



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE PRESTACIONES
DE SERVICIOS DE SALUD PERCIBIDOS POR PACIENTES EN
ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD
“CARLOS CUETO FERNANDINI”
LOS OLIVOS, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Isabel Nataly, Honores Romaní

ASESOR

Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osore

SECCIÓN

Ciencias Medicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la salud

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A Dios quien me da la fe, fortaleza, vida y salud. A mis padres César y Adela por su apoyo incondicional quien me ha enseñado con su ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta. A mí hijo Mathías.

Agradecimiento

A agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad. Gracias a las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme su ayuda.

Declaración jurada

Yo, Isabel Nataly Honores Romaní, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42697865, con la tesis titulada “Habilidades Sociales y Calidad de prestaciones de Servicios de Salud percibidos por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los olivos, 2017” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima Norte, julio del 2017

Firma.....

Br. Isabel Nataly, Honores Romaní

DNI: 42697865

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos la Tesis titulada “Habilidades Sociales y Calidad de prestaciones de Servicios de Salud percibidos por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. En el marco teórico los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su Operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, utilizando gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Isabel Nataly, Honores Romaní

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes	3
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	14
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	38
1.6 Objetivos	39
II. Marco metodológico:	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43

2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	49
III. Resultados	50
3.1. Descripción de resultados.	51
3.2. Contraste de hipótesis	63
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias bibliográficas	75
VIII. Anexo	
Anexo 1. Matriz de consistencia	93
Anexo 2. Instrumentos	95
Anexo 3. Base de datos	102
Anexo 4. Pantallazo del turnitin	104
Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad turnitin	105
Anexo 6. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	106
Anexo 7. Formato del V° B° de empastado	107

Lista de tablas

Tabla 01. Definición operacional de la variable Habilidades Sociales	43
Tabla 02. Definición operacional de la variable Calidad de prestaciones de servicios de salud.	44
Tabla 03. Resultados: Habilidades sociales de los odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos – 2017.	51
Tabla 04. Resultados: Primeras Habilidades sociales de los odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos – 2017.	52
Tabla 05. Resultados: Habilidades para manejar sentimientos de los odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos – 2017.	53
Tabla 06. Resultados: Habilidades para el manejo del estrés de los odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos – 2017.	54
Tabla 07. Resultados: Habilidades de planificación de los odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos – 2017.	55
Tabla 08. Resultados: Niveles de satisfacción según dimensiones de la calidad de servicio aplicando SERVQUAL	56
Tabla 09. Resultados: Niveles de satisfacción según dimensiones de la calidad de servicio aplicando SERVQUAL	57
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general.	63
Tabla 11. Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1.	64
Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2.	65
Tabla 13. Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3.	66

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Habilidades Sociales de los Odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017	51
Figura 2. Primeras Habilidades Sociales de los Odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.	52
Figura 3. Habilidades para manejar sentimientos de los odontólogos del centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.	53
Figura 4. Resultados sobre Habilidades para el manejo del estrés de los odontólogos del centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.	54
Figura 5. Resultados sobre Habilidades de planificación de los odontólogos del centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.	55
<i>Figura 6.</i> Medición de la Satisfacción de los usuarios externos por dimensión	57
Figura 7. Dimensión Fiabilidad.	58
Figura 8. Dimensión Capacidad de Respuesta.	59
Figura 9. Dimensión Seguridad	60
Figura 10. Dimensión Empatía	61
Figura 11. Dimensión Aspectos Tangibles	62

Resumen

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, tuvo como objetivo: " Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017". La población y la muestra fue la misma, conformada por 10 odontólogos y 80 usuarios externos, del mencionado Centro de Salud.

Se determinó con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Con .023 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson. Existe relación directa: de las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud, con .000 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson; de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud, con .013 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson; de las habilidades de planificación con la calidad de prestaciones de servicios de salud.

En esta investigación teniendo en cuenta el criterio de calidad y las cinco dimensiones tales como; Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos y tangibles. Se demostró que el 69.7% de los usuarios están satisfecho porque han percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva y el 30.3% de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) sobre la calidad en el servicio del Centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

Palabras clave: Habilidades Sociales, Calidad, Servicios de Salud, Percepción.

Abstract

This research was quantitative approach, applied type of correlation, descriptive not experimental, cross design level, aimed at: "Determining the relationship between social skills and the quality of health services received by patients in dentistry from the center of health Carlos Cueto Fernandini of olives in 2017". Population and sample was the same, consisting of 10 dentists and 80 external users, mentioned health center.

Determined with a confidence level of 95% that there is a direct relationship between social skills with the quality of health services received by patients in dentistry from the center of health Carlos Cueto Fernandini of olives in 2017, .023 level of GIS. Chi Pearson square. There is a direct relationship: the first social skills with the quality of services of health, with 0.000 level GIS Chi Pearson square; the skills to manage feelings and stress with the quality of services of health, 0.013 level of GIS. Chi Pearson square; the skills of planning with the quality of health services.

In this investigation taking into account the criteria of quality and the five dimensions such as; Reliability, capacity of response, empathy, insights and tangible. It showed that the 69.7% of users are satisfied because they have perceived better service; reason by which the graph is positive and 30.3% of those surveyed are dissatisfied because he realized something less than I expected (graphic negative) about the quality of service from the center of health "Carlos Cueto Fernandini", the 2017 olive trees.

Key words: quality, health services, social skills, perception.

I. Introducción.

Los estudios de las habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud se han convertido en herramientas de importancia en todo sistema de salud. El servicio al cliente en los centros de salud va más allá de la respuesta a las necesidades clínicas del paciente, incluye aspectos que van desde el trato proporcionado por el personal hasta aspectos más complejos como condiciones ambientales ya sea dentro o fuera de las instalaciones.

Las habilidades sociales son conductas que se desarrollan y potencializan en el ejercicio de la profesión. Gracias a estas habilidades las personas son capaces de modelar el comportamiento de sus semejantes, es importante porque facilita la armonía social y las relaciones positivas en el ámbito laboral. La falta de habilidades sociales podría ocasionar deterioro en las diferentes áreas en las que se desenvuelva la persona. De modo que estas habilidades se fortalecen dentro del sistema laboral.

Servicio al paciente significa proporcionar asistencia de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción con la atención brindada. Se basa en la constante preocupación de opiniones de los clientes, tanto en el ámbito de interacción con el personal como del diseño de servicios.

La importante del estudio está, en valorar la percepción del usuario externo en el servicio de odontología dada por el Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de Los Olivos para, conocer cómo sus pacientes están evaluando o calificando los servicios suministrados, constituyendo este estudio una forma de retroalimentación efectiva para un continuo mejoramiento de políticas en beneficio de sus usuarios, mejorando la calidad en los servicios entregados.

En tal sentido, la presente investigación, busca demostrar, si existe relación entre las habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los olivos en el 2017.

Consideramos los siguientes antecedentes, que tienen relación con la presente investigación:

1.1 Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

[Jiménez \(2003\)](#) en: *Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención*. Universidad de les Illes Balears Departamento de Psicología. El propósito general es evaluar la eficacia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales (EHS), diseñado y dirigido a alumnos/as de tercer curso de enfermería (EHS-ae) de la Universidad de les Illes Balears y a profesionales de enfermería (EHS-pe) del área de primaria y especializada de Mallorca.

Para ello, ha sido necesaria la evaluación de las habilidades sociales (HH.SS.) antes y después de la aplicación de los respectivos programas en ambos colectivos a través de la Escala de Habilidades Sociales (Gismero, 2000) y contar con grupos control para realizar comparaciones. Se trata de un diseño de grupo control con medidas pre y post tratamiento en el que se estudian cuatro grupos (Alumnado con Intervención, Alumnado Control, Profesionales con Intervención y Profesionales Control). La muestra total de estudio han sido 377 sujetos, 314 alumnos/as y 63 profesionales, con una edad media de 25,99 años ($SD=9,05$) y siendo el 74,3% mujeres. El Alumnado se divide en 282 sujetos (Alumnado con Intervención) y 82 (Alumnado Control). Los Profesionales con Intervención son 44 sujetos y 19 pertenecen al grupo Profesionales Control.

Los resultados obtenidos indican que sólo los sujetos sometidos a condiciones de entrenamiento (Alumnado) mejoraron su ejecución como lo demuestran las respuestas de la escala utilizada, incrementando sus HH.SS. El EHS-pe ha sido efectivo, positivo y adecuado en los Profesionales con Intervención para el Factor 1 (Autoexpresión en situaciones sociales) y para la puntuación Global. Las conclusiones que se extraen es que parece ser que el EHS ha sido efectivo de manera significativa para el colectivo Alumnado con Intervención.

Ortiz *et al.* (2005), elaboraron la investigación: *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000*. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional.

Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Cantarell *et al.* (2006). *Calidad de la atención médica en el Hospital General de Agudos de Bs.As. Argentina*, sus objetivos fueron: reflexionar sobre la importancia de la calidad de la atención médica, reconocer los diferentes aspectos que conforman el campo de la calidad, investigar el vínculo existente entre la calidad de la atención médica y la relación médico-paciente. La metodología una investigación de campo fue realizado en una muestra mínima, de 10 médicos y 10 pacientes, todos ellos del mismo hospital, mediante una encuesta de evaluación cualitativa, llegaron a las siguientes conclusiones: La calidad de la asistencia sanitaria depende de la adopción de una aproximación sistemática, integral e interdisciplinaria, independientemente de la aproximación a la calidad que elija un servicio, ésta debería tener un carácter general y de conjunto, es decir, de toda la organización. Por sí sola la instalación de un sistema de calidad no asegura que

necesariamente deba generarse una mejoría y que no se presenten conflictos. La calidad, si bien es cierto que debe ser planificada, no se impone “desde arriba” pudiendo asistirse a un fracaso si no se cuenta con el compromiso y la motivación de cada uno de sus integrantes. Los pacientes, por otro lado, revelan cierto conformismo con la calidad de la atención que se les brinda, y presentan un registro de calidad parcial, esto es, identifican la calidad de ciertos sectores o servicios del nosocomio por separado, pero no en forma global.

Morales (2009). En su investigación sobre: *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.* Tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. La metodología utilizada fue de estudio descriptivo transversal en una institución de primer nivel de atención en salud en el municipio de Risaralda durante los meses de febrero a abril de 2009. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson. Los resultados demostraron que el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo.

Olivos (2009) en la investigación: *Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes.* Para optar el grado de doctor. Universidad Complutense de Madrid. Esta investigación consistió en la aplicación de un programa de entrenamiento de habilidades sociales para la integración de latinoamericanos residentes en Madrid. La muestra está constituida por 180 sujetos: 90 para el grupo control y 90 para el grupo experimental, que recibió el entrenamiento. A ambos grupos se les aplicaron dos instrumentos: la Escala Multidimensional de Expresión Social –Parte Motora (EMESM) de Caballo, (1987) y el Cuestionario de Datos Psicosociales de Olivos (1995). Los resultados muestran que hubo un aumento estadísticamente significativo de las habilidades sociales en

el grupo experimental con respecto al grupo control después del entrenamiento. El marco teórico está basado en las teorías sobre habilidades sociales desde la Psicología Social y en las teorías de la Adaptación y Comunicación Intercultural.

[Araya et al.](#) (2012). En su investigación: *Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile*. Realizaron una investigación observacional, transversal y descriptiva, ejecutada a personas atendidas en el servicio odontológico del CESFAM Paulina Avendaño, dependiente del Hospital Higuera, Servicio de Salud de Talcahuano, tuvo como objetivo evaluar la calidad de un servicio de urgencia hospitalario e identificar las dimensiones de calidad relevantes. Haciendo uso de método SERVPERF, donde aplicaron un muestreo poblacional a usuarios mayores de 14 años, con una muestra final de 405 usuarios y las encuestas se distribuyeron por sectores estratificados. En los resultados se verificó la confiabilidad de la escala SERVPERF, en su aplicación como instrumento de medida para la población estudiada, mediante el test estadístico Alpha de Cronbach, que la ubica como un instrumento excelente y fiable a diferencia del Servqual principalmente por la dificultad de los entrevistados para verbalizar sus expectativas y por la redundancia que genera este instrumento pues las percepciones se ven influenciadas por las expectativas.

[Rodríguez y Caballero](#) (2013). Investigación: *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*, realizada en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Gobierno y Gestión Pública de Chile, cuyo objetivo principal fue conocer la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios y pacientes del Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios, estudio es de carácter descriptivo – Exploratorio, con una muestra de 100 entrevistas cara a cara. Llegaron a las siguientes conclusiones: Dentro de los factores más importantes en cuanto a la calidad de atención, se encuentra, la amabilidad del personal, la que registra un gran nivel de insatisfacción por parte de los usuarios, una de las causas

de este problema radica en la desmotivación que sufre el personal, al encontrarse sobrecargado en sus funciones por la falta de funcionarios, tanto médicos y técnicos como administrativos, constituyendo un nudo crítico de la atención. Identificamos que estos problemas comúnmente se deben a diferencias culturales, en donde los usuarios se predisponen a ser mal atendidos sin razón alguna, obviando de esta manera todos los esfuerzos que realiza el hospital para revertir las cifras de descontento. Si se logra establecer una estrategia de cooperación entre los distintos grupos de usuarios con los funcionarios y trabajadores del hospital, se podrá mejorar la comunicación y el entendimiento entre los dos sectores.

[Saldaña y Sanango \(2015\)](#). Realizó la investigación: *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014-* Tesis previa a la obtención del título de Licenciada en Enfermería. Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médica.

Cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Es un estudio descriptivo de corte transversal. El tamaño de la muestra se consideró una población infinita con una proporción de insatisfacción del 20% con un nivel de confianza del 96% y una precisión del 4%. Con estos valores el tamaño de la muestra a estudiar es de 385 pacientes. Llegando a las conclusiones siguientes:

Los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su mayoría no se sienten muy satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud.

La calidad de atención de enfermería del centro de salud Cojitambo es aceptable, aunque existe poco personal de enfermería y diversas actividades por cumplir, en las encuestas se proyecta un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud. Además, hemos llegado a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa simplemente en la mejora de la

infraestructura o servicios que brinda el centro de salud sino en la atención humanizada y de calidad.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

[Alva et al. \(2002\)](#). En la investigación titulada: *Nivel de satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla*, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos.

Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de abril-junio del año 2002. La muestra estuvo conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos.

Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

[Huiza \(2003\)](#), en su investigación: *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao*, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa. Metodología de naturaleza cuantitativa, descriptivo y prospectivo, asimismo de corte transversal analizó e interpretó la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, con una muestra MAS (Muestreo Aleatorio Simple de n= 260 (doscientos sesenta) efectivos militares. Llegó a las conclusiones siguientes:

La mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del

uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

La mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este nosocomio. Los resultados relacionados con la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión.

La mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este hospital. La limpieza y orden del consultorio, y la limpieza de la sala de espera son los ítems que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

[Espinoza \(2004\)](#), en su investigación titulada: *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo 2004*, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente.

La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Asimismo, los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (ó la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (ó inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=0,49$).

Ramos (2008) en la investigación: *Percepción de las relaciones médico paciente por parte de los usuarios externos del Departamento de Medicina del Hospital Carrión, Callao-Perú*. Para optar el título de Médico Cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana Unidad de Postgrado.

Objetivos: Determinar la percepción, por parte de los usuarios externos, de la calidad de sus relaciones médico-paciente y su asociación con las características del médico y el paciente. Métodos: Estudio observacional, descriptivo, transversal. Se aplicó un cuestionario semi abierto de 21 preguntas a los pacientes seleccionados por muestreo sistemático al salir del consultorio. Se les realizó análisis univariado y bivariado.

Resultados: Se encuestaron 168 pacientes, de los cuales 61.3% eran mujeres, 46.4% eran adultos jóvenes, 44.1% tenían grado de instrucción secundario. El 39.9% ya habían acudido a otro lugar por su problema de salud. 76.8% de los médicos eran varones, 47% de mediana edad, 74.4% no fueron elegidos por los pacientes. 51.2% de los pacientes fueron atendidos por primera vez por ése médico. Se encontró una adecuada relación médico paciente en un 92.3 % y el 89.3% afirmó estar muy satisfecho. Fueron el grupo de pacientes adultos jóvenes los que percibieron una relación médico-paciente inadecuada con mayor frecuencia. El grado de Instrucción, grupo etario al que pertenece el médico, la concordancia de género, la concordancia de grupo etario, el género del médico, ni la continuidad del manejo médico se asocian a la calidad percibida de relación médico-paciente. Se observó que mayor es el grado de satisfacción de la consulta a mejor percepción de la calidad de RMP ($p < 0.001$, OR 61.2), de la misma forma que la calidad de RMP hallada y el grado de satisfacción de la consulta médica se asociaron a la intención de recomendación del médico (OR 298 y OR 48 respectivamente). Haber elegido o no al médico también se asoció significativamente a la calidad percibida de la RMP ($p 0.02$).

Conclusiones: Se encontró una adecuada relación médico paciente en un 92.3 % y el 89.3% afirmó estar muy satisfecho con la atención médica.

Luján (2011) realiza el estudio *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de calidad de servicio de salud en usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos en el Instituto Nacional de Salud del Niño*, el objetivo fue determinar, niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos. El método utilizado en el desarrollo del Proyecto fue descriptivo, correlacional. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL, que es utilizado en establecimientos de salud en el Perú y medidos a través de la escala de Likert, en una muestra, probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes críticos hospitalizados. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción global que en los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción del 90.2%. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% (satisfacción y satisfacción amplia).

Galarza (2012) en el estudio: *Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana E.A.P. de Enfermería Al respecto en la I.E.N “Fe y Alegría 11” se observó ciertos comportamientos: se insultaban, se peleaban, no respetaban a sus demás compañeros ni a los profesores mismos y muchos de ellos provenían de familias disfuncionales.

Sobre estos aspectos se concretiza el presente estudio: “Relación entre el Nivel de Habilidades Sociales y el Clima Social Familiar de los adolescentes de la I.E. Fe y Alegría 11”, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar. Además de determinar el nivel de habilidades sociales e identificar las características del clima social familiar en cada uno de sus dimensiones. Teniendo como propósito brindar información valedera y confiable al profesional de Enfermería a fin de que se ejecuten las estrategias pertinentes en los temas de estudio. La hipótesis planteada es si existe relación entre el nivel de

habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes del nivel secundario.”

Los resultados que se obtuvieron demuestran que la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales de medio a bajo, lo cual implica que tendrán dificultades para relacionarse con otras personas, así como no podrán solucionar de forma correcta los problemas propios de la vida diaria. Así mismo se evidenció que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable, lo cual indica que no cuentan con un adecuado soporte ni dinámica familiar para el afronte de los problemas propios de su edad.

Además, se pudo comprobar que existe relación significativa entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes, al existir una correlación estadística entre las dos variables, lo que deduce que cuanto mayor sea el clima social familiar, mayor será el nivel de habilidades sociales de los adolescentes, lo cual enfatiza que la familia juega un papel importante como ente de apoyo emocional y social en el desarrollo de las habilidades sociales.

Veliz y Villanueva (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II LIMA SUR* (agosto a octubre del 2011). Su objetivo: analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos. En un estudio de tipo exploratorio de corte transversal, descriptivo con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 117 usuarios externos y 8 usuarios Internos de los CERITS. Llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción.

Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general.

Peña (2016). Realizo la investigación: *calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016*. El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de carielogía y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos. Se utilizaron los programas de Excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo. De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1 Habilidades Sociales.

1.2.1.1. Definición.

Actualmente, existen numerosos problemas a la hora de definir las habilidades sociales, ya que ésta conducta social depende en gran medida del contexto o situación específica en que tiene lugar. Para considerar la actuación de un individuo como socialmente adecuada o inadecuada en un momento determinado, debe atenderse al marco cultural en la que se encuentra, puesto que lo considerado válido en una cultura puede no serlo en otra. Por otro lado, las habilidades sociales dependen de las características del individuo, de sus actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas, que determinarán si su actuación es única y exclusiva en una situación concreta. Ello va a depender de la edad, sexo, familiaridad, objetivos, el entorno o situación social poniendo en práctica determinadas conductas.

Una de las definiciones más aceptadas de habilidades sociales es la que dio Caballo en 2007, encontrada en Escales y Pujantell (2014) que afirma: Las habilidades sociales son un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal, que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.6)

Las habilidades sociales, son un conjunto de hábitos o estilos (que incluyen comportamientos, pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos. (Coronil, 2008, p.4)

Las habilidades sociales se refieren a aquellos comportamientos o conductas específicas y necesarias para interactuar y relacionarse con el otro de forma efectiva, satisfactoria y exitosa socialmente. Atienden a la capacidad de relacionarse adecuadamente con los demás, de manera que un individuo sea aceptado y valorado socialmente. Son comportamientos observables tanto emocional como cognitivamente a través de la conducta verbal y la no verbal. (Muñoz y Crespi, 2011, p.17)

La habilidad social es, la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de resultados negativos, tanto a corto, como a largo plazo. (Navarro, 2009, p.4). Podemos incluir el asertividad, el autoconocimiento, la autoestima, la inteligencia emocional, destacar los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales.

Si consideramos a las habilidades sociales para la vida, lo relacionamos con competencia psicosocial, es decir “la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria”. (Ramos et al., 2013), esta competencia cumple una función vital en la promoción de la salud, en especial en el caso de los problemas de salud relacionados con el comportamiento, donde observamos de como la persona se enfrenta de forma efectiva en sus relaciones interpersonales.

Goleman (1999), al referirse a las habilidades sociales afirma que se debe destacar la comprensión de los demás, la orientación hacia el servicio, desarrollo de los demás, (...). El comprender a los demás implica percibir los sentimientos y puntos de vista de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones. La orientación hacia el servicio implica anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás. El desarrollo de los demás implica saber reconocer y respetar y relacionarse bien con individuos de diferentes sustratos, afrontando los prejuicios y la intolerancia. (p.103)

Entonces aseveramos que, las habilidades sociales son un conjunto de destrezas (como motivación, persuasión, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo o mediar en procesos conflictivos, escuchar y tolerancia, etc.) que permiten vincularnos de la mejor manera posible con otra u otras personas. tanto en la vida afectiva como en la profesional.

1.2.1.2. Tipos de habilidades sociales.

Muñoz y Crespi (2011) divide las habilidades sociales en dos grandes grupos: habilidades racionales y emocionales.

Habilidades racionales.

Técnico-funcionales: aquellas habilidades relacionadas con el desempeño o actividad propiamente dicha de una determinada tarea.

Cognitivas: aquellas habilidades relacionadas con nuestra capacidad de pensar. Por ejemplo: la disposición de análisis y de síntesis, de conceptualizar, de atender a las causas y los efectos, de toma de decisiones, etc.

Habilidades emocionales.

Intrapersonales: aquellas habilidades o adjetivos íntimos y personales de un individuo. Ejemplos, el compromiso, el optimismo, etc.

Interpersonales: aquellas habilidades de interrelación con otros individuos. Ejemplos: la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo. (pp. 17-18)

Así mismo, otros autores manifiestan, que dentro de las habilidades sociales se tiene los siguientes tipos:

Habilidades sociales no verbales.

La comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos. (Mérida, 2011). Esta

comunicación toma en cuenta ciertos gestos, miradas, movimientos, etc. dentro de la comunicación no verbal destaca:

La mirada, los ojos pueden expresar todo tipo de emociones, e incluso, a veces, conseguimos mediante la mirada saber lo que la otra persona está pensando, resulta prioritario en el establecimiento de una comunicación y relación eficaz. La mirada directa a los ojos de la otra persona le garantiza que se le está escuchando, que les estamos prestando atención, además es necesario en el desarrollo de un aprendizaje eficaz.

Los gestos de la cara, son los que realmente permiten leer el estado de ánimo de una persona. es la manifestación externa por excelencia de las emociones. Puede expresar tanto el estado emocional del remitente como indicar un entendimiento del que escucha de los sentimientos de quien los expresa, es clave en las relaciones sociales en donde lo que prima son los sentimientos y las emociones.

Las manos, se encargan de exteriorizar cuál es nuestro estado de ánimo. se relacionan con los gestos y movimientos de brazos y piernas, sin embargo, estos aspectos han recibido menos atención en la población con discapacidad.

La postura, la postura que se elige debe procurar dar sensación de relajación y atención a la otra persona. ayuda al interlocutor a identificar si le estás escuchando. Según se adopte una postura erguida o relajada la gente conocerá si se está o no interesado en lo que se le está contando, además facilita o dificulta el seguimiento de instrucciones.

Habilidades de interacción social.

En estas habilidades es fundamental controlar un repertorio conductual, es importante trabajar este tipo de habilidades sociales para tener buenas relaciones con los demás, entre ellos tenemos:

El saludo, es una forma de mostrar cortesía y buena educación al resto de personas con las que tratamos.

Las presentaciones, son útiles para darse a conocer, o bien, para hacer que se conozcan otras personas.

Los favores, es solicitar a una persona que haga algo por ti y hacer un favor, implica hacer a otra persona algo que nos ha pedido.

Disculparse y dar las gracias, es arreglar algo que habíamos hecho mal para volver a tener la misma relación, o una relación mejor, con una persona a la que habíamos ofendido o molestado.

Habilidades sociales verbales.

Hacen referencia al volumen de la voz, el tono, el timbre, la fluidez, el tiempo de habla, la entonación, la claridad y la velocidad y el contenido del mensaje. Todos hemos tenido la experiencia de lo incómodo que resulta hablar con alguien que acapara todo el tiempo de conversación, o que habla muy deprisa o muy despacio, o que da mil rodeos para contar algo o que su timbre de voz es demasiado agudo. Además de lo que decimos es importante el modo en que lo decimos.

Con respecto a que las habilidades sociales suelen aprenderse a lo largo de la vida y son imprescindibles para que los seres humanos, se adapten en el entorno, así como mantener vínculos satisfactorios con las personas que nos rodean, (Mantilla, 2002, pp.8-9), la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso que existe un grupo esencial de habilidades psicosociales, o Habilidades para la Vida, que probablemente son relevantes para la persona en cualquier contexto sociocultural, y que pueden agruparse por parejas en cinco grandes áreas, ya que existen relaciones naturales entre ellas: Conocimiento de sí mismo – Empatía; Comunicación efectiva – relaciones interpersonales; Toma de decisiones – Solución de problemas y conflictos; Pensamiento creativo – Pensamiento crítico; Manejo de sentimientos y emociones - Manejo de tensiones y estrés:

Conocimiento de sí mismo: Implica reconocer nuestro ser, carácter, fortalezas, debilidades, gustos y disgustos. A menudo, este conocimiento es

un requisito de la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales y la capacidad para desarrollar empatía hacia los demás.

Empatía: es la habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona en una situación muy diferente de la primera.

