: 21/09/2022

V. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

Lcda. Nancy López Barcra

ENFERMERA  
C.O.P. 1203999106



CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Lo. P. Z. Garcia, M. e. y. del Carmen
- 1.2. Cargo e institución donde labora: HOSPITAL HIPOLITO URMUE TACNA
- 1.3. Título profesional: Licenciada
- 1.4. Grado académico: Magister
- 1.5. Mención en: Salud Pública
- 1.6. Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA- 2022.
- 1.7. Instrumento N°2: Habilidades interpersonales

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD DE LA REDACCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.				78%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				77%	
3. PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.					93%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.					91%
5. SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					94%
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.					96%
8. COHERENCIA INTERNA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					94%
9. METODOLOGIA	El proceso responde al Método científico.				78%	
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta					92%
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				77%	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Deficiente ( ) Baja ( ) Regular ( ) Buena ( ) Muy buena

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 9.65/11 = 87,7%  
Lugar y fecha: 21/9/2022

V. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

*Lcda. Nancy Lopez*  
 ENFERMERA  
 120399106



**CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: R.O.S. Odicio Pisco
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ENFERMERA EN MEDICINA COVID Hospital III Daniel Alcides Carrión - Escalón
- 1.3. Título profesional: ENFERMERIA
- 1.4. Grado académico: LICENCIADA
- 1.5. Mención en: .....
- 1.6. Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA- 2022.
- 1.7. Instrumento N°1: Calidad de atención realizada

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD DE LA REDACCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.				78	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					89
3.PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.					93
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.					95
5.SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					93
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					96
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.					92
8.COHERENCIA INTERNA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					97
9.METODOLOGIA	El proceso responde al Método científico.					95
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta				79	
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				78	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Deficiente ( ) Baja ( ) Regular ( ) Buena ( ) Muy buena (X)

IV. PROMEDIO DE VALORACION:  $985/11 = 89,54$   
Lugar y fecha: 16 - 08 - 2022

V. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

Priscila Rios Odicio  
 ENFERMERA  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: 72803124



**CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: PUHA DEVALDO NIUNKA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ENFERMERA P.S. SEGUNIAS
- 1.3. Título profesional: ENFERMERA
- 1.4. Grado académico: .....
- 1.5. Mención en: .....
- 1.6. Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA- 2022.
- 1.7. Instrumento N°1: Calidad de atención realizada

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD DE LA REDACCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.			X		
5.SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general		X			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.			X		
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.			X		
8.COHERENCIA INTERNA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGIA	El proceso responde al Método científico.			X		
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta		X			
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.		X			

**III. OPINION DE APLICABILIDAD:** Deficiente ( ) Baja ( ) Regular ( ) Buena (X) Muy buena ( )

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:** ..... 835/11 = 75,9  
Lugar y fecha: 26 - 08 - 22

**V. OBSERVACIONES:** General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

  
 .....  
 Firma del Experto Informante  
 DNI.....04438705.....



**CRITERIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ramos Marchand F. O. R.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Medico Cirujano Isabel  
Medico CSAD Oficina
- 1.3. Título profesional: Medico
- 1.4. Grado académico: Superior
- 1.5. Mención en: .....
- 1.6. Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA- 2022.
- 1.7. Instrumento N°1: Calidad de atención realizada

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD DE LA REDACCIÓN	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.				64%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			58%		
3.PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.					85%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.					88%
5.SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general				78%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				80%	
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.					82%
8.COHERENCIA INTERNA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
9.METODOLOGIA	El proceso responde al Método científico.					90%
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta					90%
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					89%

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Deficiente ( ) Baja ( ) Regular ( ) Buena (x) Muy buena ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 884/11 = 80,81  
Lugar y fecha: 20-08-22

V. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)

  
 Fernando Ramos Marchand  
 MEDICO CIRUJANO  
 CMP 63363  
 Firma del Experto Informante  
 DNI.....43838731...

### Anexo 3: Validez del instrumento

El instrumentó fue validado por el autor a través del juicio y criterios de expertos que fueron: 5 Enfermeras, etc.

La evaluación se realizó con una ficha con 10 indicadores. Para la medición, se tomó en cuenta el índice de homogeneidad o concordancia entre los expertos. Este es su coeficiente:

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

La valoración de la validez se presenta en la siguiente escala de valoración:

-1 a 0	No es válido
0,01 - 0,49	Baja validez
0,50 - 0,69	Moderada validez
0,70 - 0,89	Alta validez
0,90 - 1,00	Muy alta validez

A continuación, presenta los puntajes de la hoja de preguntas para la validación:

## PROCEDIMIENTO

1. Se construye una tabla donde se coloca los puntajes por ítems y sus respectivos promedios: (Según OIDH)

Indicador	EXPERTOS					Promedio
	I	II	III	IV	V	
Claridad	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Objetividad	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Pertinente	4.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.60
Organización	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Suficiencia	4.00	4.75	5.00	4.75	4.75	4.65
Intencionalidad	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Consistencia	3.00	4.75	5.00	4.75	4.75	4.45
Coherencia	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Metodología	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Calidad	3.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.40
Lenguaje	4.00	4.75	5.00	4.75	4.75	4.65
<b>VARP (Varianza de la Población)</b>	<b>3.272</b>	<b>4.748</b>	<b>4.816</b>	<b>4.750</b>	<b>4.750</b>	
	$\Sigma Si^2 :$					<b>4.37</b>

Con las medidas resumen (promedio) de cada uno de los ítems se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_9)^2}$$

En este estudio: DPP = 0,63 buena Validez

3. Determinar la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero(o), con la ecuación.
4. La D máx. Se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de:

Hallado con la fórmula:

$$D_{max} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_9 - 1)^2}$$

Dmax = 10.130

Donde X = Valor máximo de la escala para cada ítem (5) Y = Valor mínimo de la escala para cada ítem (1)

5. Con este último valor hallado se construye una nueva escala valorativa a partir de cero, hasta llegar a D máx. dividiéndose en intervalos iguales entre si. Llamándose con las letras A, B, C, D, E.

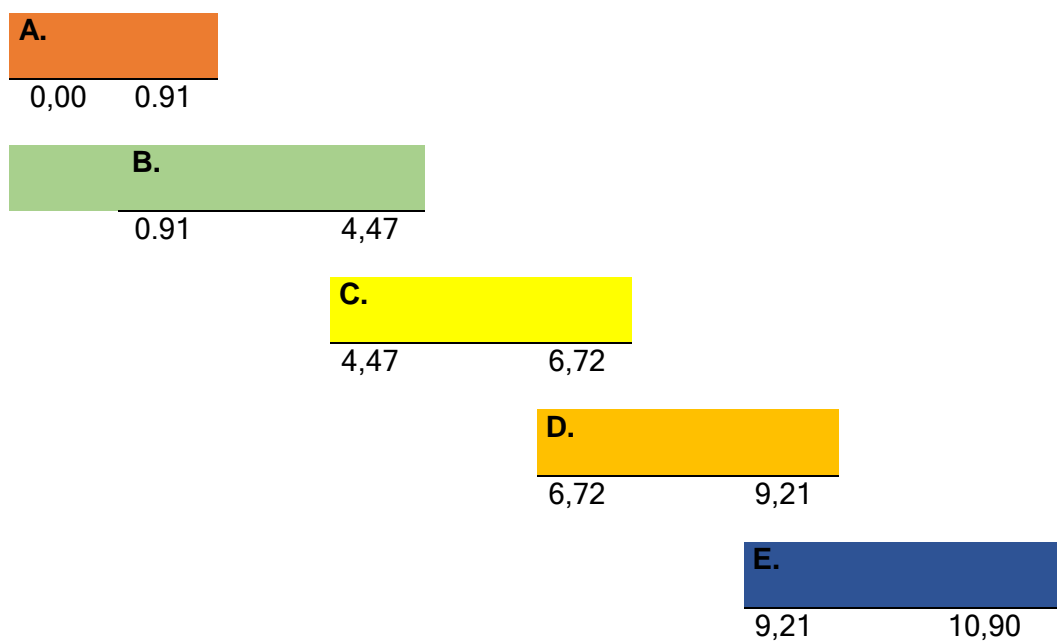
Siendo:

