



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en los
profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Junes Flores, Ruth Silvia (orcid.org/0000-0002-1237-6051)

ASESORA:

Dra. Sanabria Boudri, Fanny Miriam (orcid.org/0000-0002-2462-2715)

CO-ASESORA:

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Al Creador Celestial por ser la luz divina
que guía mis pasos durante el camino de
mi maestranza

Agradecimiento

A mis adorados padres, a mi hijo Josep por su gran apoyo incondicional con las nuevas tecnologías, por su tiempo valioso, paciencia para poder lograr mi objetivo, a mi esposo, mis hermanos, y en especial a mi asesora del curso Fanny Sanabria que nos guio en cada momento gracias.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
IV. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Validez y confiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 2	Datos sociodemográficos de los profesionales de la salud de un policlínico de EsSalud – 2022.	18
Tabla 3	Calidad de prestación de servicios según dimensiones en profesionales de salud en un policlínico de EsSalud – 2022	20
Tabla 4	Habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022.	21
Tabla 5	Habilidades sociales en la dimensión comunicación y la calidad de prestación en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022.	22
Tabla 6	Habilidades sociales en la dimensión asertividad y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022.	23
Tabla 7	Habilidades sociales en la dimensión empatía y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022.	24
Tabla 8	Prueba de correlación Rho de spearman Habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios.	26
Tabla 9	Prueba de correlación Rho de spearman comunicación y la calidad de prestación de servicios.	27
Tabla 10	Prueba de correlación Rho de spearman asertividad y la calidad de prestación de servicios.	28
Tabla 11	Prueba de correlación Rho de spearman empatía y la calidad de prestación de servicios.	29
Tabla 12	Prueba de correlación Rho de spearman resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios.	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Habilidades sociales según dimensiones en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022	19
Figura 2 Habilidades sociales en la dimensión resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022	25

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022. Metodología: El estudio fue básico, cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población 40 profesionales de salud, muestreo no probabilístico por conveniencia. Las técnicas fueron las encuestas. Los instrumentos la Escala de habilidades sociales ($\alpha=0.835$) y la Escala de calidad de prestación de servicios ($\alpha=0.874$). Resultados: Las habilidades sociales son regulares 37.5%, malas 32.5% y buenas 30%; según dimensiones comunicación son regulares 42.5%, buenas 37.5% y malas 20%; asertividad son buenas 40%, malas 32.5% y regulares 27.5%; empatía son regulares 35%, malas 32.5% y buenas 32.5%; y resolución de conflictos son regulares 40%, buenas 35% y malas 25%. La calidad de prestación de servicios es media 45%, alta 30% y baja 25%; según dimensiones calidad técnico-científico es media 37.5%, alta 35% y baja 27.5%; calidad del entorno es media 45%, baja 35% y alta 20%; y calidad humana son alta 40%, media 30% y baja 30%. Conclusiones: Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud ($Rho=0.830$ y $p\text{-valor}=0.005$).

Palabras clave: Habilidades sociales, calidad de prestación de servicios, profesionales de salud

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between social skills and the quality of service provision in health professionals from an EsSalud polyclinic – 2022.

Methodology: The study was basic, quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and correlational. The population 40 health professionals, non-probabilistic sampling for convenience. The techniques were surveys. The instruments are the Social Skills Scale ($\alpha=0.835$) and the Service Provision Quality Scale ($\alpha=0.874$).

Results: Social skills are regular 37.5%, bad 32.5% and good 30%; According to communication dimensions, 42.5% are regular, 37.5% good and 20% bad; assertiveness are good 40%, bad 32.5% and regular 27.5%; empathy are regular 35%, bad 32.5% and good 32.5%; and conflict resolution are regular 40%, good 35% and bad 25%. The quality of service provision is medium 45%, high 30% and low 25%; according to dimensions, technical-scientific quality is medium 37.5%, high 35% and low 27.5%; environment quality is medium 45%, low 35% and high 20%; and human quality are high 40%, medium 30% and low 30%.

Conclusions: There is a significant relationship between social skills and quality of service provision in health professionals from an EsSalud polyclinic ($Rho=0.830$ and $p\text{-value}=0.005$).

Keywords: Social skills, quality of service provision, health professionals

I. INTRODUCCIÓN

En nuestros días las habilidades sociales (HS) de los proveedores sanitarios son esenciales para la comunicación persuasiva, la empatía y la resolución continua de conflictos. Sin embargo, la realidad es diferente por la misma carga de trabajo, tiempo de pandemia y falta de personal, que imposibilita la aplicación de HS; estos resultados se pueden ver en Colombia, Perú, Argentina y Chile; el estudio está dedicado al tema donde el énfasis relacionado con el desarrollo de HS y estrategias de habilidades en México, es identificadas enfocándose mediante una habilidad vivida, entendidas como los patrones de conducta aprendidos con los que las personas se enfrentan a situaciones problemáticas cotidianas; estas habilidades se adquieren a través del entrenamiento deliberado o experiencia directa a través del modelado o la imitación (Mateo et al. 2022).

A consecuencia de la covid-19, todos los esfuerzos se centraron solo en la pandemia los centros hospitalarios se vieron colapsados, pacientes que acudían a los diferentes establecimientos y para el desarrollo sostenible en la atención, las habilidades sociales del personal de salud en este escenario se volvió pieza clave para enfrentar el caos dentro y fuera de los establecimientos. Las HS son necesarias para establecer relaciones efectivas de comunicación con el paciente en el proceso de tratamiento, el personal de salud con capacidades y destrezas interpersonales permiten interrelacionarse eficazmente con los pacientes para elevar la calidad de prestación de los servicios (OMS, 2021).