Comunicación efectiva: es la habilidad para expresar con claridad y de forma adecuada los sentimientos, pensamientos o necesidades individuales, en forma apropiada a la cultura.

Relaciones interpersonales: es la habilidad de relacionarnos de forma positiva con las personas con las que interactuamos.

Toma de decisiones: es la habilidad de manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestra vida y la de los demás.

Solución de problemas y conflictos: habilidad que permite enfrentar de forma constructiva los problemas de la vida.

Pensamiento creativo: es la habilidad que permite buscar alternativas diferentes de manera original ayudando a realizar una toma de decisiones adecuada.

Pensamiento crítico: es la habilidad de analizar información y experiencias de manera objetiva.

Manejo de sentimientos y emociones: es la habilidad de reconocer las propias emociones y sentimientos y los de los demás, a ser conscientes de cómo influyen en nuestro comportamiento social.

Manejo de tensiones y estrés: es la habilidad de reconocer las fuentes de estrés y sus efectos en nuestras vidas.

1.2.1.3. Características de las habilidades sociales.

Dongil y Cano (2014), entre las características de las habilidades sociales, tenemos:

- a. Son conductas aprendidas a lo largo del proceso de socialización natural en la familia, las instituciones y la comunidad y que pueden ser modificadas o reforzadas en forma permanente.

- b. Tienen componentes motores, emocionales y cognitivos y conforman un conjunto de conductas que las personas hacen, dicen, sienten y piensan.
- c. Dependen de las personas que intervienen, consideran la edad, sexo, profesión, status; como también el contexto, de acuerdo a las normas sociales, culturales y los factores situacionales como el lugar o entorno donde tiene lugar la interacción como hospital, centro de salud.
- d. Se dan en contextos interpersonales, es bidireccional, están implicadas más de una persona, interdependiente de los otros participantes y en forma recíproca otorga un intercambio mutuo.

Para que se produzca es necesario: la iniciación de una persona y una respuesta a la iniciación de la otra persona. Y para que continúe es necesario respuestas recíprocas.

1.2.1.4. Atributos de las habilidades sociales.

Autoconcepto.

Toda persona es capaz de reconocerse a sí mismo, atribuirse una identidad y valorarse. Es decir, saber quién es y valorarse de una determinada manera en uno u otro grado. Diremos que el autoconcepto es el modo en que uno se ve a sí mismo.

Leary y Tangey (2003) en [psicologiauned.com.](http://psicologiauned.com), distinguen 5 tipos de definiciones: (a) Como toda la persona en general, (b) Como personalidad, (c) Como experiencia subjetiva, (d) Como creencias sobre uno mismo, (e) Como agente ejecutor. El autoconcepto de una persona está formado por los distintos roles que desempeña y que pueden variar con el tiempo o crearse otros nuevos.

El autoconcepto o sentido de sí mismo, es el conocimiento de lo que hemos sido o hecho; su función es guiarnos para decidir que vamos a hacer y ser en el futuro. El autoconcepto, es la imagen total de nuestros rasgos y capacidades. Es

“una construcción cognoscitiva...un sistema de representaciones descriptivas y evaluativas acerca del yo” que determina la manera la manera en que nos sentimos con nosotros mismos y guía nuestras acciones (Harter, 1996, p.207) en (Papalia, et al. 2003, p.252).

El autoconcepto es una construcción de índole y origen social. A través de las interacciones con los otros, nos vamos dando cuenta de que éstos tienen una imagen, ideas y opiniones acerca de cómo somos. Dichas opiniones e imágenes son transmitidas habitualmente por medio del lenguaje y generalmente son consideradas como una información valiosa acerca de nosotros mismos, fundamentalmente cuando provienen de personas que consideramos importantes para nosotros, personas que se denominan otros significativos. (Herránz, 2007, p.21)

Definimos autoconcepto como el conjunto de elementos que una persona utiliza para describirse a sí misma. Resulta, en ocasiones difícil, porque el autoconcepto presupone conocer las propias capacidades y limitaciones personales.

Autoconciencia.

La autoconciencia alude al esfuerzo paciente y sostenido que hacemos para conocernos y comprendernos todo lo que nos sea posible, incluye la habilidad de escuchar a otras personas que nos reflejan partes de nuestra identidad y de nuestra conducta que no podemos observar... Sobre la autoconciencia (Papalia et al., 2003, p.301) manifiesta es el darnos cuenta gradualmente de que somos seres separados de otra gente y de las otras cosas, con la habilidad para reflexionar sobre nosotros mismos y sobre nuestras acciones

La persona que es consciente de sus estados de ánimo mientras los está experimentando goza de una vida emocional más desarrollada. Su claridad emocional impregna todas las facetas de su personalidad; personas autónomas y

seguras de sus propias fronteras; personas psicológicamente sanas que tienden a tener una visión positiva de la vida; personas que, cuando caen en un estado de ánimo negativo, no le dan vueltas obsesivamente y, en consecuencia, no tardan en salir de él. (Goleman, 1999, p.35)

Esta autoconciencia de las emociones es la competencia emocional fundamental sobre la que se construyen las demás, como el autocontrol emocional (Goleman, 1999). La autoconsciencia supone un gran logro cognitivo sobre el que se fundamentará, a lo largo de los primeros años, la aparición y el desarrollo de emociones como el orgullo o la vergüenza y otras que suponen un reconocimiento de toma de perspectiva como la empatía o conductas tendentes a engañar. (Herránz, 2007, p.23).

Autoaceptación.

La Auto-Aceptación consiste en enfocar nuestra experiencia con una actitud que vuelva irrelevantes los conceptos de aprobación y desaprobación: el deseo de ver, saber, de conocer... para Albert Ellis, Terapeuta Cognitivo Norteamericano del siglo XX y creador de la Terapia Racional Emotiva (TRE), (en [Torres, 2012](#)), definía así este constructo: "Autoaceptación significa que la persona se acepta a sí misma plenamente y sin condiciones, tanto si se comporta como si no se comporta de forma inteligente, correcta o competentemente, y tanto si los demás le conceden o no su aprobación..." Cuando hablamos de autoaceptación nos referimos a la autoevaluación cognitiva que hacemos de nuestras conductas, creencias, de nuestra manera de ser, los sentimientos, nuestras experiencias vividas y las motivaciones que nos marcan y determinan nuestra esencia como personas.

La Autoaceptación es clave para la evolución personal. Aceptarnos a nosotros mismos no significa carecer del deseo de cambiar, de mejorar o evolucionar... Aceptar no es un estado de conformidad, sino hacia lo que eres

ahora, en este instante... De hecho, la Autoaceptación es la condición previa al cambio positivo y duradero.

La autoaceptación significa que la evaluación hacia nosotros mismos sea positiva y ésta no dependa mayoritariamente de la opinión de los demás. El hecho de saber aceptarnos tal como somos implica conocer lo que nos gusta de nosotros mismos, tener claro lo que no nos gusta y ser plenamente conscientes de cómo podemos cambiarlo.

1.2.1.5. Importancia de las habilidades sociales.

La habilidad social tiene una importancia crítica, tanto en el funcionamiento presente como en el desarrollo futuro de la persona. Las habilidades sociales no solo son importantes por lo que se refiere a las relaciones con los colegas o compañeros, sino que, también, permiten que el individuo asimile los papeles y normas sociales. Por tanto, “las interacciones sociales proporcionan a las personas la oportunidad de aprender y efectuar habilidades sociales que puedan influir de forma crítica en su posterior desempeño social, emocional y académica” (Hops, 1976), citado en Rodríguez, et.al (2005, p. 163).

La sociedad está definida ampliamente como la matriz de las relaciones sociales dentro de la cual se desarrollan otras formas de vida en grupo. Podemos aseverar que el proceso de socialización permite el desarrollo de las habilidades sociales del ser humano para que este pueda desenvolverse en forma adecuada. El individuo es un ser activo de este proceso, porque además es capaz de innovar y crear nuevas formas de interacción.

Asimismo, hoy en día, la sociedad valora muchísimo a aquellas personas socialmente efectivas. Cuanto más eficaces sean nuestras relaciones interpersonales en el trabajo, en el estudio, en la pareja, en la familia, en el grupo

de amigos, en la vecindad favorecen nuestro desarrollo personal y la autorrealización.

Las habilidades sociales facilitan las relaciones interpersonales e incrementan la autoestima y el autoconcepto. Por este motivo es importante trabajarlas desde la infancia. Escales y Pujantell (2014, p.24). Las habilidades sociales. hoy se han vuelto más importante aún debido a las complejidades de la vida contemporánea, tanto en el aspecto personal (estrés, conflictos y malentendidos, desacuerdos, etc.), como en la vida organizacional (hipercompetencia, excelencia en el servicio al cliente, liderazgo, etc.)

1.2.2 Calidad de prestaciones de servicio.

La sociedad ha mostrado un interés constante en el tema de calidad de prestaciones de salud, en estos últimos años. Es así que hoy en día los centros de salud y/o hospitales, buscan satisfacer las cada vez más exigentes expectativas de sus usuarios o pacientes, dando lugar a que el termino calidad de prestación de salud evolucione, quedando atrás en que la calidad estaba ligada al control de la producción de un producto.

Stoner, et al (2003:260), citado por (Chacín, 2010), señalan: se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención.

En el campo de la salud; ahora los pacientes son más exigentes, producto de la abundante información que recibimos y las diversas ofertas de servicio a las que tenemos acceso, eso nos permite comparar y calificar los servicios que recibimos. Y es que tanto usuarios internos y externos tenemos una idea de lo que se supone debe ser brindar y recibir un servicio de calidad en un centro de salud, y por lo

general esta idea de calidad está relacionada con la forma en la que nos gustaría ser atendidos nosotros y nuestros seres queridos, esto es: recibir una atención cordial, encontrar solución al problema que nos aqueja, recibir un trato respetuoso y humano, disponer de infraestructura y equipos adecuados, recibir información oportuna, vi) encontrar un ambiente agradable, entre otros.

Valls (2004) resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que urge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes. (p.35)

Cubrir las expectativas del paciente (usuario externo) depende en gran parte de los actores responsables de la provisión de servicios en los centros de salud, es decir los usuarios internos (administradores y usuarios internos propiamente dichos - personal médico, asistencial y trabajadores de los diferentes servicios-); y que lo logren depende del desarrollo de sus conocimientos, técnicas y actitudes en el ámbito que les compete. Por ello, es necesario que los usuarios internos que están en contacto directo con los usuarios externos tengan en forma clara sus expectativas personales, profesionales y labores (que en parte depende del establecimiento donde labora); para que puedan enfocar sus objetivos a la realización de un trabajo de calidad, que haga de esta “calidad” un valor ineludible dentro de la organización y con ello lograr la satisfacción del usuario externo.

1.2.2.1. Definición de servicios.

Para Kotler (2001): “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico”. (p.464)

Por su parte (Zeithmal y Bitner, 2002, p.15) refiere que: Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente, y que posee tres características típicas:

Intangibilidad: Característica muy distintiva de los servicios, debido a que son acciones o ejecuciones en lugar de objetos; lo que significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad. No es posible tocarlos, verlos, sentirlos de la manera en que se percibe algo tangible. En lo que respecta a los servicios de atención para el cuidado de la salud, el paciente puede ver y tocar los instrumentos y equipos con los cuales es atendido, pero no puede ver ni tocar el servicio que corresponde al cuidado de su salud (el servicio en sí).

Inseparabilidad: La producción y consumo de la mayoría de los servicios son inseparables (indisolubles). Se da cuando el cliente y el proveedor están interactuando, ya que un servicio primero se solicita y luego se produce, pero la solicitud y el consumo son simultáneos; es por eso que el cliente puede involucrarse y observar el proceso que envuelve al servicio en cuestión, y la actitud que tome respecto al servicio recibido (positiva o negativa) puede crear un nivel de expectativas para el resto de los clientes que se encuentren cerca.

Heterogeneidad: Esta característica de los servicios puede resultar muy difícil de controlar, especialmente los de alto contenido de trabajo, ya que resulta todo un reto para cualquier organización o grupo de personas, el asegurar un servicio con calidad sostenida, en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día; puesto que depende de otros factores que en ocasiones se encuentran fuera del alcance del productor del servicio, donde la intervención de una tercera persona incrementa aún más la heterogeneidad del que se ofrece.

Los servicios poseen características que los diferencian de los productos por la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características hacen que los servicios (a diferencia de los productos) sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente desean los clientes. (Zeithmal y Bitner, 2002, pp.31-40).

1.2.2.2. Determinación de la calidad de servicio.

En las instituciones, se considera a la Calidad como el conjunto de principios, métodos y de estrategia que intentan movilizar los esfuerzos de mejora continua de todas las personas y estamentos de la organización para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. En cuanto a la calidad, Drucker (1993), citado por Gonzales (2013, p.2). consideraba que el recurso humano constituía el eje de la revolución de la calidad y la productividad, puesto que la calidad de las personas determina la calidad del trabajo. De donde la calidad es una herramienta excelencia en la atención; razón por la cual no solo se debe tener en cuenta la calidad en la prestación del servicio sino también en su eficiencia y celeridad.

En la calidad de servicio se manifiesta que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben. Asimismo, resalta que la calidad de servicio hoy en día es imprescindible en la competitividad, puesto que los resultados a corto y a largo plazo son positivas para las empresas que brindan servicios. (Mendoza,2003, p.2)

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Palafox,2007, p.1). De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una

ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. (Ruiz,2001, p.5)

Desde la perspectiva del cliente, Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1993), definen la calidad como un “juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio”. Posteriormente, Parasuraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio.

La calidad del servicio lo definiremos, como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio.