A y B : Excelente y Muy Bueno

C : Bueno

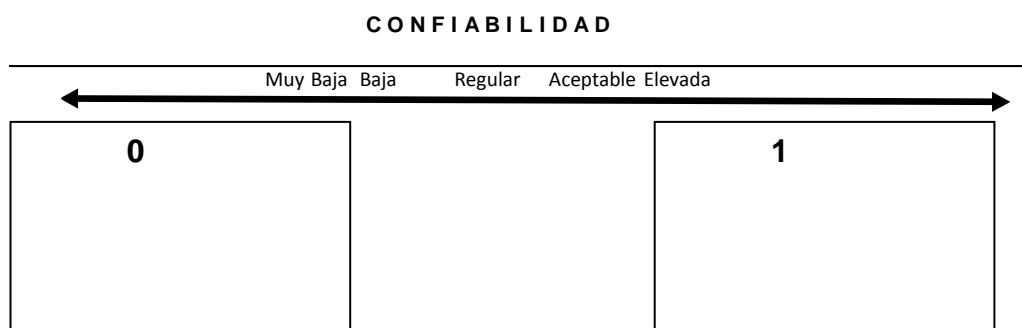
D : Regular

E : Ineficiente



6. El punto DPP debe caer en las zonas A y B en caso contrario, la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue 0.73 cayendo en la zona “A” lo cual significa una Buena y Muy Bueno del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.



**Confiabilidad:**

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos.

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumentos

Mediante la prueba piloto: Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra de 33 profesionales de enfermería.

La escala de **Calidad de Atención** se determinó de la siguiente forma:

Bajo nivel de la calidad de atención	: Puntuación 76 – 80
Regular nivel de la calidad de atención	: Puntuación 81 – 85
Alto nivel de la calidad de atención	: Puntuación 86 – 90

Análisis de fiabilidad por SPSS vr 25.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>0,746</b>	0,634	25

Fuente: Reporte de la base de datos –SPSS.

**Estadísticas de elemento de resumen**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	0,253	0,153	0,364	0,210	2,370	0,001	25
Covarianzas entre elementos	0,017	-0,105	0,176	,281	-1,676	0,003	25
Correlaciones entre elementos	0,065	-0,411	0,668	1,079	-1,626	0,020	25

La escala de **Habilidades Interpersonales**, se determinó de la siguiente forma:

- Bajo nivel de habilidades interpersonales : Puntuación 76 – 80  
 Regular nivel de habilidades interpersonales : Puntuación 81 – 85  
 Alto nivel de habilidades interpersonales : Puntuación 86 – 90

Análisis de fiabilidad por SPSS vr 25.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,783	0,780	27

### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,330	,229	0,633	,403	2,760	,007	27
Covarianzas entre elementos	,039	-,145	0,273	,418	-1,882	,004	27

## Anexo 5: Permisos respectivos

### SOLICITO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

DIRECTOR DE LA RED DE SALUD  
DR. JOSÉ LUIS GÓMEZ MOLINA

Yo GRACIELA APAZA RAMIREZ, identificado con DNI 70015938, con domicilio Programa municipal de viv. Comité 52 LT. 19, Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, siendo egresada de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

Tengó a bien dirigirme a usted; a fin de saludarla cordialmente, mediante el presente documento me dirigo a Ud.; y a su vez solicitarle se me otorgue permiso y autorización para realizar encuesta al personal de enfermería con fines de estudio académico; actualmente me encuentro realizando trabajos de investigación de tesis sobre: **"CALIDAD DE ATENCION Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA 2022"** la información que nos proporcione el centro de salud serán valiosos y la información que se recopile será compartido para el centro de salud en mención. Motivo por el cual es que recorro a su despacho por el medio del presente documento y esperando me acceda a mi solicitud.

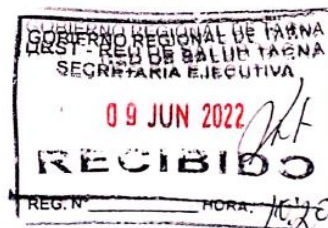
POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud acceder a mi petición, en espera de su apoyo.

  
.....  
**GRACIELA APAZA RAMIREZ**  
DNI: 70015938  
CEL :931005312

Adjunto:

- Resolución de aprobación del proyecto de tesis
- Formato para aplicación de la encuesta.
- proyecto de tesis



Escaneado con CamScanner

## AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

**GRACIELA APAZA RAMIREZ**

EGRESADA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, QUIEN APLICARÁ EL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTER PERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022"; POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS.

TACNA, 10 DE JUNIO DEL 2022

 GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
SECRETARÍA DE SALUD - RED DE SALUD TACNA  
DRA. JOSE LUIS P. GOMEZ MOLINA  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD  
CMI N° 25210

JLPGM/FCL/RFR.

**Anexo 6:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



A través del presente documento expreso mi voluntad para participar en la investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA 2022”.

Dicha investigación es realizada como parte de un ejercicio académico e investigativo, que tiene como finalidad de Determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempo de Covid-19, Tacna 2022. La información obtenida a partir de sus respuestas tendrá un carácter estrictamente confidencial, anónimo y no hacer mal uso de los documentos, estudios, archivos físicos de información recabada, estadísticas o bien, cualquier otro registro o información relacionada con el estudio mencionado a mi cargo.

En consideración de lo anterior, agradezco su participación voluntaria en el llenado de este instrumento.

.....  .....

Tacna,

### Anexo 7: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID -19, TACNA - 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿En qué medida la calidad de atención, se relaciona con las habilidades interpersonales en enfermería del centro de salud san francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del centro de salud san francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales en profesional de enfermería del centro de salud san francisco, distrito, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p>○ Técnica científico-profesional.</p> <p>–</p>	<p><u>Niveles o categorías (baremo)</u></p> <p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental y transversal, descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Conformado por 33 profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Estará conformado por la totalidad de la población de 33 <b>personal</b> de enfermería del establecimiento de salud San Francisco.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de estudio</b></p>
				○ Interacción proveedor usuario.		
				○ Aspectos del entorno o del confort.		