Por todo ello, los centros hospitalarios en mejora de la atención sanitaria, el personal de salud debe aplicar las habilidades como la comunicación, empatía, asertividad la relación personal de salud-paciente garantizando prestaciones asistenciales en pacientes durante el proceso de tratamiento y/o prevención (Stein et al. 2022). La CPS que es la estructura compleja de valores, creencias y actitudes de las personas que interactúan entre sí en los sistemas de salud donde el cuidado es fundamental por lo que deben poseer habilidades sociales (Oldland et al. 2020).

Las malas habilidades sociales de parte del equipo multidisciplinario pueden llevar que los pacientes no entiendan las instrucciones y no sigan el tratamiento, lo que conlleva a que tengan consecuencias de mala atención y no lograr el objetivo que es la resolución positiva de su propia salud en beneficio de los mismos

familiares (Azua et al. 2020).

Se han realizado estudios a nivel nacional Gamarra (2018) revelo que en el personal de enfermería posee habilidades sociales 36.8% presenta niveles medios y el 63.2% con niveles altos Onofre (2021) y con la finalidad de centrar a todos los profesionales en mejora de las atenciones asistenciales y la recuperación de pacientes-usuarios (Aguirre, 2020).

El Ministerio de Salud (2021) refirió que la calidad de prestación de servicios (CPS) en profesionales de salud es percibida por los pacientes como baja 55%, muchos se quejan de una escasa atención personalizada, desinformación, incomodidad, tiempo de espera, ocasionando que los pacientes y/o usuarios no sientan el acercamiento de una comunicación efectiva, falta de interacción, resolución de problemas, trayendo como consecuencia la baja calidad de prestación de servicio.

En el policlínico de EsSalud, a pesar que continuó la emergencia sanitaria por disposición del gobierno por la disminución de casos COVID 19, se reabrieron las atenciones en los diferentes servicios, el personal de salud atiende una gran demanda de pacientes, sumado a esto la brecha negativa de recursos humanos, relaciones interpersonales, carga laboral, falta de ambientes e infraestructuras inadecuadas, la poca comunicación, al no ser empáticos, no reflejaron aspectos positivos en los pacientes, la insatisfacción por la atención se acrecienta cada vez más, el paciente no se siente atendido en el contexto y por ser un establecimiento de atención primaria el paciente que requiere una atención de mayor nivel y la demora del tiempo en su referencia acrecienta el malestar y ansiedad, así mismo comunicarse correctamente con los pacientes y para conocer que HS debemos reforzar en el equipo multidisciplinario del policlínico para lograr una buena atención del paciente.

Por todo lo manifestado siendo fundamental abordar el presente estudio se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre las HS y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022?; asimismo, los problemas específicos: a). ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la CPS en los profesionales de salud?; b). ¿Cuál es la relación que existe entre la asertividad y la CPS en los profesionales de salud?; c). ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la CPS en los profesionales de salud? y d). ¿Cuál es la

relación que existe entre la resolución de conflictos y la CPS en los profesionales de salud?.

La justificación teórica del estudio es que afianzará los conocimientos científicos acerca de la teoría de las habilidades sociales de Vicente Caballo, y de la calidad de la prestación del cuidado de Avedis Donabedian, ya que abordará la comunicación, asertividad, empatía y resolución de conflictos, en beneficio del paciente en mejora del cuidado técnico-científico, humano y entorno; por lo tanto, cultivar las habilidades sociales en el equipo de salud hará posible la confianza, seguridad, calidez. y buena. La justificación práctica sirve para que las habilidades sociales en el personal de salud sean los pilares esenciales para conseguir el objetivo de buena comunicación eficaz para que sea un cuidado estandarizado de continuidad con buena relación; por lo tanto, el fortalecimiento de la comunicación positiva entre personal de salud-paciente, demuestra cortesía, empatía, amabilidad y sinceridad, restablecimiento de su salud. La justificación metodológica como base de una referencia para otros estudios con similares realidades, con el apoyo de su situación problemática, estudios previos, bases teóricas y metodología; utilizando sus instrumentos validados y confiables

Asimismo, el objetivo general : Determinar la relación que existe entre las HS y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022, siendo los objetivos específicos: a) Identificar la relación que existe entre la comunicación y la CPS en los profesionales de salud; b) identificar la relación que existe entre la asertividad y la CPS en los profesionales de salud; c) identificar la relación que existe entre la empatía y la CPS en los profesionales de salud; d) identificar la relación que existe entre la resolución de conflictos y la CPS en los profesionales de salud.

Además, como hipótesis general: Existe relación significativa entre las HS y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022; asimismo, las hipótesis específicas: a) existe relación significativa entre la comunicación y la CPS en los profesionales de salud. b) existe relación significativa entre la asertividad y la CPS en los profesionales de salud. c) existe relación significativa entre la empatía y la CPS en los profesionales de salud. d) existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la CPS en los profesionales de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Yazew et al. (2019) en su estudio tuvo como objetivo evaluar la prevalencia de las habilidades de comunicación de las enfermeras y los factores determinantes, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en una muestra de 678 enfermeras. Concluyó que las enfermeras presentaron buenas habilidades comunicacionales efectivas en un 61.4% y que intervinieron varios factores como son los años de servicio, las responsabilidades asumidas y los aspectos negativos que se generan por no tener una buena comunicación individualizada.

Moustafa et al. (2020) en su trabajo de investigación planteo como objetivo evaluar la relación entre las HS del personal de enfermería y la calidad de atención de enfermería en un hospital universitario, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en 80 participantes. Concluyó que el 67,5% de la población tenía habilidades de comunicación insatisfactorias y 75% tenía calidad de atención insatisfactoria; por ende, los participantes manifestaron que tenían habilidades de comunicación insatisfactorias, su calidad de atención fue inadecuada.