1.2.2.3. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud.

Para conceptualizar la percepción de la calidad en la prestación de los servicios de salud, debemos considerar, lo que la Organización Mundial de la Salud en su artículo 118, define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

Diferentes autores que tratan sobre la definición de calidad del servicio consideran que “calidad” está referido a la “calidad percibida”, es decir al “juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” que finalmente es una superioridad subjetiva del servicio, es decir consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988: 12-40); en

el caso de los servicios, la calidad es lo que el cliente percibe (Grönroos, 1994:35) y juzga en función a lo que él desea (Devlin y Dong, 1994, pp.5-13) de la transacción en un “encuentro” específico” (Bitner, 1990: Bolton et al. 1991), pero su condición de intangibilidad hace que la determinación de su calidad no pueda evaluarse del mismo modo que los productos tangibles (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985 pp.41-50) .

Considerando lo escrito por Melara (2013, p.19), podemos manifestar que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados e importantes para cualquier persona. La calidad del servicio la define el cliente (paciente), no el personal de la institución. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

La satisfacción del cliente (paciente) se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

La calidad de la atención de salud se entiende como la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2005, p.24).El eje de calidad en la política de prestación de servicios se concibe como un elemento estratégico que se basa en dos principios fundamentales: el mejoramiento continuo de la calidad y la atención centrada en el usuario.

La percepción de la calidad de la prestación de servicio estaría ligado a la satisfacción, también que la calidad percibida sería un antecedente de la

satisfacción y ésta última sería importante pues servirá para reforzar la percepción de la calidad recibida. Para Oliver: “La calidad percibida considera al cliente como el único juez de la calidad, y la describe como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones del resultado y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (Riveros y Berne 2003, p.2).

Para el presente estudio consideramos que: la percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

En base a las consideraciones anteriores, definimos que para nuestra investigación sobre calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos (CSCCF), la más apropiada es el denominado modelo SERVQUAL, para la evaluación de la calidad de los servicios.

1.2.2.4. Satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud (Andía et al. 2002) Para el Ministerio de Salud (2002, p.3) el abordar las inquietudes

del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica.

Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Según Cantú (2001, p.166) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú) popularizó como “los momentos de la verdad”. Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

1.2.2.5. Metodología SERVQUAL.

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas que brinda servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

Tras una investigación Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991, pp.420-450), bajo el concepto de calidad percibida, desarrollaron un instrumento de medida llamado SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías para medir la calidad del servicio:

1. Elementos tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos:

a. Personas. Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.

b. Infraestructura. Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.

c. Objetos. Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos. son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. El que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.

2. Fiabilidad: Habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo fiable y cuidadoso, es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para, ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

3. Capacidad de respuesta: Referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, se refiere a la actitud

que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente y la factibilidad con que pueda lograrlo, considerando los elementos:

- a. Espera. Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas "colas" son representaciones tangibles de este factor.
- b. Inicio y terminación. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio.
- c. Duración. Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure, permitiéndole tomar opinión sobre la calidad del servicio.

4. *Seguridad*: Conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza, la seguridad se define como el conocimiento y cortesía de los empleados y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza:

- a. Cortesía. La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario, como persona que es.
- b. Servicialidad. Este factor podría confundirse con el anterior por la costumbre de utilizarlos para identificar acciones comunes. Pero en realidad, servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia. Preguntas como ¿Le puedo ayudar? o ¿Necesita algo? Son claros ejemplos de éste factor

5. *Empatía*: Esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada. Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a su cliente, la esencia de la empatía

es transmitir, por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, que los clientes son únicos y especiales y que se entienden sus necesidades, los clientes desean sentirse comprendidos e importantes para las empresas que les proporcionan servicio:

a. Personalización. El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa. No en todos los sistemas se puede dar un trato personalizado, tal es el caso de los sistemas masivos de transporte.

b. Conocimiento del cliente. El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

SERVQUAL define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica.

A medida que la sociedad alcanza un nivel mayor de vida, adquieren relevancia, cuestiones estrechamente emparentadas con ello: la atención de la salud, los derechos de los pacientes, etc. En líneas generales, los pacientes pueden parecer poco sensibles a la calidad de la atención médica, quizás por conformismo, quizás por ignorancia, u otros factores. Incluso, un paciente puede encontrarse globalmente satisfecho con el sistema de atención del Centro de Salud en general.

Pero cuando se tienen en cuenta cuestiones concretas como las habilidades sociales (conducta, contexto interpersonal, contexto social) y la relación con el odontólogo, con todo lo que ello implica, pueden aparecer críticas importantes o relevantes que deben ser tomadas en cuenta en la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

Las habilidades sociales en la satisfacción del usuario, está relacionado directamente con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología, ya que este requiere, tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto y efectividad entre otros. Por ello la evaluación de la calidad debe ser un proceso continuo y flexible, basado en la percepción de satisfacción del usuario.

En la prestación de servicios, por los profesionales de odontología son parte importante del usuario interno, porque son quienes están en contacto con el paciente y las habilidades sociales que se establezcan pueden ser decisivas en la Satisfacción del paciente en la institución (Cabrero et.al., 2000:28)

1.3.2. Justificación Práctica.

En el presente trabajo se investigó cuestiones como las habilidades sociales se relacionan con la calidad de la atención, su gestión, en el área de odontología, así

como, su relación con el campo de la responsabilidad como fuente generadora de derechos y obligaciones.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención.

La presente investigación beneficia al Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos y a los usuarios externos del mencionado centro. La investigación contribuye al mejoramiento del problema de relación de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de salud de los consultorios de odontología.

1.3.3. Justificación Metodológica.

En el aspecto metodológico, investigamos antecedentes de estudios similares normativa, doctrina y la interpretación que hay sobre este tema. Asimismo, realizamos un trabajo de campo, consistente en encuestas de opinión a profesionales de la salud y pacientes del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos. Analizamos los resultados de las mismas, las interpretaremos con gráficos ilustrativos y por último, haremos nuestras conclusiones.

En esta investigación se efectuó, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios externos en odontología quiénes están en contacto diario con los usuarios internos del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos.

1.4 Problema.

1.4.1. Problema general.

¿Existe relación, entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Existe relación, entre las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?

Problema específico 2.

¿Existe relación, entre las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?

Problema específico 3.

¿Existe relación entre las habilidades de planificación con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?

1.5. Hipótesis.

1.5.1. Hipótesis general.

Hi: Existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Ho: No existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe relación directa de las primeras habilidades sociales, con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés, con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación directa de las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

1.6.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

II. Marco Metodológico.

2.1. Variables

Definición de las variables.

Variable 1: Habilidades sociales.

Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación inmediata, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo 2007 p. 536)

Variable 2: Calidad de prestación de servicios.

La percepción de la calidad de servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de éste. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención mediante cinco atributos referidos a: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994, p.20)

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Definición operacional de la Variable Habilidades Sociales

Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Valores	
Primeras habilidades sociales	Escuchar. Iniciar una conversación. Mantener una conversación. Formular una pregunta. Dar las gracias. Presentarse. Presentar a otras personas	1 - 8		
	Hacer un cumplido. Pedir ayuda. Participar. Dar instrucciones. Seguir instrucciones. Disculparse. Convencer a los demás			
	Conocer los propios sentimientos. Expresar los sentimientos.		9 - 14	
Habilidades para manejar sentimientos y estrés	Comprender los sentimientos de los demás. Enfrentarse con el enfado de otro. Expresar afecto. Resolver el miedo. Autorrecompensarse	15 - 21		
	Pedir permiso. Compartir algo. Ayudar a los demás. Negociar. Utilizar el autocontrol.		22 - 30	SI ()
	Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás. No entrar en peleas.			NO ()
Habilidades de planificación	Formular una queja. Responder a una queja. Demostrar deportividad después de un juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando es dejado de lado. Defender a un amigo.	31 - 42		
	Responder a la persuasión. Responder al fracaso. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones del grupo.			
	Tomar una decisión Discernir sobre la causa de un problema. Establecer un objetivo. Determinar las propias habilidades. Recoger información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar la iniciativa Concentrarse en una tarea		43 - 50	

Tabla 2
Definición operacional de la variable Calidad de prestaciones de servicios

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de valores
Fiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido.	1 - 5	
Capacidad de respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno	6 - 9	Escala numérica del 1 al 7.
Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas	10 - 13	Se considera 1 como la menor calificación y
Empatía	Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, Cuidado y atención individualizada.	14 - 18	7 como la mayor calificación
Aspectos Tangibles	Instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación	19 - 22	

2.3 Metodología

Considerando que, el estudio realizado mediante el método hipotético deductivo, sobre habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017, se plantearon el problema de estudio, se generaron hipótesis antes de recolectar y analizar los datos, y éstos fueron medidos y analizados a través de métodos estadísticos y el enfoque propuesto por SERVQUAL.

2.4 Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, porque trata de responder a un problema de corte teórico y tiene por finalidad describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal. Es decir, de acuerdo a Hernández Fernández y Baptista (2010), los estudios descriptivos “buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes

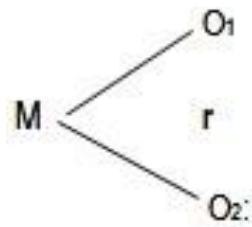
de cualquier fenómeno que se analice”. Correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (pp.80-81)

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo que, de acuerdo con (Galeano, 2004, p. 24) “Los estudios de enfoque cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores... con el fin de generalizar sus resultados...”. Asimismo, Tamayo (2007) manifiesta que, consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

2.5 Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental porque no hay grupo de control, fue transversal puesto que la recolección de información se hizo en un solo período y en un tiempo único (año 2017) y correlacional. (Arias, 2006; p.25) la finalidad de la investigación correlacional es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Descriptivo Correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio integrado por pacientes de odontología.

O1: Variable Habilidades Sociales

O2: Variable Calidad de prestaciones de servicio

r: Grado de relación entre las variables

2.6 Población y muestra

2.6.1. Población censal.

La población estuvo constituida por los usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos, de odontología del Centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini" de Los Olivos. Los criterios de inclusión fueron: ser usuarios en el servicio, ser usuarios de consultorios externos de ambos sexos, edad comprendida entre los 18 y 70 años, sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español, aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

Dentro de la población, se consideró también a los odontólogos que prestan el servicio de salud en los consultorios de odontología. Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006; p. 81). Es decir, se utilizó un conjunto de personas con características comunes que fueron objeto de estudio.

Muestra.

La muestra comprendió los aspectos relacionados con la obtención de una representación de la población objeto de estudio (usuarios o pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos).

Un aspecto fundamental al determinar la muestra, consistió en establecer claramente la Operacionalización de las variables de la investigación a utilizar, para estimar los parámetros relevantes a los indicadores deseados, los tipos de estimaciones y la precisión mínima requerida y aceptable en las estimaciones.

De acuerdo a las características de nuestra población, el cálculo y tamaño de la muestra se determinó en base a un muestreo no probabilístico intencionada, el cual se caracteriza porque utiliza los elementos disponibles y/o accesibles a ser estudiados.

La muestra representativa en función a la afluencia de usuarios externos al Centro de Salud y al tiempo disponible para esta investigación, se determinó un número de 80 usuarios externos. Asimismo, se consideró a los 10 odontólogos que labora en los consultorios de odontología.

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística ..., en la no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional y muestra accidentada o sin norma. Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL modificado para cada variable en los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos. Se recogerán los datos directamente de la muestra en forma anónima y

confidencial. En opinión de Rodríguez (2008, p.10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Díaz de Rada (2001, p.13), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

El instrumento que se utilizó para medir la percepción de la calidad de prestación de salud, es la encuesta SERVQUAL modificada y validada, para uso en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y Percepciones, divididos en cinco dimensiones que a su vez estuvieron estructurados de la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión fiabilidad, 4 ítems a la dimensión seguridad, 4 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems a la dimensión empatía y por ultimo 4 ítems a la dimensión elementos tangibles. La encuesta se complementó con la calificación en una escala del 1 al 7 siendo la puntuación de 1 extremadamente insatisfecho y la puntuación de 7 extremadamente satisfecho.

En la investigación para la variable de habilidades sociales, se usó el instrumento validado para la recolección de datos, de Belduma “Relaciones sociales en el grupo escolar 2015”. El instrumento está conformado por 50 ítems, distribuidos

en las siguientes dimensiones: Primeras habilidades sociales con 14 ítems, Habilidades para manejar sentimientos y estrés con 28 ítems y Habilidades de planificación con 8 ítems, con la valoración de SI y NO.

2.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Castillo (2011), manifiesta que la distribución de frecuencia es la representación estructurada, en forma de tabla, de toda la información que se ha recogido sobre la variable que se estudia, se utilizan cuando se recolectan datos, con ellas se pueden representar los datos de manera que es más fácil analizarlos.

El procesamiento de la información se realizó mediante elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, utilizando para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 24.0 en español).

Para el contraste de hipótesis se usó de la prueba no paramétrica Chi – Cuadrado de Pearson. al 95% de confianza, usando el criterio de independencia entre las variables.

III. Resultados.

3.1 Descripción de los resultados

Habilidades Sociales y Calidad de prestaciones de Servicios de Salud percibidos por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los olivos 2017

Tabla 03

Resultados sobre Habilidades Sociales de los Odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

HABILIDADES SOCIALES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	8	80,0%
	NO	2	20,0%
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia.