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención ejecutada en Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de habilidades interpersonales en Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es el grado de relación entre calidad de atención y las habilidades interpersonales en Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Identificar el nivel de calidad de atención de los Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.</p> <p>b) Identificar el nivel de Habilidades Interpersonales en Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.</p> <p>c) Determinar el grado de relación entre la calidad de atención y habilidades interpersonales en Profesionales de enfermería del</p>	<p><b>Hipótesis específicos:</b></p> <p>a) El nivel de calidad de atención en los Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna; es regular o medio.</p> <p>b) El nivel de Habilidades Interpersonales en Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco en tiempos de Covid-19, Tacna; es alto</p> <p>c) La calidad de atención, tiene relación significativa con las Habilidades Interpersonales en Profesionales de enfermería del Centro de Salud</p>	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Habilidades interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Ambiente de colaboración.</li> <li>○ Actitudes socio afectivas.</li> <li>○ Resolución de los conflictos.</li> </ul>	<p><u>Niveles o categorías (baremo)</u></p> <p>Bajo</p> <p>Regular.</p> <p>Alto</p>	<p>Las técnicas son encuestas.</p> <p>Los instrumentos son los cuestionarios sobre: Calidad de atención ejecutada y Habilidades interpersonales.</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p><b>Método de prueba de las Hipótesis:</b> Estadístico de Chi-cuadrado <math>X^2</math>;</p>
---	---	---	--	--	---	---

tiempos de Covid-19, año 2022?	Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.	San Francisco, en tiempos de Covid-19, Tacna 2022.				
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

**Anexo 8. Resultados descriptivos por dimensiones**

**TABLA N° 05**

**DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO Y PROFESIONAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN PARA LOS ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensión	Enunciados de los Ítems	Malo		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
TÉCNICO CIENTÍFICO - PROFESIONAL	Preparación técnica Profesional para atender a los pacientes.	0	0.0	1	3.0	23	69,7	9	27.3	33	100,0
	Manejo de los equipos con que las que atiende a los paciente.	0	0.0	0	0.0	22	66,7	11	33.3	33	100,0
	Revisión y control frecuente de los equipos que necesita en la atención de pacientes.	0	0.0	1	3.0	20	60,6	12	36.4	33	100,0
	Interés por resolver los problemas del paciente.	0	0.0	0	0.0	18	54,5	15	45.5	33	100,0
	Brindo información clara a los pacientes de acuerdo a su necesidad.	0	0.0	0	0.0	12	36,4	21	63.6	33	100,0
	Aclaración de dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad.	0	0.0	0	0.0	12	36,4	21	63.6	33	100,0
	Asistencia al paciente con prontitud, a sus dolencias y enfermedades.	0	0.0	1	3.0	20	60,6	12	36.4	33	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

## **DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 2, se observa la Dimensión Aspecto Técnico – Científico y Profesional de la calidad de atención según enunciados , donde un 69,7 % tiene una buena Preparación técnica profesional para atender a los pacientes, un 66,7 % tiene una buena maniobra de los equipos con que atiende a los pacientes ; mientras que el 45,5 % se interesa de forma muy buena por resolver los problemas de sus pacientes, y solo el 3,0% de profesionales de enfermería revisan y controlan con frecuencia los equipos que necesita en atención de sus pacientes de forma Regular.

**TABLA N° 06**  
**DIMENSIÓN ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO- PROFESIONAL DE LA**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

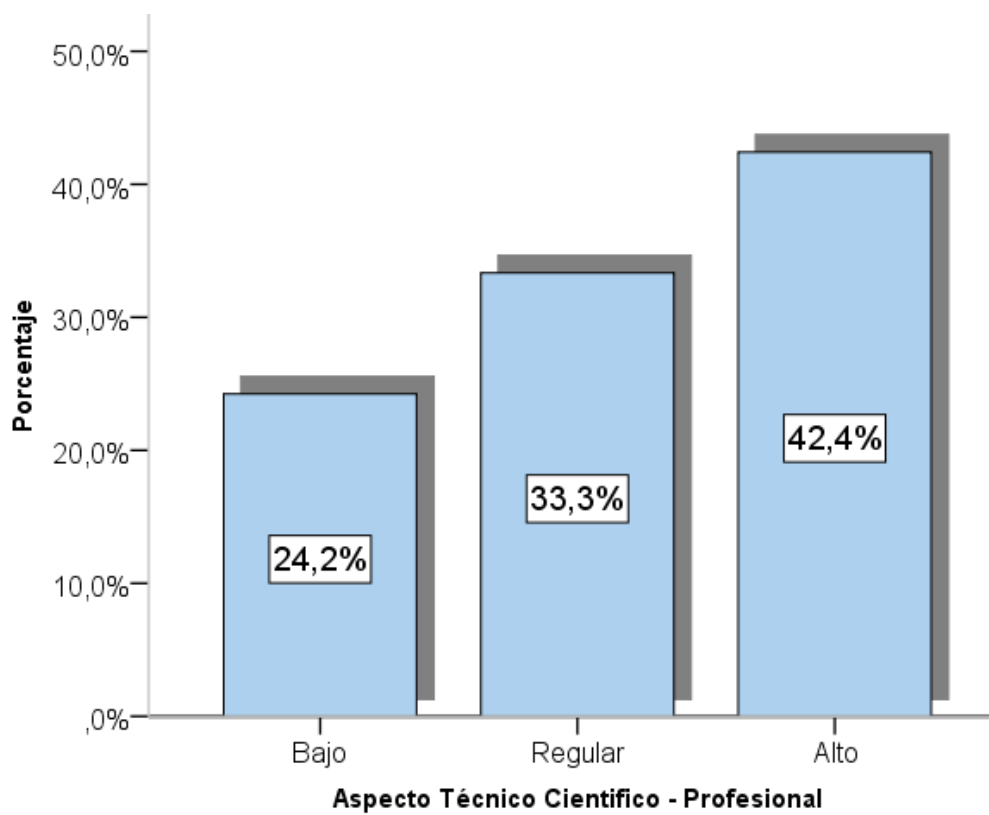
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	24,2	24,2
Regular	11	33,3	57,6
Alto	14	42,4	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 3, se aprecian los resultados de la Dimensión Aspecto Técnico – Científico y Profesional de la calidad de atención según nivel, donde el 24,2 % de los profesionales de enfermería evidencian que presentan bajo nivel de atributos en el aspecto Técnico Científico – Profesional; seguido de un 33,3 % de los profesionales de enfermería muestra que presentan Regular nivel de atributos en el aspecto Técnico Científico – Profesional; sin embargo el 42,4 % de los trabajadores profesionales de enfermería muestran que su trabajo y sus atributos en el aspecto técnico científico – profesional son de nivel alto en el Centro de Salud San Francisco, durante la COVID-19, en Tacna.

**FIGURA Nº 01**  
**DIMENSIÓN ASPECTO TÉCNICO CIENTÍFICO- PROFESIONAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA.**



Fuente: Tabla 3

**TABLA Nº 07**

**DIMENSIÓN INTERACCIÓN PROVEEDOR Y USUSARIOS (INTERRELACIÓN) DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, COVID 19**

Dimensión	Enunciados de los Items	Malo		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ASPECTO INTERACCIÓN PROVEEDOR Y USUSARIOS (Interrelación)	Trato cálido y cordial a los pacientes	0	0.0	0	0.0	17	51.5	16	48.5	33	100,0
	Atención a los familiares del paciente con respecto y sensibilidad.	0	0.0	1	3.0	19	57.6	13	39.4	33	100,0
	Identificación a los pacientes por su nombre.	0	0.0	0	0.0	22	66.7	11	33.3	33	100,0
	Presentación e identificación antes los pacientes.	0	0.0	1	3.0	19	57.6	13	39.4	33	100,0
	Conocimiento de los pacientes sobre el nombre del personal de enfermería.	0	0.0	1	3.0	21	63.6	11	33.3	33	100,0
	Brindo información a los pacientes sobre los procedimientos de enfermería.	0	0.0	0	0.0	27	81.8	6	18.2	33	100,0
	Evito cualquier incidente o desavenencia a los pacientes que se atienden.	0	0.0	0	0.0	8	24.2	25	75.8	33	100,0
	Respeto a los pacientes en la atención.	0	0.0	0	0.0	25	75.8	8	24.2	33	100,0
	Discreción con los pacientes.	0	0.0	10	30.3	22	66.7	1	3.0	33	100,0
	Comprensión ante el dolor de los pacientes.	0	0.0	0	0.0	26	78.8	7	21.2	33	100,0
	Dedicación del tiempo necesario al paciente.	0	0.0	1	3.0	21	63.6	11	33.3	33	100,0
	Transmisión de confianza al paciente.	0	0.0	0	0.0	16	48.5	17	51.5	33	100,0

## **DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 4, se observa las preguntas de la Dimensión aspecto Interacción proveedor y usuarios de la Calidad de atención según enunciados; donde se evidencia que el 81,8 % brindan buena información a los pacientes sobre los procedimientos de enfermería; el 3,0% realizan regular nivel de atención a los familiares del paciente; el 75,8% tienen buena interacción en tratar de evitar cualquier incidente o desavenencia con los pacientes; sin embargo el 30,3% tienen regular interacción en ser discretos con el paciente sé que atiende en el centro de salud; el 48,5% transmiten buena confianza al paciente.