Díaz et al. (2020) en su estudio tuvo como objetivo evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado humanizado de enfermería, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en 60 participantes llegó a la conclusión que el 60% de enfermeros tuvieron un nivel medio en empatía, comunicación 63.3% con nivel alto, el 97.4% de los pacientes buscaron comprensión y atenciones; es decir, el profesional de salud manifiesta una comunicación asertiva, con una escucha activa, haciendo que el paciente perciba una atención llena de confianza, seguridad, y un trato personalizado.

Khademi et al. (2021) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las HS y la calidad del cuidado de enfermería en la atención de sus pacientes hospitalizados, para el estudio participaron 100 enfermeras y 300 pacientes, la metodología aplicada fue cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, concluyó que las habilidades sociales afecta positivamente los estándares de atención de enfermería y sus dimensiones, por lo tanto, el resultado fue 37.4% desde el punto de vista de los pacientes y 22.3% de las enfermeras; se recomienda que los formuladores de políticas de salud consideren programas educativos para

fortalecer las HS y puedan optimizar la eficacia de la atención.

Leal et al. (2020) en su estudio tuvo como objetivo de determinar las habilidades sociales en los profesionales de urgencias y cuidados críticos de un Hospital Público Comarcal de España, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en 69 profesionales de salud; llegando a la conclusión que los profesionales de salud presentan habilidades sociales media en un 82,6%; por lo tanto, los enfermeros brindan una atención de forma regular en el servicio.

De la misma manera en el ámbito nacional podemos mencionar estudios de investigación con respecto a las variables abordadas, de Febres y Mercado (2020) en Huancayo, el objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio (SCS) de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, la muestra fue de 292 pacientes. Obteniendo resultados que la satisfacción y la CPS por los enfermeros determinaron que en las dimensiones seguridad- empatía 86,8%, satisfacción 80,3% y el 57,1% de usuarios insatisfechos. Conclusión: en el sector salud para mejorar los servicios se deben aplicar estrategias de acuerdo a su realidad para brindar mejor atención a los usuarios y llegar a SCS.

Pinchez y Salazar (2020) en Iquitos, indicaron como objetivo determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos por los profesionales de enfermería en la Unidad de Nefrología, teniendo como metodología el enfoque cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, indicaron que la calidad de la atención en cuanto a la diálisis peritoneal resultó que la evaluación fue excelente 33.3%, buena 27.8%, regular 22.2% y mala 16.7%; se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio ($Rho = 0.642$ y $p = 0.004$).

Quispe (2020) en Lima, objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en 52 pacientes, concluyó que la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes del Hospital Sergio Bernales predominó el nivel bueno 34%, en la dimensión experiencias bueno 34%, y dimensión satisfacción bueno 36%. Y se obtuvo que la calidad de atención de enfermería fue mayormente buena ya que durante su estancia hospitalaria los pacientes percibieron cuidados asistenciales de calidad.

Javier (2020) en Ancash tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención del personal de salud en la satisfacción del usuario externo, la metodología cuantitativo-descriptivo-transversal-correlacional, en una muestra de 620 usuarios. Concluyó que para el nivel medio el 39,2% existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos, el 61,5% nivel medio, en la dimensión técnico científico el 43,9% medio, dimensión humana 39.2% nivel medio; se concluyó que existe relación entre las variables ($X^2 = 24.258$ y $p = 0.000$).

Palomino (2020) cuyo objetivo fue establecer la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco, la metodología cuantitativo-descriptivo-correlacional, en 82 personal de salud. Concluyó que los trabajadores del establecimiento obtuvieron 52,9% en el nivel alto, nivel medio alcanzaron 19,1% y en un 27,9% niveles bajos según su lista de chequeo para evaluación de HS; se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio ($Rho = 0.872$ y $p = 0.000$).

En lo concerniente a la teoría de habilidades sociales de Caballo (2019) se usa con frecuencia una amplia variedad de términos relacionados conceptualmente como si los investigadores compartieran un entendimiento común (por ejemplo, inteligencia social, competencia social, habilidades sociales, competencia interpersonal). Pero hay una gran variedad de terminologías y no hay ni mucho menos un consenso sobre qué son las habilidades sociales, como resultado de esta inconsistencia, según el autor se enfrentan a la difícil tarea de desarrollar medidas precisas y confiables para las habilidades sociales e integrar los resultados de los estudios basados en habilidades; siendo el objetivo desarrollar un modelo organizacional que tenga implicaciones directas para las conceptualizaciones y mediciones de las habilidades sociales de las personas (Caballo, 2019).

La fundamentación del concepto de habilidades sociales (Variable 1) se mencionan a continuación; las HS son un conjunto de destrezas que permiten a un individuo a comunicarse, interactuar y socializar con éxito con los demás, para hacer frente de manera comunicacional que su atención sea interrelacionar; por habilidades sociales se entiende como todas las habilidades que una persona puede utilizar en su interacción con el entorno social (colegas, pacientes, etc.), estas habilidades consisten en algunos puntos clave como son las relaciones interpersonales, la comunicación, la responsabilidad y la autoestima; asimismo, las

HS facilita la comunicación activa y hace que se pueda interactuar positivamente con el paciente permitiendo reconocer las dolencias aplicando la expresión verbal así como también no verbal que comprende lo gestual desde una simple sonrisa sumado a esto la apariencia. (García y Matta, 2020).