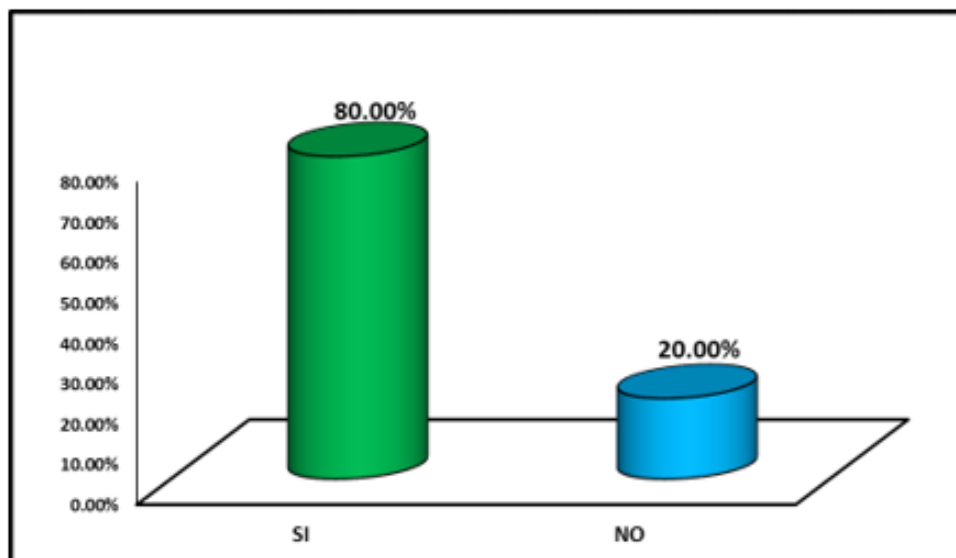


Figura 1. Habilidades Sociales de los Odontólogos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

Se realizó una encuesta a **10** médicos del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017. Sobre sus habilidades sociales, de los cuales el **80%** manifiestan que cuentan primeras habilidades sociales, habilidades para manejar sentimientos y estrés, habilidades de planificación. Además, unas minorías representadas por el **20%** manifiestan lo contrario.

Tabla 04

Resultados sobre Primeras Habilidades Sociales de los Odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80,0%
Válidos NO	2	20,0%
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia.

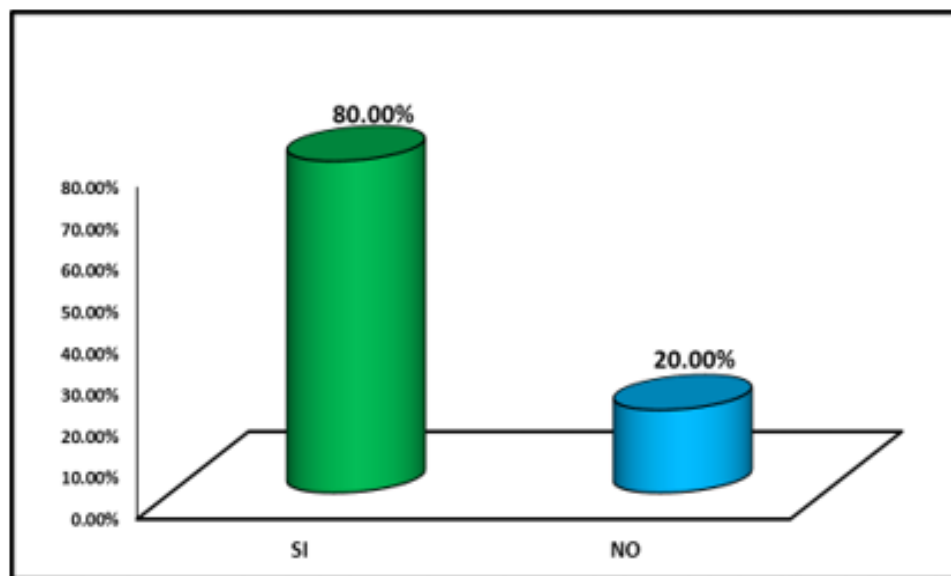


Figura 2. Primeras Habilidades Sociales de los Odontólogos del Centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

En el cuadro se aprecia que el **80%** de los encuestados manifiestan que cuentan con habilidades sociales primarias razón por el cuál, prestan atención a la persona que está hablando y hacen esfuerzos para comprender lo que está diciendo, ayuda a que los demás conozcan entre sí. Además **20%** manifiestan lo contrario.

Tabla 05

Resultados sobre Habilidades para manejar sentimientos de los odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

HABILIDADES PARA MANEJAR SENTIMIENTOS			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	8	80,0%
	NO	2	20,0%
Total		10	100,0

Fuente: Elaboración propia.

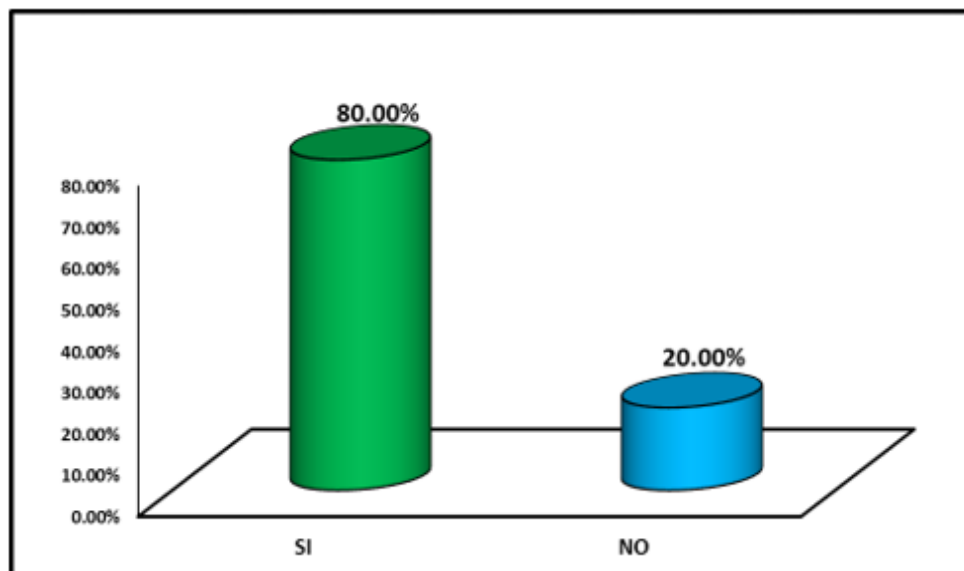


Figura 3. Habilidades para manejar sentimientos de los odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

Del cuadro se deduce que el **80%** señalaron que tienen habilidades relacionadas con los sentimientos, por ello intentan comprender y reconocer las emociones que experimentan, permiten que los demás conozcan sus emociones y se dan recompensa después de hacer algo correcto. Además, el **20%** expresan lo contrario.

Tabla 06

Resultados sobre Habilidades para el manejo del estrés de los odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL ESTRES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	7	70,0%
	NO	3	30,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

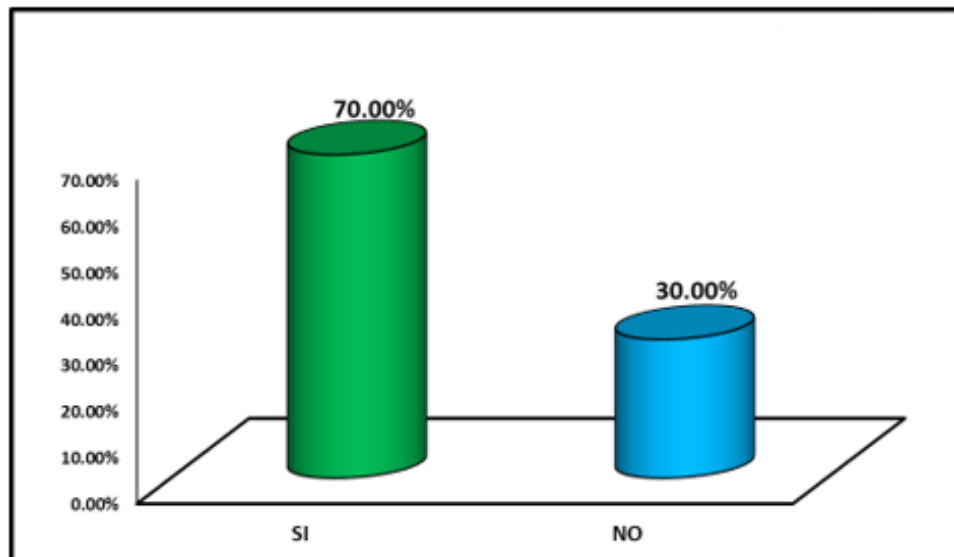


Figura 4. Resultados sobre Habilidades para el manejo del estrés de los odontólogos el centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

Del cuadro se precisa, que el **70 %** de los médicos indican que cuenta con habilidades para el manejo del estrés, por ello dicen a los demás de modo claro, pero no con enfado cuando ellos han hecho algo que lo les guste; respetan la opinión de otras personas. Además, el **30%** expresan lo contrario.

Tabla 07

Resultados sobre Habilidades de planificación de los odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	9	90,0%
	NO	1	10,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

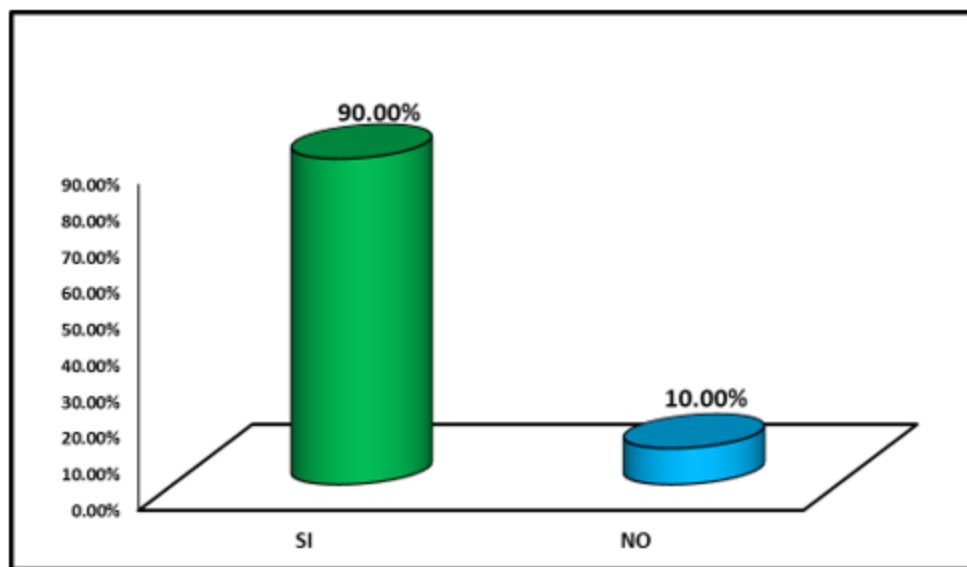


Figura 5. Resultados sobre Habilidades de planificación de los odontólogos del centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

Del cuadro se puede señalar que el **90 %** de los médicos tienen habilidades de planificación, es decir; resuelven la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante, cuando surge un problema intentar determinar que lo causo, se organiza y prepara la ejecución de un trabajo. Además, el **10%** de los médicos manifiestan lo contrario.

Calidad de prestaciones de Servicios de Salud percibidos por pacientes en odontología del centro de salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017

Tabla 08

Niveles de satisfacción según dimensiones de la calidad de servicio aplicando SERVQUAL

Preguntas / Dimensiones		SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
P1	P1=	67	83.8	13	16.25
P2	P2=	63	78.8	17	21.25
P3	P3=	59	73.8	21	26.25
P4	P4=	63	78.8	17	21.25
P5	P5=	61	76.3	19	23.75
Total Fiabilidad	Fiabilidad	313	78.3	87	21.75
P6	P6=	67	83.8	13	16.25
P7	P7=	60	75.0	20	25.00
P8	P8=	60	75.0	20	25.00
P9	P9=	62	77.5	18	22.50
Total Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	249	77.8	71	22.19
P10	P10=	48	60.0	32	40.00
P11	P11=	48	60.0	32	40.00
P12	P12=	46	57.5	34	42.50
P13	P13=	46	57.5	34	42.50
Total Seguridad	Seguridad	188	58.8	132	41.25
P14	P14=	42	52.5	38	47.50
P15	P15=	47	58.8	33	41.25
P16	P16=	45	56.3	35	43.75
P17	P17=	44	55.0	36	45.00
P18	P18=	40	50.0	40	50.00
Total Empatía	Empatía	218	54.5	182	45.50
P19	P19=	59	73.8	21	26.25
P20	P20=	59	73.8	21	26.25
P21	P21=	67	83.8	13	16.25
P22	P22=	73	91.3	7	8.75
Total Aspectos Tangibles	Aspectos Tangibles	258	80.6	62	19.38
PORCENTAJE TOTAL		1226	69.7	534	30.34

Tabla 09

Niveles de satisfacción según dimensiones de la calidad de servicio aplicando SERVQUAL

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	78.3	21.75
Capacidad de respuesta	77.8	22.19
Seguridad	58.8	41.25
Empatía	54.5	45.5
Aspectos tangibles	80.6	19.38
PROMEDIO DIMENSIONES	69.7	30.3

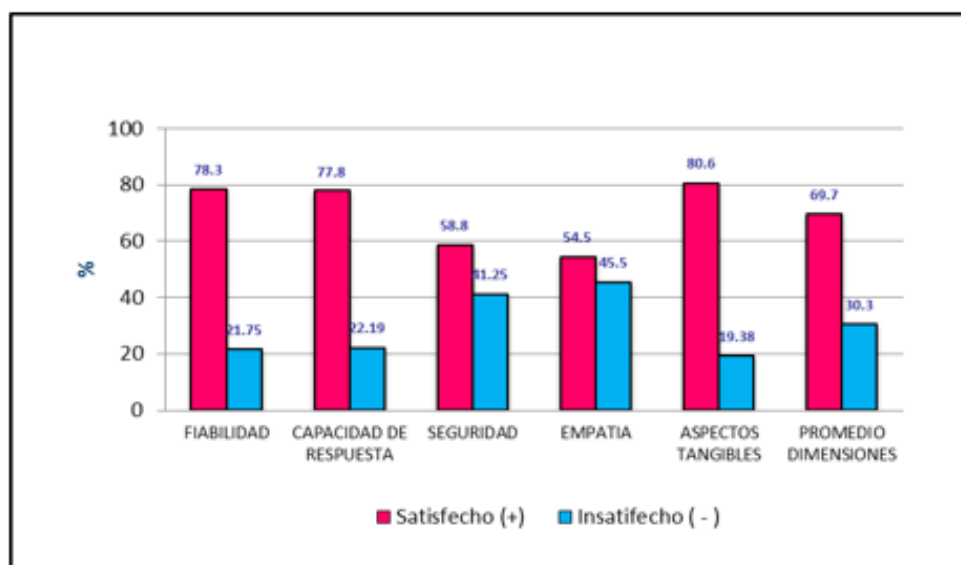


Figura 6. Medición de la Satisfacción de los usuarios externos por dimensión.