**TABLA N° 08**  
**DIMENSIÓN ASPECTO INTERACCIÓN PROVEEDOR Y USUARIOS DE**  
**LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	27,3	27,3
Regular	13	39,4	66,7
Alto	11	33,3	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

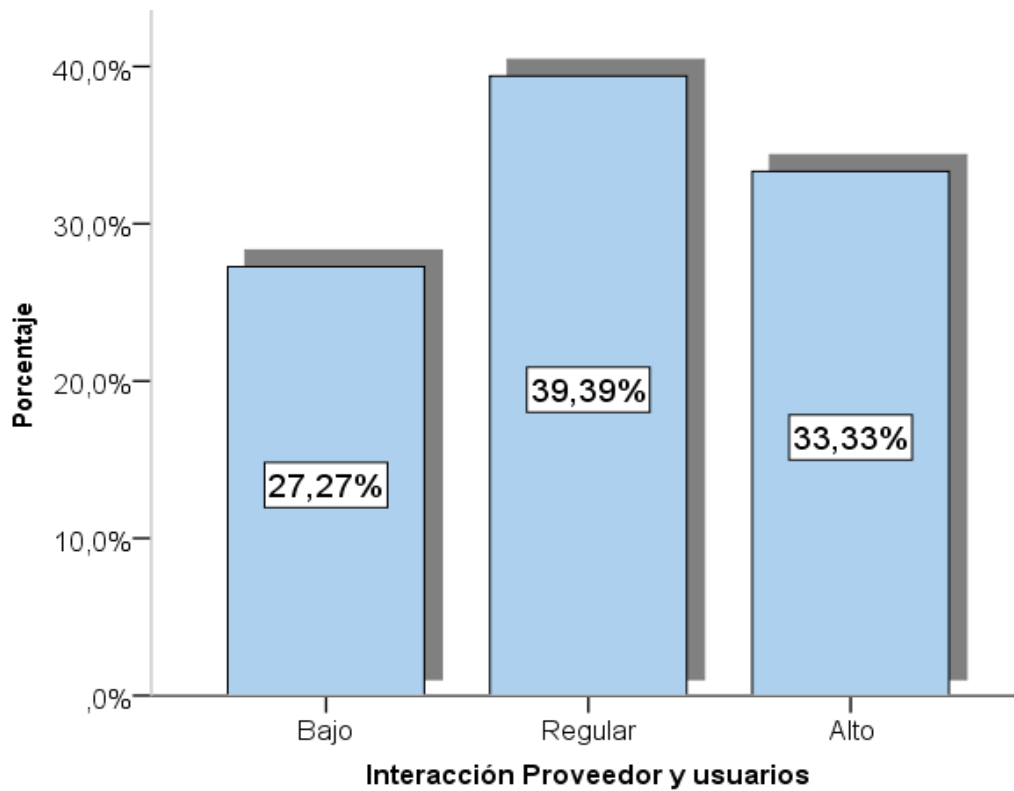
**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 5, podemos observar los resultados, donde el 27,3 % de los profesionales de enfermería encuestados consideran que existe bajo nivel de interrelación entre enfermera y paciente; seguido de un 39,4 % de profesionales de enfermería encuestados presentan regular nivel de interrelación entre enfermera y paciente; sin embargo, el 33,3 % de los profesionales dicen que en el centro de salud existe alto nivel de interacción e interrelación entre enfermera y paciente. Por tanto, se concluye que la mayoría de los profesionales de enfermería encuestados evidencian que existe regular nivel de interrelación (39,4 %); lo que significa que en el Centro de Salud de San Francisco, el personal profesional de enfermería con relación a la interacción entre proveedor y usuarios

existe poco o regular interrelación y transmisión de confianza entre el paciente y enfermero (a) o viceversa.

**FIGURA Nº 02**

**DIMENSIÓN ASPECTO INTERACCIÓN PROVEEDOR Y USUARIOS (INTERRELACIÓN) DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**



Fuente: Tabla 5

**TABLA N° 09**

**DIMENSIÓN ASPECTO DEL ENTORNO O CONFORT DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensiones	Enunciados de los Items	Malo		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ASPECTO DEL ENTORNO O DEL CONFORT	Al momento de asistir a un paciente, cuido su privacidad.	0	0.0	0	0.0	21	63.6	12	36.4	33	100,0
	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	0	0.0	1	3.0	18	54.5	14	42.4	33	100,0
	A la hora del descanso de los pacientes, facilitó la tranquilidad.	0	0.0	0	0.0	22	66.7	11	33.3	33	100,0
	Me preocupo si el paciente siente frio, Calor e iluminación en el Centro de Salud.	0	0.0	1	3.0	23	69.7	9	27.3	33	100,0
	Permito que en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.	0	0.0	2	6.1	17	51.5	14	42.4	33	100,0
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente.	0	0.0	0	0.0	14	42.4	19	57,6	33	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

## **DESCRIPCIÓN:**

Conforme a la tabla 6, se aprecia la Dimensión Aspecto del Entorno o del Confort de la calidad de atención, según enunciados de los Ítems, donde el 6,1 % de profesionales de enfermería tienen regular participación y asistencia durante la ausencia de familiares del paciente; un 69,7% tienen buena preocupación en dar buen confort y entorno al paciente; un 57,6 % toman buenas medidas necesarias y precaución para evitar accidente al paciente; mientras que un 3,0 % de profesionales de enfermería mantienen regular nivel en dar medidas de higiene y salubridad al paciente.