Según la teoría Leonard et al. (2022) de las habilidades sociales son fundamentales para el ajuste psicológico a lo largo de la vida, son necesarias para lograr una variedad de metas sociales, emocionales e interpersonales importantes, las definiciones de HS e interacciones sociales negativas resultantes están asociadas con una amplia variedad de problemas de adaptación y trastornos psicológicos; las HS a lo largo de la vida es un volumen completo destrezas que proporciona una cobertura detallada de la teoría, la evaluación y la intervención, dividido en tres secciones principales, el volumen comienza con la definición de competencia social, factores de desarrollo y relaciones con el ajuste, a esto le sigue la cobertura de problemas generales de evaluación e intervención (Kerr et al. 2022).

Los planes en la atención, la participación del cliente, la tecnología en información y el seguimiento; estas cuatro áreas son igualmente importantes para la integración fluida de los individuos en los grupos sociales y cualquier obstáculo en cualquiera de estas áreas conduce a una reducción de las habilidades sociales (Sheehan et al. 2021).

Entre las habilidades del equipo multidisciplinario en el cuidado, interacción, respeto y la atención a las personas que se encuentran significativamente restringidas en su vida cotidiana debido a diferentes enfermedades o por discapacidad (Linni et al. 2022). El enfermero responde a un paciente individualmente teniendo en cuenta sus intereses y valores, no solamente ve su condición física, sino que resguarda su valor como ser humano, brindando aprecio, afecto, apoyo en las actividades cotidianas y necesarias de la persona que necesita cuidados, entre estas habilidades están las habilidades técnicas, metodológicas, personales y socio comunicacionales (Muñiz et al. 2021), (Haslanger, 2019).

Con base en las HS, el equipo multidisciplinario-salud puede analizar si hay deterioro en el paciente que necesita cuidados y tener en cuenta, utilizar y fortalecer los recursos de la persona que necesita estos cuidados, suministrando todas las posibilidades a su disposición para elevar el cuidado. Por lo tanto, un enfermero

puede evaluar y aplicar las necesidades específicas de enfermería y aplicarlos en su totalidad al paciente sobre la base de su experiencia profesional de los diversos conocimientos aprendidos en su centro hospitalario (Gamarra, 2019).

Biglu et al. (2018) el personal de salud sabe cómo presentar mejor su punto de vista al entorno (colegas, superiores, pacientes, y familiares) sin perjudicar sus propios intereses y del paciente; especialmente en situaciones de conflicto, esta competencia juega un papel importante, ya que puede generar dentro de su trabajo diario, por lo tanto, asumir la gestión de disputas laborales constantes; asimismo, un ser que posee HS tiene la capacidad de percibir, saber comunicarse con los demás, esos conocimientos que favorecen al buen entendimiento sabe cómo indagar, entender y encontrar las alternativas de solución otros, son vitales para permitir que el ambiente o entorno social sea favorable, diversas habilidades son importantes para fortalecer el vínculo entre dos o más personas (Febres y Mercado, 2020).

En la primera dimensión, es la comunicación interpersonal, es decir los enfermeros pueden enviar mensajes en dos niveles simultáneamente, el verbal y no verbal. Lo cual significa que debe brindar al paciente para que pueda ejercer su libertad de expresarse sin restricción alguna, la comunicación es principalmente un evento cultural y psicosocial, quiere decir que si el enfermero tiene una eficaz forma de interactuar con el paciente puede tener éxito en la comunicación y tener fluidez, muchas veces la forma de sentarse, la expresión del rostro, timbre de voz, como gestualiza es muy importante (Vera y Mendoza, 2021); (Müller et al. 2019).

Es importante la reafirmación de la información brindada para evitar dudas o malos entendidos, lógicamente antes de cualquier clase de procedimientos que se deban realizar va contar con aspectos legales relacionados a la atención, por ello el consentimiento informado es una de las formas legales que debe apoyarse los enfermeros en procedimientos complejos. Debe haber el momento propicio para la comunicación con el paciente, esto va servir para que el paciente pueda expresar sus sentimientos, siendo un obstáculo comunicacional el hecho de diferentes maneras de comunicación no verbal y verbal (Díaz y Jaramillo, 2021); (Gu et al. 2022).

La forma clara y como se informa es importante, cuando se comunique al familiar del estado de salud grave, o se deba realizar un tratamiento complejo,

diferentes personas con diversas culturas expresan emociones con sus cuerpos, es importante que el trabajador de salud sepa interpretar tal lenguaje corporal. Esto quiere decir que el acto básico de comunicación consiste en el emisor, que inicia y desencadena el proceso de comunicación, que debe partir de la iniciativa del personal de salud, es conocido como el transmisor (Martínez, 2020).

La segunda dimensión asertividad, es la disposición de manifestar, en forma clara, directa, abierta y honestamente, sin violar los derechos personales de los demás, esto quiere decir que un profesional de enfermería asertivo puede formular sugerencias de una manera directa y cómoda, dar y recibir crítica, evaluar los derechos y responsabilidades en una situación de enfermería, y actuar sobre las evaluaciones de forma reflexiva la resolución de problemas. La falta de asertividad resulta en una disminución de la eficacia de la comunicación, comprometiendo así la atención y a los familiares que muchas veces esperan respuestas por parte del equipo médico (Yanchapanta y Analuisa, 2022).

La tercera dimensión empatía, en los enfermeros su labor básica es la ayuda, y el componente más importante es el cuidado de enfermería, es decir, de la relación terapéutica. La capacidad de estos profesionales para comunicarse con los pacientes también depende de la mejora de sus habilidades, la empatía facilita la comunicación entre el paciente así mismo a sentirse atendidos y comprendidos. La capacidad de los enfermeros para mostrar empatía ayuda a comprender adecuadamente al paciente; determinar los requisitos de manera adecuada, y tomar decisiones que sean correctas (Castillo et al. 2020).