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado general. Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y las cinco dimensiones tales como; Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En el gráfico se puede apreciar que el **69.7%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva y el **30.3%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) sobre la calidad en el servicio del Centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

Resultados sobre Fiabilidad de prestación de servicios de salud por pacientes en odontología del centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

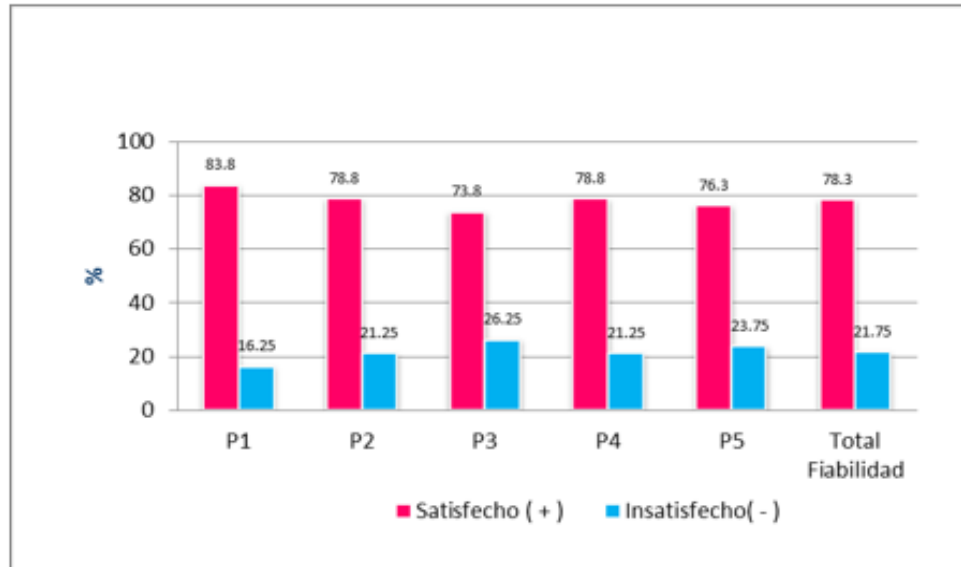


Figura 7. Dimensión Fiabilidad.

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado de la dimensión Fiabilidad.

Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y la habilidad de brindar el servicio ofrecido. En el gráfico se puede apreciar que el **78.3%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva. Además, el **21.7%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) de la calidad en el servicio del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

Resultados sobre capacidad de respuesta de prestación de servicios de salud por pacientes en odontología del centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

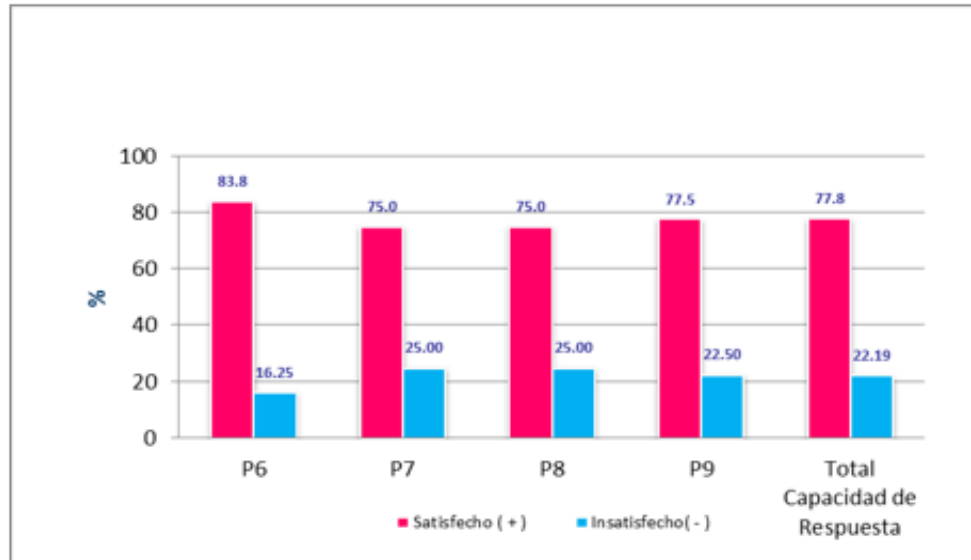


Figura 8. Dimensión Capacidad de Respuesta

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta

Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción (p)} - \text{Expectativa (e)}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y la habilidad de brindar el servicio ofrecido. En el gráfico se puede apreciar que el **77.8%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva. Además, el **22.2%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) de la calidad en el servicio del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

Resultados sobre seguridad de prestación de servicios de salud por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

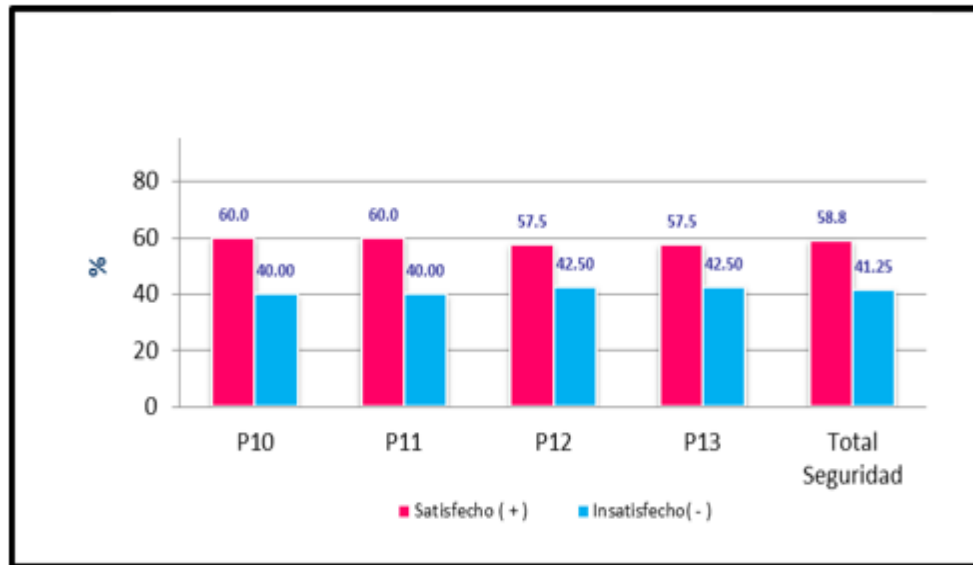


Figura 9. Dimensión Seguridad

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado de la dimensión: Seguridad

Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y la habilidad de brindar el servicio ofrecido. En el gráfico se puede apreciar que el **58.8%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva. Además, el **41.2%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) de la calidad en el servicio del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

Resultados sobre empatía de prestación de servicios de salud por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

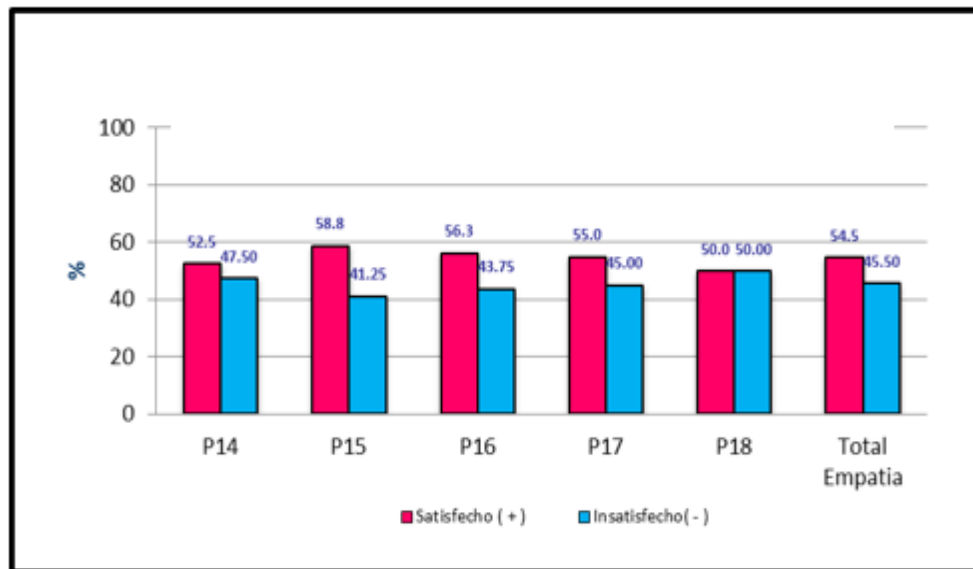


Figura 10. Dimensión Empatía

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado de la dimensión: Empatía

Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y la habilidad de brindar el servicio ofrecido. En el gráfico se puede apreciar que el **54.5%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva. Además, el **45.5%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) de la calidad en el servicio del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

Resultados sobre aspectos tangibles de prestación de servicios de salud por pacientes en odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

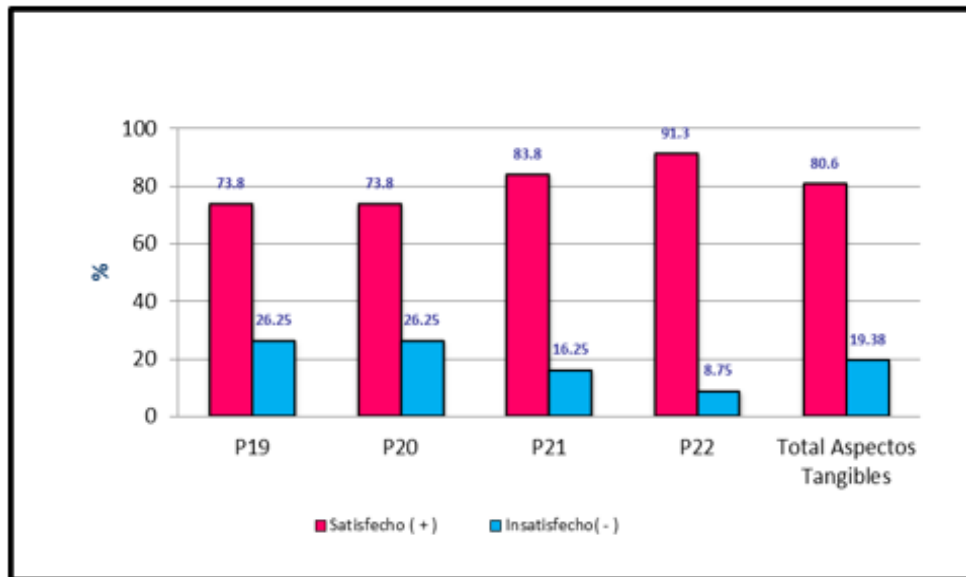


Figura 11. Dimensión Aspectos Tangibles

Luego de aplicar el instrumento **SERVQUAL** para medir la calidad de servicio se obtuvo el siguiente resultado de la dimensión: Aspectos Tangibles

Para obtener la tabla y el gráfico se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Para realizar la conclusión, se debe tener en cuenta el siguiente criterio:

Si $P > E$: SATISFECHO

Si $P < E$: INSATISFECHO

Teniendo en cuenta el criterio de calidad y la habilidad de brindar el servicio ofrecido. En el gráfico se puede apreciar que el **80.6%** de los usuarios están satisfecho porque ha percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva. Además, el **19.4%** de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) de la calidad en el servicio del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos 2017.

3.2 Contrastación de Hipótesis

Planteamiento de Hipótesis General

H₀: No Existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

H₁: Existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza H₀.

Aplicamos SPSS

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,001 ^a	6	0,023
Razón de verosimilitudes	6,143	6	,107
Asociación lineal por lineal	,123	1	,726
N de casos válidos	80		

Interpretación:

Como se observa la significancia asintótica **.023** es menor que el nivel de significación **.05** se rechaza H₀.

Es decir: Existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Planteamiento de Hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación directa de las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

H₁: Existe relación directa de las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** entonces se rechaza H₀.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 11

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,208 ^a	9	0,000
Razón de verosimilitudes	23,436	9	,005
Asociación lineal por lineal	3,543	1	,060
N de casos válidos	80		

Interpretación:

Como se observa la significancia asintótica **.000** es menor que el nivel de significación **.05**, se rechaza H₀.