**TABLA Nº 10**  
**DIMENSIÓN ASPECTO DEL ENTORNO O CONFORT DE LA CALIDAD**  
**DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO**  
**EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

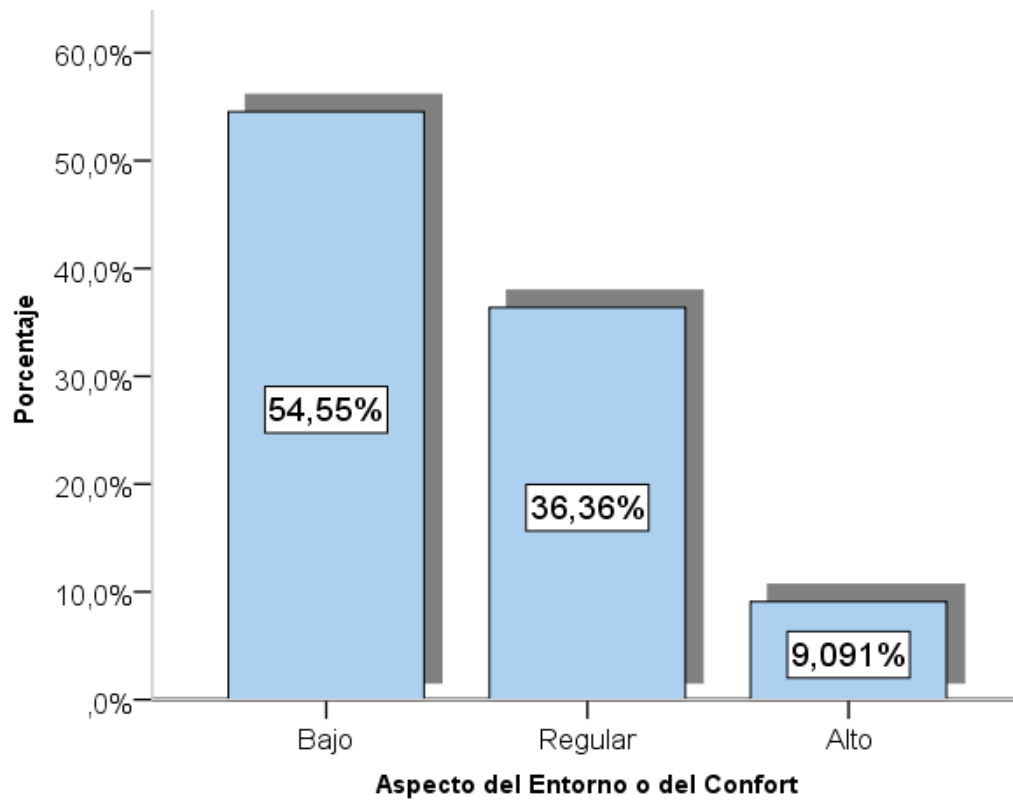
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	54,5	54,5
Regular	12	36,4	90,9
Alto	3	9,1	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 7, se aprecia los resultados, donde el 54,5 % de los profesionales de enfermería encuestados muestran Bajo nivel en cuanto al entorno y confort en el centro de salud; seguido de un 36,4 % de profesionales encuestados evidencian de que existe regular nivel en cuanto al entorno y confort; sin embargo, el 9,1 % de personal profesional de enfermería muestran de que existe alto nivel en cuanto al entorno y confort en el Centro de Salud San Francisco. Por tanto, la mayoría de los profesionales de enfermería encuestados respondieron de que en el Centro de Salud San Francisco en cuanto al confort y el entorno es de nivel bajo, hay deficiencias en cuanto a la infraestructura, medidas preventivas de higiene, falta de iluminación adecuada y otros.

**GRÁFICO N°3**  
**DIMENSIÓN ASPECTO DEL ENTORNO O DEL CONFORT DE LA**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**



Fuente: Tabla 7

**TABLA N° 11**  
**NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN REALIZADA POR LOS**  
**PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD**  
**SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

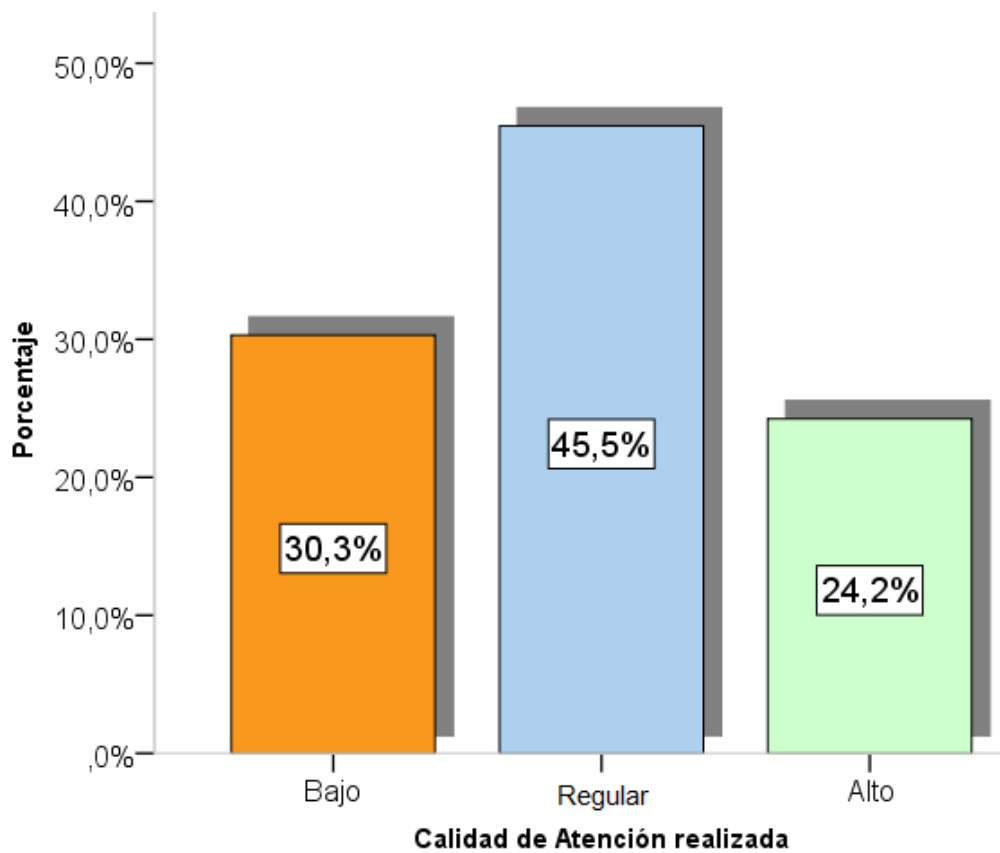
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	30,3	30,3
Regular	15	45,5	75,8
Alto	8	24,2	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

Conforme a la tabla 8, se observa los resultados donde el 30,3 % de los profesionales de enfermería encuestados respondieron que la calidad de atención realizada es de bajo nivel en el centro de salud; seguido de un 45,5 % de los profesionales de enfermería encuestados en su mayoría evidencian de que la calidad de atención en el centro de salud es de nivel regular; mientras que de 8 encuestados el 24,2 % de los profesionales evidencian de que la calidad de atención realizad en el centro de salud es nivel alto. Lo que significa que en el Centro de Salud San Francisco, en tiempos de Covid-19, la calidad de atención a pacientes se realizó de forma regular.

**GRÁFICO N° 04**  
**NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN REALIZADA POR LOS**  
**PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN**  
**FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**



Fuente: Tabla 8

**TABLA N° 12**

**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensiones	Enunciados de los Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
COMUNICACIÓN	Inicio y termino conversaciones con los demás compañeros de manera fluida.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	11	33,3	<b>21</b>	<b>63,6</b>	33	100
	Realizo conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que se realizan en el trabajo.	0	0,0	0	0,0	3	9,1	15	45,5	15	45,5	33	100
	Expreso verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros.	0	0,0	0	0,0	2	6,1	17	51,5	14	42,4	33	100
	Defiendo mis derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>18</b>	<b>54,5</b>	15	45,5	33	100
	Expreso verbalmente sus emociones a los demás compañeros.	0	0,0	<b>1</b>	<b>3,0</b>	1	3,0	18	54,5	13	39,4	33	100
	Realizo actividades proactivas con sus compañeros.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	13	39,4	19	57,6	33	100
	Expreso de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	16	48,5	16	48,5	33	100
	Comunico de manera creativa sus apreciaciones.	0	0,0	0	0,0	<b>3</b>	<b>9,1</b>	17	51,5	13	39,4	33	100
	Reconozco que he cometido algún error con sus compañeros.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	51,5	16	48,5	33	100
	Suelo calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	<b>17</b>	<b>51,5</b>	15	45,5	33	100

## **DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 9, se aprecia la dimensión Comunicación de las Habilidades Interpersonales, según enunciados de los Ítems; donde un 63,6% indican tener siempre una iniciativa y terminar conversaciones de forma fluida; el 3,0 % indican que casi nunca expresan verbalmente sus emociones; el 54,5 % indican que casi siempre defiende sus derechos ante sus compañeros; mientras que el 9,1 % muestran que A veces comunican de forma creativa sus apreciaciones a pacientes del Centro de San Francisco; el 51,5 % indican que casi siempre suelen calcular o prevenir riesgos antes de tomar decisiones.