En la cuarta dimensión resolución de conflictos, es inevitable en algunos casos que las cosas se salgan de control, en todo caso se debe tener la habilidad para la persuasión; aumentará la satisfacción. El problema con el uso correcto de estas habilidades, también ayuda en la resolución de conflictos, se requiere un temple sereno y ver los problemas ecuánimemente, donde se opte por la resolución de problemas concertadamente; asimismo, el profesional de salud tiene presente actitudes para enfrentar los retos o desafíos frente a los problemas acontecidos durante su jornada laboral en el cuidado de los pacientes (Paradinas, 2020).

La fundamentación del concepto calidad de prestación de servicios (Variable 2) se mencionan a continuación; es el sistema de salud una muestra característica y compleja en cuanto a su funcionamiento, en general, el contenido, la

organización, los métodos y los resultados de los servicios en la atención de pacientes, todo eso implica la calidad del servicio en un centro hospitalario (Tuczyńska et al. 2022), (Díaz et al. 2020).

Es un concepto muy amplio ya que abarca toda la organización hospitalaria (los bienes, servicios y el personal multidisciplinario) en especial a la fuerza laboral de enfermería como el baluarte que hace posible que el servicio se brinde de manera ininterrumpida y que por supuesto se mantenga cierto grado estándar que sea aceptable de calidad en su ejecución (Torres et al. 2020).

Akachi et al. (2018) la teoría de la CPS enfatiza el estudio de la calidad de atención del servicio a través de la técnica-científica, calidad del entorno y calidad humana; es la satisfacción de usuario el valor que se genera por la atención recibida lo resultados que ayudan a mejorar cada día teniendo unos pilares de la calidad que pueden servir como guía de referencia para cualquier institución de servicios de salud que desee brindar atención en las diferentes áreas de salud deben ser con calidad, calidez, segura, adecuada, eficaz aplicando los principios de equidad, cumpliendo normas vigentes en favor del paciente por parte del equipo multidisciplinario (Donabedian, 2020).

El teórico Avedis Donabedian propuso una teoría de la atención de salud de calidad y un proceso para evaluarla, aún domina la investigación de resultados, desde entonces se han desarrollado otras teorías de resultados. Donabedian presentó los conceptos clave y las relaciones de su teoría mediante un cubo, con los elementos que explican la calidad de la atención sanitaria (Isha et al. 2022).

Sinyiza et al. (2022) las tres dimensiones del cubo salud, atención recibida y proveedores de atención. El cubo también incorpora los tres aspectos de la salud: función física-psicológica, función psicológica y función social, que modificaron los niveles para incluir al paciente, la familia del paciente y la comunidad de proveedores como destinatarios es decir, los cuidados es el eje de la atención sanitaria, el personal de salud, interactúan a diario con los proveedores, los pacientes y las familias; además, el uso de numerosas tecnologías ha mejorado la atención al paciente y permite el seguimiento de las medidas de atención (Donabedian, 2020).

El equipo multidisciplinario de salud se ha puesto siempre al frente al cuidado de los pacientes en las diversas áreas de atención, por lo tanto, las organizaciones

ponen todos sus esfuerzos en contratar y capacitar a profesionales de primera línea que tengan habilidades que eleven la calidad en el servicio brindando las necesidades y expectativas requeridas por los pacientes a su cargo; asimismo, el personal de salud tiene la misión fundamental de atender las demandas de los cuidados de manera efectiva con cuidado holístico e integral (Alván y Quiroz, 2021).

En la primera dimensión técnica-científica, son aquellos criterios que en el día de hoy las instituciones de salud están buscando en el personal de salud; es decir, salen de los centros de estudio con diversas destrezas y habilidades, con el apoyo de la tecnología capacitaciones virtuales y presenciales permite que dichos profesionales adquieran conocimientos para favorecer y llegar a los objetivos (Devi et al. 2022).

Los proyectos que se diseñan en las instituciones de salud, se centran principalmente en la tecnología y se apoyan en que lo desarrollen e implementen en sus áreas correspondientes. Con sus aportes, estos proyectos promueven mejor atención al paciente, aumentan la sensación de satisfacción y generan un mayor retorno de la inversión para la organización (García et al. 2020).

En la segunda dimensión calidad del entorno, siendo principales requisitos para el trabajador de salud puede desempeñarse con total resolución y desplieguen todos sus conocimientos para mejorar los entornos de trabajo, que a la vez puede optimizar la calidad de prestación de servicio, significa que el constante monitoreo del ambiente de trabajo, es por ello que el jefe de personal de enfermería debe cumplir su labor de garantizar la calidad del ambiente laboral de sus subordinados; tiene que ver que el ambiente se mantenga libre, limpio, ventilado, y que entre colegas claramente demarcada de sus responsabilidades (Santos et al. 2021).

Sinyiza et al. (2022) es importante que el hospital y gerentes deban evaluar y mejorar el ambiente, un factor importante que agrava el estrés son las políticas de reducción de la fuerza laboral de enfermería, como la inconformidad entre colegas, la incapacidad para mejorar condiciones laborales y retener al personal de salud con grandes talentos) son los factores que merman las capacidades del equipo, deberán tomar más tiempo para estabilizar el trabajo y condiciones en la institución; asimismo, un enfoque en la calidad permite que pacientes y/o usuarios participen en el desarrollo de un monitoreo y aplicación estándares de calidad (Sáenz, 2021).