Es decir: Existe relación directa de las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

Planteamiento de Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

H₁: Existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza H₀.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,324 ^a	12	0,013
Razón de verosimilitudes	17,669	12	,126
Asociación lineal por lineal	,957	1	,328
N de casos válidos	80		

Interpretación

Como se observa la significancia asintótica **.013** es menor que el nivel de significación **.05**, se rechaza H₀.

Es decir: Existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Planteamiento de Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa de las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

H₁: Existe relación directa de las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza H₀.

Aplicamos SPSS

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,901 ^a	12	0,000
Razón de verosimilitudes	47,051	12	,000
Asociación lineal por lineal	5,871	1	,015
N de casos válidos	80		

Interpretación:

Como se observa la significancia asintótica **.000** es menor que el nivel de significación **.05**, se rechaza H₀.

Es decir: Existe relación directa de las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

IV. Discusión

En la presente investigación se realizó la comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por Morales (2009), En su investigación sobre: Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. La metodología utilizada fue de estudio descriptivo transversal en una institución de primer nivel de atención en salud en el municipio de Risaralda durante los meses de febrero a abril de 2009. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson. Los resultados demostraron que el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo.

En forma similar también con los aportes de Saldaña y Sanango (2015). Quienes realizaron una investigación sobre: Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. Azogues, 2014- Tesis previa a la obtención del título de Licenciada en Enfermería. Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médica Llegaron a la siguiente conclusión: Los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su mayoría no se sienten muy satisfechos

por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud. Los resultados obtenidos en la presente investigación guardan relación con el autor mencionado, es decir que existe relación directa entre las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

Así mismo Cantarell et al. (2006), precisa en su aporte, que por sí sola la instalación de un sistema de calidad no asegura que necesariamente deba generarse una mejoría y que no se presenten conflictos. La calidad, si bien es cierto que debe ser planificada, no se impone “desde arriba” pudiendo asistirse a un fracaso si no se cuenta con el compromiso y la motivación de cada uno de sus integrantes. Los pacientes, por otro lado, revelan cierto conformismo con la calidad de la atención que se les brinda, y presentan un registro de calidad parcial; esto es, identifican la calidad de ciertos sectores o servicios del nosocomio por separado, pero no en forma global. Este resultado tiene similitud con lo hallado en esta investigación, existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación directa de las habilidades de planificación con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Este resultado guarda relación con lo hallado por Peña (2016), quien afirma la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.

A sí mismo, Olivos (2009) en su investigación sobre “Entrenamiento de habilidades sociales para la integración psicosocial de inmigrantes” afirma que hubo un aumento estadísticamente significativo de las habilidades sociales en el grupo experimental con respecto al grupo control después del entrenamiento. El marco teórico está basado en las teorías sobre habilidades sociales desde la Psicología Social y en las teorías de la Adaptación y Comunicación Intercultural. Este resultado tiene similitud con lo hallado en esta investigación; existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017

V. Conclusiones

Primera. En esta tesis se determinó con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Con .023 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson.

Segunda. Debo precisar que en esta investigación se determinó con nivel de confianza del 95% que existe relación directa de las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Con .000 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson.

Tercera. Se determinó con nivel de confianza del 95% que existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Con .013 nivel de sig. de Chi Cuadrado de Pearson.

Cuarta. En esta investigación se demostró que existe relación directa de las habilidades de planificación con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.

Quinta. En esta investigación teniendo en cuenta el criterio de calidad y las cinco dimensiones tales como; Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos y tangibles. Se demostró (tabla 09) que el 69.7% de los usuarios están satisfecho porque han percibido un mejor servicio; razón por el cual, la gráfica es positiva y el 30.3% de los encuestados están insatisfecho porque percibió algo inferior a lo que esperaba (gráfica negativa) sobre la calidad en el servicio del Centro de Salud "Carlos Cueto Fernandini", los Olivos 2017.

VI. Recomendaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, hacemos las siguientes recomendaciones, que van dirigidos en especial consideración a los miembros de del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos.

Primera. Es pertinente continuar con la línea de investigación de las habilidades sociales y su relación con la calidad de prestación de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos.

Segunda. Los odontólogos del centro de salud deben continuar mejorando sus habilidades sociales tales como escuchar, mantener una conversación y formular preguntas adecuadas a sus pacientes. Además, pedir permiso, compartir, ayudar, tomar decisiones y discernir la causa del problema para mejorar la calidad en el servicio de atención de los pacientes del centro de salud “Carlos Cueto Fernandini”.

Tercera. El Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” de los Olivos debe continuar periódicamente con la capacitación, talleres, etc., al personal de salud conformado odontólogos, médicos, enfermeras y personal técnico que labora en dicho centro sobre las habilidades sociales y la calidad de atención, de esta manera mejorar la eficiencia en la calidad de prestación del servicio a los pacientes en odontología.

Cuarta. Es de vital importancia que se continúe con la coordinación entre el personal directivo, odontólogos, médicos, enfermeras, personal administrativo y demás miembros del centro de salud “Carlos Cueto Fernandini”, los Olivos, para continuar desarrollando con éxito la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles para continuar brindando un servicio de excelente calidad a nuestros pacientes.

VII. Referencias bibliográficas

- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M. y Romero, M. (2002). *Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital*. Recuperado de sisbib.unmsm.edu.pe/
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (5° ed.). Caracas-Venezuela. Editorial Episteme
- Bitner, (1990) Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses Mary Jo Bitner. *Journal of Marketing*. 54 (2), pp. 69-82
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (7° ed.). Madrid, España. Siglo XXI Editores S.A.
- Cantú, H. (2006), *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. (4°ed.). México. Editorial McGraw Hill.
- Chacín, L. (2010). Tecnología de la información como apoyo al proceso para la toma de decisiones gerenciales en organizaciones del sector eléctrico de Venezuela. *Revista Espacios* 33 (2), 11-15.
- Castillo, L. (2011). *Investigación Educativa*. Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Chiclayo. Fondo Editorial FACHSE
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2°ed.). Caracas- Venezuela. Editorial Uyapar.
- Coronil, A. (2008) *El desarrollo de habilidades sociales como estrategia para la integración en el grupo-clase en la educación Secundaria*. España. Ceuta.

Devlin, S. y Dong H.K. (1994). La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. *Marketing Research* 6 (1), pp. 5-13.

Dongil, E. y Cano, A. (2014). *Habilidades Sociales*. España. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)

Escales, R. y Pujantell, M. (2014). *Habilidades sociales*. Madrid. Macmillan Iberia, S.A

De Gasperin, R. (2010) *Comunicación y Relaciones Humanas*. México. Universidad Veracruzana

Díaz de Rada, (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid-España. Editorial Esic.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación*. Medellín-Colombia. Fondo editorial Universidad EAFIT.

Gismero, E. (2000). *Manual EHS Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.

Goleman, D. (1999). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*, España. Editorial Kairos

Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social: La nueva Ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona, España. Editorial Kairos.

Gonzales, Hugo (2013). *El recurso humano como eje de la calidad – Peter Drucker*. *Calidad y Gestión*. Blog de WordPress.com

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). México. Trillas.

Herránz, P. y Sierra, P. (2007) *Psicología Evolutiva I. Desarrollo Social II*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/>

Kotler, P. (2001) *Dirección de marketing: La edición del milenio*. México. Pearson Educación.

Leary, L. y Tangel, (2003). *Apuntes sobre psicología*. Recuperado de: <https://docslide.com.br/>

Mantilla, L. (2002) *Habilidades para la vida: una propuesta educativa para convivir mejor*. Colombia. Ministerio de Salud.

Melara, M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de <https://marlonmelara.com> › Marketing de Servicios

Mendoza, J. A. (2003). *Medición de la calidad del servicio*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-calidad-del-servicio/>

Mérida, I. (2011). *El proceso de la comunicación y sus componentes*. Zaragoza, España. Centro Empresarial El Trovador.

Ministerio de la Protección Social. (2005). *Política Nacional de Prestaciones de Servicios de Salud*. Bogotá D.C.

Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo: Resolución Ministerial 527-2011/MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

Muñoz, C. y Crespi, P. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid, España. Ediciones Paraninfo SA.

Navarro, (2009). *Habilidades Sociales Nuevas tecnologías aplicadas a la educación social*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/davizlope/habilidades>

OMS. *La calidad de la atención en salud*. Recuperado de. <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/>

Palafox de Anda, G. (2007) *Calidad en el servicio*. Monterrey, México. PYME.

Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. (11° ed.). Colombia. Mc Graw-Hill/Interamericana.

Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V A (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49, 41-50.

Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 12-40.

Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* 67 (4), 420-450.

Portilla, M. C. (2001). Habilidades Sociales y Competencias Comunicativas en la Escuela. *Aula de Innovación Educativa*. 102, 18-22

- Ramos, R; Moreno, U; Márquez, E; López, I., y Escobedo, T. (2013) *Orientación vocacional - habilidades para la vida*. Recuperado de sichabilidades.blogspot.com/2013/02/habilidades-para-lavida.html.
- Riveros, J. y Berne, C. (2003). *Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud*. Recuperado de www.epum2004.ua.es/aceptados/
- Rodríguez, M. A. (2008). *Métodos de investigación: Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*, México. Editorial Pandora.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>.
- Stoner J, Freeman E, Gilbert D. (2003). *Administración*. (6° ed.). México. Prentice Hall Hispanoamérica.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica* (5°ed.). México: Limusa.
- Torres, G. (2012) *La autoaceptación*. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/>
- Valls W. (2004) *Modelo Sortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa*. Recuperado de: www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/modresortqual.htm
- Zeithaml, V. A. y Bitner, M. J. (2002) *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. (2ª ed.) México. McGraw-Hill.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD PERCIBIDOS POR PACIENTES EN ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD "CARLOS CUETO FERNANDINI", LOS OLIVOS 2017

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables			
¿Existe relación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.	Existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.	Variable1: Habilidades Sociales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Primeras habilidades sociales	Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular pregunta, dar las gracias, presentarse/ otras personas, hacer un cumplido.	1 - 8	SI
				Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, disculparse, convencer a los demás.	9 - 14	
			Habilidades para manejar sentimientos y estrés	Conocer sentimientos, expresar sentimientos propios comprender sentimientos , enfrentarse al enfado de otro, resolver el miedo, autorrecompensarse.	15 - 21	NO
				Pedir permiso, compartir, ayudar a otros, negociar, utilizar autocontrol, defender derechos, responder a las bromas, evitar problemas, no entrar en peleas. Formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando es dejado de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a la presión.	22 - 30	
			Habilidades de planificación	Tomar una decisión, discernir la causa del problema, establecer objetivos, determinar habilidades propias, recoger información, resolver problemas, tomar la iniciativa, concentrarse en una tarea.	31 -42	
¿Existe relación entre las primeras habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017	Existe relación directa de las primeras habilidades sociales, con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017	Variable 2: Calidad de prestaciones de servicios			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Fiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido	1 - 5	Escala numérica del 1 al 7.
			Capacidad de respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno	6 - 9	
			Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas	10 - 13	Se considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación
			Empatía	Disponibilidad para ponerse en el lado del otro. Cuidado y atención individualizada	14 -18	
			Aspectos Tangibles	instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación	19 - 22	
¿Existe relación entre las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.	Existe relación directa de las habilidades para manejar sentimientos y estrés con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.				
¿Existe relación entre las habilidades de planificación con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017?	Determinar la relación que existe entre las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017.	Existe relación directa de las habilidades de planificación y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE RESULTADOS - PROCESO ESTADÍSTICO
<p>ENFOQUE: Enfoque cuantitativo.</p> <p>TIPO: Tipo de investigación aplicada Nivel de investigación correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal.</p>	<p>POBLACIÓN: Población: 10 odontólogos que laboran en el Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos. 80 usuarios externos del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilística.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Muestra: 10 odontólogos que laboran en el Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos. 80 usuarios externos del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos..</p>	<p>TECNICA: La encuesta para ambas variables</p> <p>INSTRUMENTO: El Cuestionario</p> <p>Variable 1: habilidades sociales</p> <p>Cuestionario, para la variable de habilidades sociales, se usó el instrumento validado para la recolección de datos, de Belduma "Relaciones sociales en el grupo escolar 2015".</p> <p>Variable 2: calidad de prestaciones de servicios de salud</p> <p>El instrumento que se utilizó para medir la percepción de la calidad de prestación de salud, es el cuestionario SERVQUAL modificada y validada, para uso en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias. Gráficos de frecuencias (Barras)</p> <p>El procesamiento de la información se realizó mediante elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, utilizando para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 24.0 en español).</p> <p>Para la contrastación de la hipótesis, se utilizó Chi-cuadrado de Pearson</p>

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA PARA MEDIR LAS HABILIDADES SOCIALES

Estimado Dr.

Estamos realizando la investigación sobre Relación de las habilidades sociales y la Calidad de Prestaciones de Servicios de Salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini. Por lo que requerimos su respuesta totalmente anónima. Agradecemos su participación.

La escala de valores son las siguientes. Deberá marcar la alternativa que crea que es la correcta.