**TABLA N° 13**  
**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE LAS HABILIDADES**  
**INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES**  
**DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO**  
**EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,1	6,1
Regular	9	27,3	33,3
Alto	22	66,7	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 10, se observa los resultados, donde el 6,1 % de profesionales de enfermería encuestados muestran que tienen bajo nivel en Comunicación; seguido de un 27,3 % de profesionales de la salud encuestados evidencian que existe regular nivel de Comunicación; mientras que el 66,7 % de profesionales de enfermería en su mayoría respondieron que en el Centro de salud San Francisco existe alto nivel de comunicación. Lo que significa que en el Centro de salud hay buenas habilidades interpersonales entre personal de la salud y pacientes que concurren por el servicio de la Salud Pública.

**GRÁFICO Nº 05**  
**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DE LAS HABILIDADES**  
**INTERPERSONALES, SEGÚN NIVLE EN PROFESIONALES**  
**DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN**  
**FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

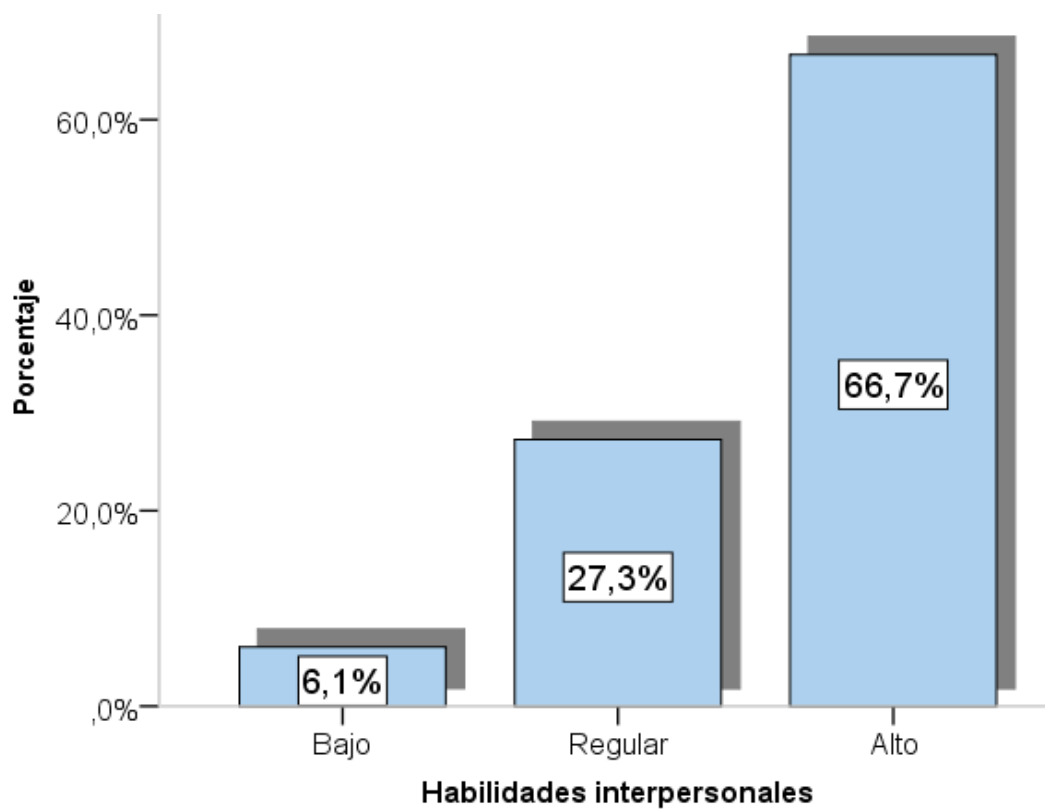


Figura: Tabla 10

**TABLA N° 14**

**DIMENSIÓN AMBIENTE DE COLABORACIÓN DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**

Dimensiones	Enunciados de los Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
AMBIENTE DE COLABORACIÓN	Procuro llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	51,5	16	48,5	33	100
	Tomo decisiones que produce dificultades para la institución.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	60,6	13	39,4	33	100
	Dispongo de capacidad para negociar temas complejos.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	54,5	15	45,5	33	100
	Tengo muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	19	57,6	14	42,4	33	100
	Informo mis funciones y actividades a la institución donde laboro	0	0,0	0	0,0	1	3,0	16	48,5	16	48,5	33	100
	Promuevo la buena comunicación con los compañeros.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	10	30,3	22	66,7	33	100
	Tengo habilidades para la comunicación interpersonal eficaz.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	13	39,4	19	57,6	33	100

### **DESCRIPCIÓN:**

La tabla 11, nos muestra resultados sobre la Dimensión Ambiente de Colaboración de las habilidades interpersonales según enunciados del ítems; donde un 51,5 % indican que casi siempre procuran llevar en la práctica las decisiones tomadas por sus superiores; el 57,6 % indica que Casi siempre tienen bien claro lo que han de realizar y conseguir en el Centro de Salud; un 66,7 % consideran que solo A Veces promueve la comunicación adecuada entre sus compañeros; mientras que el 3,0% dicen que solo A veces muestran habilidades comunicativas interpersonales en el Centro de Salud; asimismo, un 3,0 % señalan que A veces informan sus funciones y actividades que realizan en la Institución.