En la tercera dimensión calidad humana, es el campo donde se desarrolla la atención del usuario con el personal asistencial del establecimiento como interactúan ante cada necesidad en los diferentes niveles de atención, cuyo objetivo primordial es la satisfacción del paciente en los diferentes servicios aplicando los conocimientos del equipo multidisciplinario que está comprometido en mejorar cada día. La profesión de enfermería destaca de las demás profesiones por su carácter humanitario básicamente, con educación médica especializada que asiste a un médico, brinda asistencia de primeros auxilios y realiza muchas tareas para las necesidades de una institución (Marín et al. 2020).

Caughey et al. (2022) una parte importante de la calidad del servicio humanizado comprende el abordaje del paciente, que consiste en abordar correctamente al paciente, la forma correcta es el buscar contacto visual, siempre informando sobre los procedimientos a realizar sin ocultar ninguna parte del mismo, llamarlo por su nombre con un tono de voz afectuoso y cordial. En el trato debe dar preferencia en escuchar las inquietudes, temores y preocupaciones del paciente, y en el caso de mantener diferencias solucionarlas conjuntamente con los familiares, de tal manera que no se distorsione relaciones enfermero-paciente (Dandicourt, 2020).

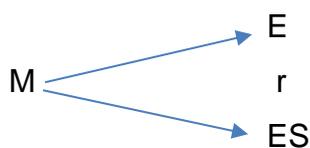
Finalmente, La calidad de la atención sigue siendo un área de mejora, a pesar de la mayor atención que ha recibido en los últimos años, aunque los investigadores y las organizaciones de encuestas se han centrado en la seguridad y la calidad a través de campañas públicas y mediciones e informes de calidad, en gran parte de carácter voluntario, se ha hecho poco con esta información para realizar cambios que mejoren la calidad (Carhuancho et al. 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Fue básica o fundamental centrada en mejorar la comprensión de un fenómeno o hecho en particular que examina los datos para ampliar los conocimientos de alguna teoría para ser aplicados en la práctica; asimismo, de enfoque cuantitativo que enfatizó mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de sondeos, cuestionarios y encuestas para explicar un fenómeno en particular; además, descriptiva porque describió las características de la población o fenómeno estudiado que se enfoca en el “qué” del sujeto de investigación que en el “por qué” ocurre un fenómeno en particular (Hernández, Fernández y Baptista; 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: El diseño de la investigación fue no experimental porque depende de las variables que no se pueden controlar, manipular o alterar a los sujetos del estudio, solo los deja seguir observándolo e interpretándolo a lo largo de la investigación; fue de corte transversal porque es un tipo de estudio observacional que implica analizar información sobre una población establecida en un momento específico en un solo momento en el tiempo o tomar una instantánea de un grupo de individuos; y también fue un estudio correlacional que mide la relación entre variables, comprende y evaluó la asociación estadística entre ellas sin la influencia de ninguna variable extraña (Valderrama, 2018).



Dónde:

M = Muestra de la investigación (profesionales de salud)

E = Variable 1: Habilidades sociales

ES = Variable 2: Calidad de prestación de servicios

r = Relación entre las variables de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades sociales

Variable 2: Calidad de prestación de servicios

Variable Independiente: Habilidades sociales

Definición conceptual. Son las capacidades que todo ser humano percibe, comprende, descifra y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente el comportamiento de los demás; es decir, es el conjunto de comportamientos necesarios para interactuar con otros de manera efectiva y mutuamente satisfactoria en el profesional de salud (Caballo, 2016).

Definición operacional. Son las habilidades sociales en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; según las dimensiones comunicación, asertividad, empatía y resolución de conflictos; que tendrá una medición aplicando un cuestionario tipo Escala de Likert, y cuyo valor final será de habilidades sociales malas, regulares y buenas.

Variable dependiente: Calidad de prestación de servicios

Definición conceptual.

En referencia a la medida que aplican o emplean las instituciones para lograr el objetivo qué tan bien una organización brinda sus servicios en comparación con las expectativas de sus clientes como respuesta a necesidades específicas que cumplen o superan ciertos estándares. (Donabedian, 2020).

Definición operacional. La CPS en el personal de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; según las dimensiones en primer lugar tenemos calidad técnico – científico, seguido de la calidad del entorno y por último la calidad humana; cuyos resultados se midieron mediante un cuestionario de escala tipo Likert y su valor final será de calidad baja, media y alta en la prestación del servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: La población de estudio fue de (N=40) profesionales de salud que laboran en un policlínico de EsSalud, durante el mes de octubre 2022. El policlínico por su nivel de atención primaria no se cuenta con muchos recursos humanos en salud por lo que se considerara a todo el personal de salud; se trabajara con el 100% de la población (n=40) profesionales de salud; por lo tanto, está muestra es censal, "Si la población es menor o igual a cien (100), la población es igual al total de la muestra" según (Tamayo, 2019).

3.3.2. unidad de análisis: El personal de salud del Policlínico de EsSalud

Criterios de inclusión y exclusión:

- Criterios de inclusión:

Profesionales de salud asistencial en un policlínico de EsSalud.

Profesionales de salud de ambos sexos.

Profesionales de salud nombrados y contratados.

Profesionales de salud con especialidad o sin especialidad, y que participen en forma anónima.

- Criterios de exclusión:

Profesional asistencial realizando labores administrativo y cargos de confianza.

El profesional que se encuentran con aislamiento y/o descanso físico.

Profesional que no se encuentren laborando por motivos diversos y/o que realizan rotación de aprendizaje.

Asimismo, quienes se negaron responder la encuesta del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio fueron las encuestas. Según Tamayo, (2020) son "procesos de recopilación de datos para el análisis de la información". "los instrumentos son recursos que el investigador utiliza para abordar problemas, fenómenos y extraer información" Según (Hernández et al. 2020).