Si	
No	

PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES		SI	NO
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo.		
2	inicias una conversación con otras personas y luego puedas mantenerla por un momento.		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.		
4	Eliges la información que necesita saber y se la pides a la persona adecuada.		
5	Dices a los demás que tú estás agradecida (o) con ellos por algo que hicieron por ti.		
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa.		
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí.		
8	Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen.		
9	Pides ayuda cuando la necesitas.		
10	Te integras a un grupo para participar a una determinada actividad.		
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.		
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente.		
13	Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal.		
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad.		
HABILIDADES PARA MANEJAR SENTIMIENTOS Y ESTRES		SI	NO
15	Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas.		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes.		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás.		
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona.		
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos.		
20	Cuándo sientes miedo intentas hacer algo para disminuirlo.		
21	Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien.		

22	Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada.		
23	Compartes tus cosas con los demás.		
24	Ayudas a quien lo necesita.		
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes.		
26	Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano.		
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura.		
28	Conservas el control cuando los demás te hacen bromas.		
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.		
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.		
31	Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta.		
32	Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de ti.		
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado.		
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.		
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor.		
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo.		
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir hacer.		
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación.		
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras.		
40	Comprendes de qué y porque has sido acusada (o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación.		
41	Planificas la mejor forma para presentar tu punto de vista antes de una conversación problemática		
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta.		
HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN		SI	NO
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante.		
44	Si surge un problema, intentas determinar que lo causo.		
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea.		
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea.		
47	Resuelves que necesitas saber y cómo conseguir la información.		
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero.		
49	Consideras varias posibilidades y eliges la que te hará sentirte mejor.		
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de su trabajo o tarea.		

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido:			
8. Persona que realizó la atención			
	Médico	()	Psicólogo
	Obstetra	()	Odontólogo
	Enfermera	()	Otros _____

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Datos sociodemográficos sobre los usuarios del
Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos.

Datos Sociodemográfica		Número	Porcentaje (%)
Condición del encuestado	Usuario	54	67.5
	Acompañante	26	32.5
Sexo	Masculino	38	47.5
	Femenino	42	52.5
Nivel de estudio	Analfabeto	2	2.5
	Primaria	20	25
	Secundaria	22	27.5
	Superior Técnico	21	26.25
	Superior Universitario	15	18.75
Tipo de seguro	SIS	61	76.25
	SOAT	--	--
	Ninguno	19	23.75
Tipo de usuario	Nuevo	31	38.75
	Continuador	49	61.25
TOTAL		80	100

Fuente. Elaboración propia en base a las encuestas aplicados a los usuarios del Centro de Salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos

Variable 2: Calidad de prestación de servicios

Pacientes	ITEMS																					
	Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatia				Aspectos Tangibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	6	5	7	6	2	7	7	2	7	4	6	1	5	7	1	3	5	4	1	6	7
2	7	7	7	3	5	6	1	3	5	7	1	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	1
3	6	1	7	7	1	7	5	5	1	3	7	1	6	7	7	4	7	7	1	6	1	5
4	7	5	3	7	4	1	6	7	6	7	7	3	7	5	7	5	7	6	2	6	6	6
5	7	7	7	2	7	7	3	6	5	7	7	6	7	1	7	5	7	7	5	7	7	7
6	7	3	6	6	7	3	7	5	2	1	3	7	5	7	7	7	1	3	2	4	2	5
7	5	7	7	7	2	5	5	3	7	7	7	7	7	1	7	7	7	6	6	6	7	2
8	7	6	7	5	7	2	1	7	3	5	6	2	6	3	7	6	7	6	3	5	6	6
9	6	7	7	7	5	6	6	5	6	7	7	7	7	6	7	5	7	5	1	7	5	6
10	7	1	1	7	7	7	5	7	1	5	7	7	1	5	7	7	7	7	7	7	7	6
11	5	7	7	6	3	1	7	5	5	7	7	3	7	7	1	3	7	6	3	7	7	7
12	7	5	7	7	5	7	3	6	7	6	1	7	5	7	6	7	5	1	7	1	6	6
13	7	7	7	7	7	3	7	5	2	7	7	7	7	7	1	7	7	7	6	7	1	1
14	2	6	4	5	1	7	5	1	7	7	4	7	3	7	7	6	6	7	5	2	2	7
15	7	1	7	7	6	5	7	7	5	7	7	1	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5
16	7	7	7	6	7	7	2	3	3	3	6	7	5	7	5	7	1	4	3	7	5	6
17	6	1	7	7	7	2	6	7	6	7	7	5	7	1	7	6	7	7	5	6	2	2
18	7	7	5	1	7	6	5	5	5	6	7	7	1	7	5	7	7	7	5	7	7	6
19	7	7	7	7	2	7	7	6	7	7	7	7	2	7	7	5	7	6	2	2	5	5
20	3	7	7	6	6	3	1	7	7	6	6	5	6	7	2	7	7	7	7	7	6	6
21	7	1	7	7	5	7	7	3	2	5	7	7	1	7	5	7	7	5	5	7	7	7
22	7	5	7	5	7	6	6	6	5	7	7	2	7	4	7	7	6	7	7	7	5	5
23	7	1	6	7	7	5	5	5	7	7	3	2	7	6	7	7	3	7	2	7	5	7
24	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	7	7	7	1	6	7	7	7	2	7	6	6
25	1	6	7	7	7	1	6	5	3	7	7	6	5	1	7	7	7	3	7	2	5	5
26	7	7	7	2	6	7	1	1	7	5	4	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6	6
27	1	1	6	7	5	6	7	7	2	7	4	7	7	5	6	7	7	7	1	7	6	6
28	7	7	7	5	7	3	5	5	1	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2
29	1	7	7	7	2	7	7	6	5	1	1	6	5	7	6	7	1	5	1	7	7	6
30	3	7	1	7	7	5	5	3	6	7	7	7	7	5	7	1	7	7	7	4	6	5
31	7	6	7	5	5	7	1	5	3	7	7	7	6	7	1	7	7	6	7	2	6	6
32	5	7	7	7	6	1	6	7	5	6	6	7	5	1	7	6	5	7	5	5	7	7
33	5	1	7	6	1	7	3	6	7	7	1	7	7	5	7	7	5	6	7	7	5	5
34	7	7	7	7	5	6	5	5	5	7	7	7	2	7	3	1	7	7	5	1	7	7
35	2	5	7	7	7	2	7	7	1	5	7	6	7	7	6	7	7	6	1	7	7	1
36	7	3	2	5	7	7	2	3	5	7	4	7	1	3	4	7	7	7	2	2	6	6
37	6	1	7	7	6	3	7	7	6	5	3	5	7	7	7	5	4	7	5	6	7	5
38	1	7	7	6	3	7	3	5	2	7	1	7	7	6	7	7	1	2	7	4	6	6
39	7	6	5	7	5	6	5	6	5	7	7	7	3	7	5	7	6	7	7	5	7	6
40	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	6	6	1	7	5	7	7	5	7	1	2
41	7	4	7	2	6	3	1	7	3	4	7	7	7	7	6	7	1	7	7	7	7	7
42	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	1	7	5	7	5	7	7	3	6	5	6	5
43	4	6	4	6	4	5	7	3	7	6	7	5	6	7	6	7	7	2	7	2	6	6
44	7	7	3	7	5	1	5	7	2	7	7	7	2	1	7	5	7	5	1	7	7	7
45	1	1	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7	7	1	7	7	7	5	2	2
46	7	7	6	7	6	6	1	7	5	7	7	7	6	1	7	7	7	4	3	2	3	6
47	7	7	7	3	5	3	7	1	7	1	3	1	5	7	2	7	3	7	7	7	6	5
48	2	5	7	7	2	7	3	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	5	6	2	7	7
49	7	7	7	6	1	5	7	5	1	7	7	7	2	7	7	5	6	7	6	5	7	6
50	2	6	5	7	7	2	5	7	7	7	1	5	7	7	4	7	7	7	5	4	7	1
51	7	1	7	5	5	6	7	5	3	5	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	1	6
52	6	7	7	7	6	7	1	3	5	7	7	7	6	3	5	7	1	7	1	6	7	5
53	7	6	7	7	7	3	7	5	7	7	7	4	3	7	7	7	7	6	7	5	6	6
54	1	7	7	5	5	7	5	7	5	6	7	7	7	6	7	7	7	5	2	2	7	7
55	7	5	6	7	7	5	7	5	2	7	1	6	6	6	7	4	4	5	7	5	7	1
56	5	7	7	7	6	7	3	6	5	7	7	7	7	1	7	7	7	4	7	4	6	6
57	5	3	7	7	5	6	5	2	7	6	7	7	1	7	7	6	7	7	3	1	4	4
58	7	7	7	2	7	1	6	5	6	7	5	1	7	7	7	7	5	6	5	7	7	6
59	2	5	1	7	7	7	5	5	5	3	7	7	5	2	5	7	7	7	7	5	5	5
60	5	6	7	6	6	3	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	2	7	7
61	7	7	7	7	5	5	7	6	5	7	7	6	2	7	4	7	7	7	2	7	7	6
62	7	4	7	3	7	7	3	5	1	5	7	7	3	7	1	7	7	7	6	7	1	1
63	7	7	5	7	1	2	7	3	7	5	6	3	6	7	6	7	7	1	5	2	1	6
64	7	6	7	5	5	5	6	7	3	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7
65	6	7	6	7	7	7	5	5	5	6	7	7	7	2	5	1	7	6	6	7	6	6
66	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	1	3	7	7	7	7	7	5	3	2	2
67	5	7	7	1	5	7	7	1	6	1	7	7	7	7	7	5	3	5	7	7	6	6
68	7	7	3	7	7	5	3	7	3	7	1	7	6	7	5	7	7	7	7	7	5	5
69	2	7	7	7	7	1	7	5	5	7	7	5	5	7	7	4	7	5	4	2	6	6
70	7	5	5	5	5	7	5	7	6	5	6	7	7	7	3	7	7	6	7	7	6	6
71	2	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	6	5	1	7	7	7	1	6	6	6	6
72	7	7	7	7	7	3	7	6	2	7	6	2	2	7	6	7	1	7	5	7	1	1
73	7	7	2	5	1	7	5	3	7	5	7	7	5	2	5	7	6	7	5	7	1	5
74	7	7	7	7	7	6	7	5	3	7	6	7	7	7	7	7	7	2	7	7	6	6
75	5	3	6	6	5	2	7	7	6	6	7	6	7	6	1	5	6	7	5	7	1	1
76	7	7	4	7	7	7	3	5	5	7	5	7	5	7	7	7	7	5	6	4	6	6
77	2	7	7	3	7	5	6	5	3	6	7	4	7	7	2	7	7	7	7	6	7	7
78	7	7	1	7	7	7	6	7	6	7	5	7	6	2	7	7	1	5	6	5	7	5
79	7	5	7	5	5	6	5	5	3	5	1	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6
80	7	7	7	7	7	5	7	7	6	5	1	7	7	7	1	6	4	7	5	6	3	6

Anexo 4. Pantallazo del turnitin

Originality - Copy/Mark - Flag/Mark - Probar el nuevo Feedback Studio

Resumen de Coincidencias

ACTUALIZADO: VERENDO FUENTES ESTAN EN EN - Ver fuentes en inglés (Beta)

COINCIDENCIAS	Porcentaje
1 Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	14%
2 docplayer.es fuente de internet	2%
3 Entregado a Universidad Trabajo de estudiante	2%
4 udea.edu.co fuente de internet	2%
5 hospitalesj.gob.pe fuente de internet	2%
6 repositorio.uita.edu.ec	1%

HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD PERCIBIDOS POR PACIENTES EN ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD "CARLOS CUETO FERNANDINI", LOS OLIVOS, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
Br. Honores Romani Isabel Nataly

ASESOR
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osorio

SECCION
Ciencias Médicas

Página: 1 de 69

Weslén solo texto de...

Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad turnitin



RESOLUCION DE VICERRECTORADO ACADEMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

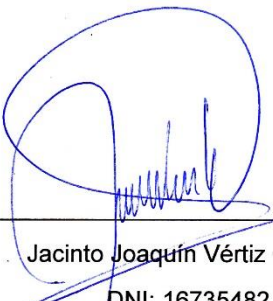
ANEXO 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Jacinto Joaquín Vértiz Osores, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de la salud percibidos por pacientes de odontología del centro de salud "Carlos Cueto Fernandini", los olivos,2017**" del estudiante **Isabel Nataly Honores Romani**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 30% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017



Jacinto Joaquín Vértiz Osores
DNI: 16735482

Anexo 6. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HONORES Romani Isabel Nataly
D.N.I. : 42697865
Domicilio : Calle las Gobernias N2 N1 Lt 3 Urb. Los Sarmientos
Teléfono : Fijo : 4251007 Móvil : 993770535
E-mail : natalyhr.2829@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Isabel Nataly Honores Romani

Título de la tesis:

Habilidades Sociales y Colaboración de Prestaciones de Servicios de Salud Percibidos por Pacientes en Obesidad del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini Los Olivos 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

20/7/18

Anexo 7. Formato del V° B° de empastado

Joaguín Vertiz

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Revisar paginas Obs.

SOLICITA:
Revisión de tesis para obtener grado de Maestra

ESCUELA DE POSGRADO

Isabel Nataly HONORES Romani
(Nombres y apellidos del solicitante) con DNI N° *40697865*
(Número de DNI)
domiciliado (a) en *Calle los Girasoles Hz NI 2063 Urb Los Jasminez del Noronjo S.M.P*
(Calle / Lote / MZ / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015 II* del programa: *MAESTRIA EN GESTION*
(Promoción) (Nombre del programa)
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD identificado con el código de matrícula N° *6000156446*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Revisión de tesis para empastado



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *07* de *Febrer* de 2018

Isabel Romani
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *Resolución Directoral*
- b. *Formulario*
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *99370533*
Email: *nataly.hr2829@hotmail.com*