**TABLA Nº 15**

**DIMENSIÓN AMBIENTE DE COLABORACIÓN DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

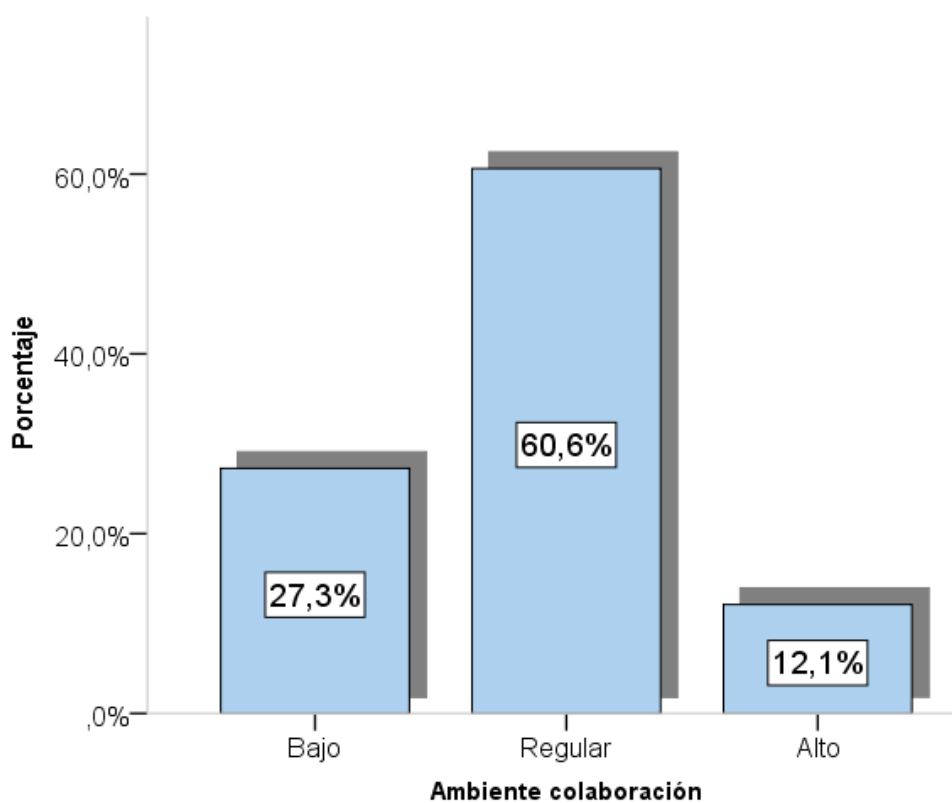
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	27,3	27,3
Regular	20	60,6	87,9
Alto	4	12,1	100,0
Total	33	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 12, podemos apreciar los resultados obtenidos, donde el 27,3 % de profesionales de enfermería señalan que en el Centro de salud existe un ambiente de colaboración de nivel bajo; seguido de un 60,6 % de profesionales de enfermería evidencian que existe un ambiente de colaboración de regular nivel; mientras que el 12,1 % de profesionales de la salud encuestados afirman que existe un ambiente de colaboración de alto nivel. Por tanto, se concluye que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados consideran que existe un ambiente de colaboración de nivel regular en el Centro de Salud San Francisco.

**GRÁFICO Nº 06**  
**DIMENSIÓN AMBIENTE DE COLABORACIÓN DE LAS HABILIDADES**  
**INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**



Fuente: Tabla 12

**TABLA Nº 16**

**DIMENSIÓN ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensiones	Enunciados de los Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS	Participo en la planificación de actividades en la institución.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	57,6	1	42,4	3	100
	Participo en el logro de un buen clima laboral.	0	0,0	1	3,0	0	0,0	2	60,0	1	36,2	3	100
	Ayudo a crear un ambiente agradable en la institución a pesar de las dificultades.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3	100
	Me siento motivación a participar en las actividades que realiza la institución.	0	0,0	0	0,0	2	6,1	1	45,5	1	48,6	3	100
	Promuevo un ambiente de colaboración y compromiso.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	1	42,4	1	54,8	3	100
	Busco espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	1	33,3	2	63,1	3	100

## **DESCRIPCIÓN:**

De acuerdo a la tabla 13, se observa resultados sobre la Dimensión Actitudes socioafectivas de las habilidades interpersonales, según los enunciados del Items; donde el 3,0 % dicen que Casi nunca han participado en la planificación del colegio; un 66,7 % señalan que Casi Siempre ayudan a crear un ambiente agradable; un 63,6 % dice que Siempre buscan espacios de dialogo e intercambio de ideas con compañeros de trabajo y sus superiores; mientras que el 6,1% indican que solo A veces están motivados en participar en actividades del Centro de Salud.

**TABLA N° 17**  
**DIMENSIÓN ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS DE LAS HABILIDADES**  
**INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

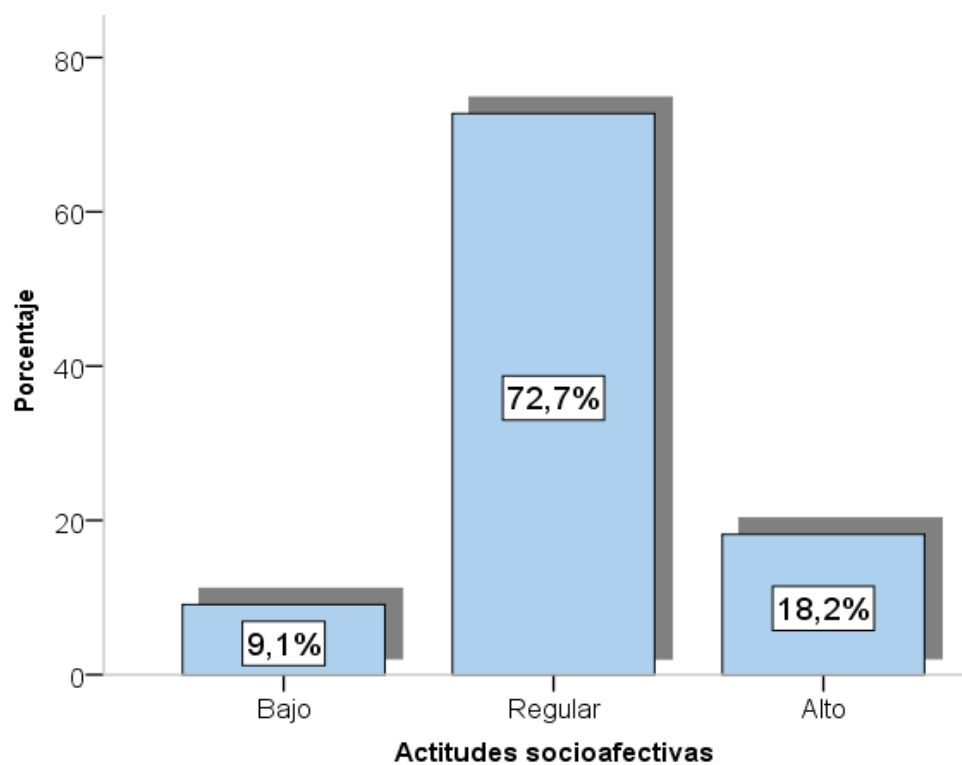
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	9,1	9,1
Regular	24	72,7	81,8
Alto	6	18,2	100,0
Total	33	100,0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

### **DESCRIPCIÓN**

Conforme a la tabla 14, se observa los resultados obtenidos en relación a la dimensión Actitudes Socioafectivas; donde el 9,1 % de profesionales de enfermería señalan que en el Centro de salud existe una actitud socioafectiva de nivel bajo; seguido de un 72,7 % de profesionales de enfermería evidencian que existe una actitud socioafectiva de regular nivel; sin embargo, el 12,1 % de profesionales de la salud encuestados afirman que existe una actitud socioafectiva de alto nivel. Por tanto, se concluye que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados muestran de que existe actitudes socioafectivas de nivel regular en el ambiente del Centro de Salud San Francisco.

**GRÁFICO Nº 07**  
**DIMENSIÓN ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS DE LAS HABILIDADES**  
**INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN**  
**TIEMPOS DE COVID-19, TACNA**



Fuente: Tabla 14

**TABLA Nº 18**  
**DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN**  
**ESCALA DE MEDICIÓN DE ENUNCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE**  
**SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Dimensiones	Enunciados de los Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Comparto la información con todos los compañeros de trabajo.	0	0,0	0	0,0	<b>2</b>	<b>6,1</b>	16	48,5	15	45,3	3	10
	Respeto las funciones de los demás compañeros.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	12	36,4	<b>20</b>	<b>60,3</b>	3	10
	Ayudo a la Solución de los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área.	0	0,0	0	0,0	1	3,0	<b>17</b>	<b>51,5</b>	<b>5</b>	45,3	3	10
	Soy tolerante y solidario con mis compañeros de Trabajo.	0	0,0	0	0,0	<b>6</b>	<b>18,2</b>	4	12,1	23	69,7	3	10

## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla 15, se puede apreciar los resultados de la dimensión Resolución de conflictos de las habilidades interpersonales, según enunciados de los ítems; donde un 6,1 % dicen que A veces comparten información con sus compañeros; seguido de un 60,6% indican que Siempre respetan las funciones de los demás compañeros; un 51,5 % indican que Siempre Ayudan en dar solución a problemas complejos del centro de salud o de sus compañeros de trabajo; mientras que el 18,2% indican que A veces son tolerantes y solidarios con sus compañeros.