Instrumento 1. Escala de habilidades sociales de Caballo (2019), empleado por Quispe (2021) y adaptado por la investigadora Ruth Silvia Junes Flores, consta de 28 ítems, según dimensiones comunicación, asertividad, empatía y resolución de conflictos; y valor final fue malas, regulares y buenas.

Instrumento 2. Escala de calidad de prestación de servicios, elaborado por Javier (2016) adaptado por Ruth Silvia Junes Flores en el 2022; consta de 19 ítems, según dimensiones calidad técnico – científico, calidad del entorno y calidad humana; y valor final fue baja, media y alta.

Para la validación del documento aplicados en los dos instrumentos se realizó mediante la evaluación de dos doctores y un magister, expertos entendidos del tema de estudio quienes dieron su conformidad para la aplicación de cada ítem según su pertinencia, claridad y exactitud.

Para conocer la confiabilidad de los instrumentos a utilizar se realizó una prueba piloto (alfa Cronbach) aplicando a 10 participantes, los resultados obtenidos se calcularon en el programa estadístico SPSS.v.26.0 proporcionando la fiabilidad a cada dimensión del estudio.

Tabla 1.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez	Prueba binomial
Habilidades sociales	$p = 0.020$
Calidad prestación de servicios	$p = 0.021$
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Habilidades sociales	$\alpha = 0.835$
Calidad de prestación de servicios	$\alpha = 0.874$

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

3.5. Procedimientos

Siguiendo los protocolos de investigación cuando se aprobó el proyecto en estudio para realizar la tesis, la Universidad César Vallejo, se encargó de emitir la carta de presentación para realizar el estudio en la institución de salud y se envió al despacho de la dirección del policlínico, con el fin de obtener el visto bueno e iniciar de la recolección de encuestas; seguidamente se coordinó con los profesionales de salud para iniciar con la obtención de datos en el mes de noviembre del 2022, durante las mañanas de 8.00 a 12.00, de lunes a viernes, teniendo una duración entre los 20 a 30 minutos por cada participante del estudio; sin antes haberles explicado en que consiste siendo confidencial y anónimo.

Para la obtención de datos se abordó a cada participante según se van presentando durante su jornada laboral, habiéndoles informado anticipadamente que van a responder las encuestas previo consentimiento informado, de manera que sus respuestas sean veraces y honestas; para que sea un referente e identificar las fortalezas y debilidades en cuanto a las habilidades sociales del personal de salud, encaminándose a mejorar los cuidados de calidad, respondiendo sus instrumentos de forma fiable para que se reporte resultados verídicos en beneficio del paciente el cual se tendrá en cuenta su valiosa participación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de la información recogida del establecimiento de salud se registraron en las tablas para los cálculos estadísticos, estas fueron reportadas y procesadas con la aplicación de los programas estadísticos SPSS Statistics versión 26.0 y para la elaboración de los gráficos se empleó el programa Microsoft Excel del 2019, asimismo para realizar el análisis e interpretación de los resultados en tablas y/o gráficos; para establecer los rangos de las variables se utilizó la escala de Stanones; así como la estadística inferencial con la Prueba de Correlación de Spearman (Rho) para la relación entre variables.

Aplicando, los resultados obtenidos se realizó mediante reportes estadísticos de frecuencias y porcentajes, en forma descriptiva e inferencial, seguidamente se hizo la discusión mediante las bases teóricas y los antecedentes del estudio para ser contrastadas con los resultados de cada uno de los estudios; finalmente, la prueba de las hipótesis se hizo con un nivel de confianza del 95%, un error menor de 0.05 (5%), el cual tuvo que ser aceptada o rechazada la hipótesis nula o alterna, según la general y las dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos a considerar fueron el permiso del director del Policlínico de EsSalud, el documento informado para profesional que responderá las encuestas; Se tuvieron que tener en cuenta aplicar los principios de Belmont; basado en autonomía, donde el participante lo hizo de manera voluntaria de forma anónima; beneficencia, ya que benefició al equipo multidisciplinario en salud para acrecentar sus HS y CPS; no maleficencia, el estudio no causó peligro, o riesgo aplicando los dos instrumentos; y justicia; asimismo, se trató con respeto a los participantes, según su condición económica, raza, género, credo, y política.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 2.

Datos sociodemográficos de los profesionales de la salud de un policlínico de EsSalud – 2022

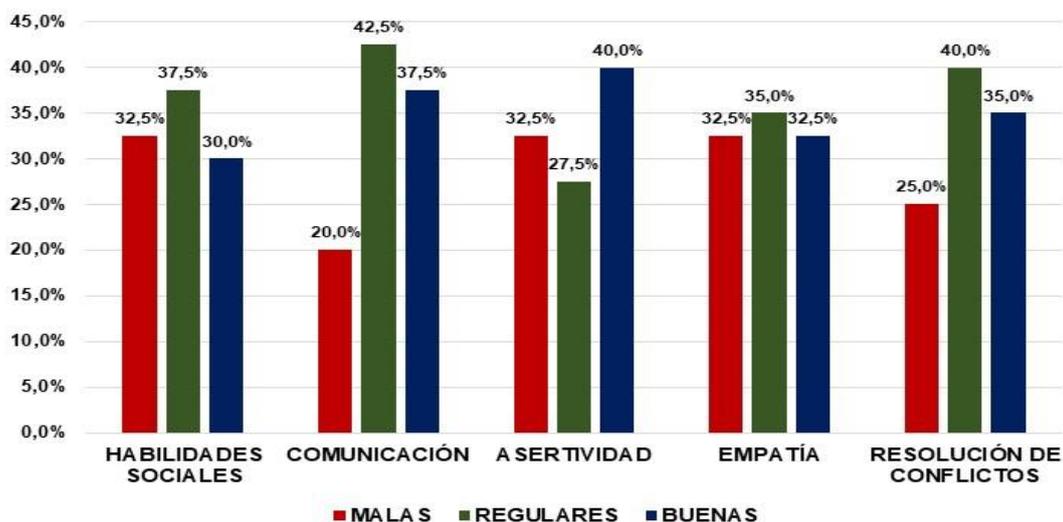
Datos Generales	Categorías	f	%
Edad	25 a 39 años	10	25.0
	40 a 49 años	24	60.0
	50 a 59 años	06	15.0
Sexo	Masculino	10	25.0
	Femenino	30	75.0
Condición laboral	Nombrado	02	05.0
	Contratado	38	95.0
Tiempo laboral	Menos de 1 año	02	05.0
	1 a 5 años	10	25.0
	6 a 10 años	10	25.0
	11 a 15 años	10	25.0
	Más de 15 años	08	20.0
Total		40	100.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