**TABLA N° 19**

**DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	02	6,1	6,1
Regular	18	54,5	60,6
Alto	13	39,4	100,0
Total	33	100,0	

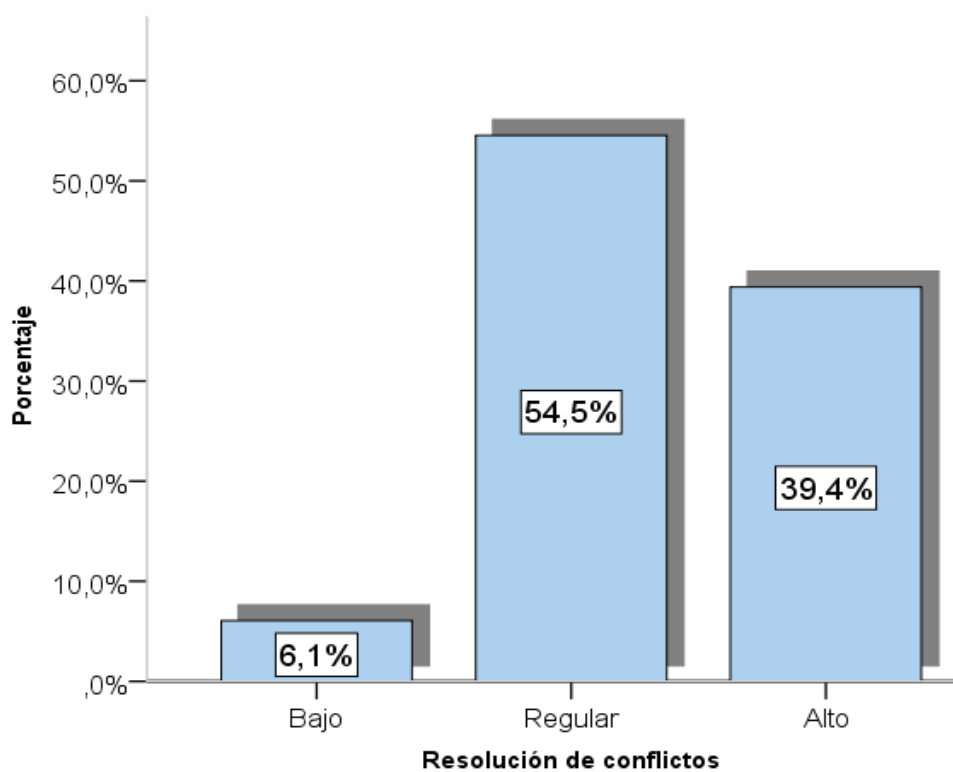
*Fuente:* Cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN**

De acuerdo a la tabla 16, se observa los resultados obtenidos en relación a la dimensión Resolución de conflictos; donde el 6,1 % de profesionales de enfermería señalan existe bajo nivel de habilidades para la resolución de conflictos; seguido de un 54,5% de profesionales de enfermería evidencian que existe regular nivel de habilidades para la resolución de conflictos; sin embargo, el 39,4 % de profesionales de la salud encuestados afirman que existe un alto nivel de habilidades para la resolución de conflictos. Por tanto, se concluye que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados muestran de que tienen regular nivel habilidades para la resolución de conflictos, ya sea entre compañeros de trabajo o con sus jefes superiores en el ambiente del Centro de Salud San Francisco.

### GRÁFICO Nº 08

#### DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES, SEGÚN NIVEL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA 2022



Fuente: Tabla 14

**TABLA N° 20**

**NIVEL DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD  
SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19,  
TACNA 2022**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,1	6,1
Regular	9	27,3	33,3
Alto	22	66,7	100,0
Total	33	100,0	

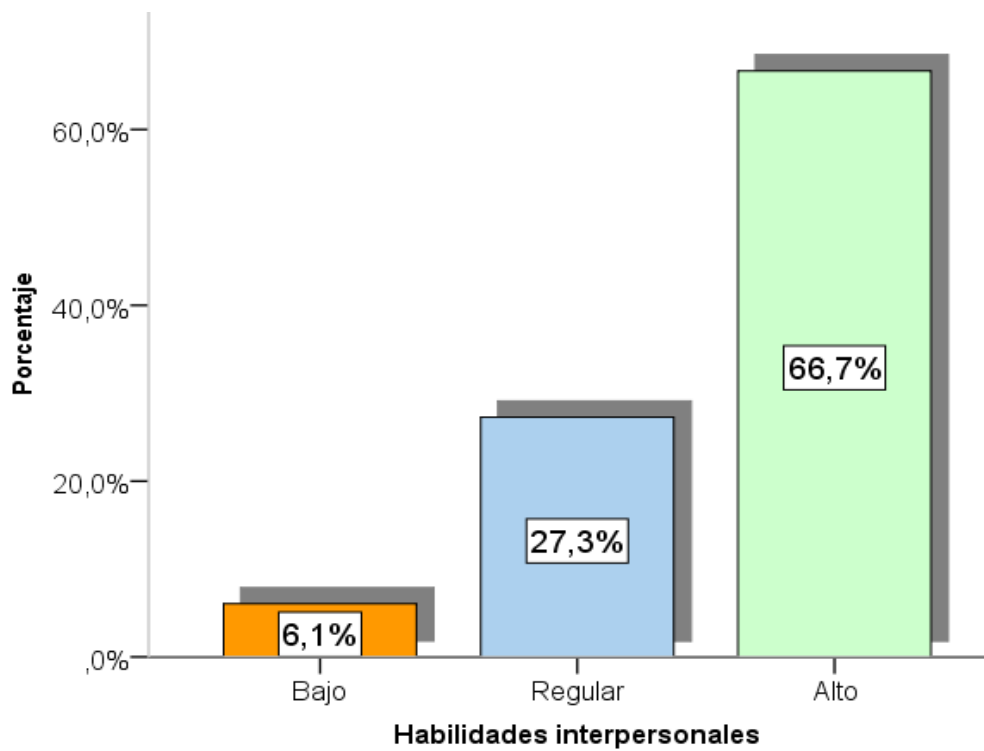
Fuente: cuestionario aplicado a Profesionales de enfermería del Centro de Salud San Francisco – Tacna

**DESCRIPCIÓN:**

La tabla 17, muestra los resultados obtenidos en relación a la Variable Habilidades interpersonales. Al respecto el 6,1 % de profesionales de enfermería señalan que, en el Centro de salud, las habilidades interpersonales son nivel bajo; seguido de un 27,3 % de profesionales de enfermería evidencian que existe un regular nivel de habilidades interpersonales; sin embargo, el 66,7 % de profesionales de la salud encuestados afirman que las habilidades interpersonales son de nivel alto en el Centro de Salud San Francisco. Por tanto, se concluye que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados muestran de que las habilidades interpersonales en su mayoría son de nivel alto en el ambiente del Centro de Salud San Francisco.

### GRÁFICO Nº 9

#### NIVEL DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO EN TIEMPOS DE COVID-19, TACNA



Fuente: Tabla 15