En la tabla 2, que el equipo multidisciplinario de salud de un policlínico de EsSalud; que en su mayoría son mujeres en un 75% seguida de varones en un 25%, las edades se encuentra el rango de mayor porcentaje de 40 a 49 años en un 60% seguido el rango comprendido de 25 a 39 años en un 25% y 15% entre la edad de 50 a 59 años ; se observó en la condición laboral el 95% son contratados y 5% nombrados; con respecto al tiempo de servicio se puede observar 25% vienen laborando en la institución en el rango 11 a 15 años, con el mismo porcentaje de 25% se observó de 6 a 10 años de tiempo laboral, 25% entre tiempo de servicio de 1 a 5 años, 20% en tiempo de servicio de 15 años y 5% menos de 1 año laborando en la institución.

Figura 1.

HS según dimensiones en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022



Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

En la fig. 1, la variable en general que cuando las HS son regulares y buenas se obtuvo como resultado 67.5%, seguida de HS malas en un 32.5%; según dimensiones de la primera variable se obtuvo como resultados en comunicación son regulares 42.5%, buenas 37.5% y malas 20%; la dimensión de asertividad son buenas 40%, malas 32.5% y regulares 27.5%; en cuanto la dimensión de empatía son regulares 35%, malas 32.5% y buenas 32.5%; y por último la dimensión de resolución de conflictos se obtuvo como resultados de regulares 40%, buenas 35% y malas 25%. Se pudo apreciar en el personal de salud del policlínico se determinó que son comunicativos y resuelven los problemas del paciente para aliviar o mejorar su salud.

Tabla 3.

CPS según dimensiones en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022

Nivel	Calidad de prestación de servicios		Calidad técnica–científico		Calidad del entorno		Calidad humana	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	10	25.0	11	27.5	14	35.0	12	30.0
Media	18	45.0	15	37.5	18	45.0	12	30.0
Alta	12	30.0	14	35.0	08	20.0	16	40.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Se evidencia en la tabla 3, que la segunda variable del presente estudio en general el personal de salud del policlínico obtuvo como resultado la CPS el valor más alto lo obtuvo el nivel media 45%, seguido de alta 30% y por último baja 25%; según la primera dimensión de la segunda variable CPS la calidad técnico-científico el resultado se obtuvo media 37.5%, alta 35% y baja 27.5%; la segunda dimensión de la variable CPS, la calidad del entorno se obtuvo los resultados: nivel media 45%, seguido de nivel baja 35% y último nivel alta en un 20%; y la tercera dimensión de la variable CPS, calidad humana son alta 40%, media 30% y baja 30%. Se puede apreciar CPS en la calidad humana que demostró el personal del equipo multidisciplinario del policlínico tuvo conocimientos y destrezas a pesar que no se cuenta infraestructura y equipos de alta tecnología se observó que hay vocación de servicio como se demostró con los resultados y el paciente se vuelve más tolerable.

Tabla 4.*HS y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022*

Habilidades sociales	Calidad de prestación de servicios						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malas	03	07.5	08	20.0	02	05.0	13	32.5
Regulares	06	15.0	06	15.0	03	07.5	15	37.5
Buenas	01	02.5	04	10.0	07	17.5	12	30.0
Total	10	25.0	18	45.0	12	30.0	40	100.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Se pudo observar en la tabla 4, según las dos variables HS y CPS en la cual se observó los resultados que cuando los profesionales de salud tienen HS regulares presentan una CPS media 15%; asimismo, cuando el personal de salud tiene HS malas presentan una CPS media 20%, y por último cuando el profesional de salud del policlínico tiene HS buenas presentan una CPS alta 17.5%. esto demuestra que tiene relación significativa entre las HS - CPS y que es muy importante que se emplee las HS en todos los servicios en primer lugar en las áreas críticas desde el ingreso del paciente al establecimiento.

Tabla 5.

HS en la dimensión comunicación y la calidad de prestación en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022

Comunicación	Calidad de prestación de servicios						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malas	01	02.5	05	12.5	02	05.0	08	20.0
Regulares	04	10.0	09	22.5	04	10.0	17	42.5
Buenas	05	12.5	04	10.0	06	15.0	15	37.5
Total	10	25.0	18	45.0	12	30.0	40	100.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Con respecto a la tabla 5, las HS en la dimensión de comunicación y la variable CPS se observó que cuando los profesionales de salud tienen regular comunicación presentan una CPS media 22.5%; asimismo, cuando el personal de salud tiene buena comunicación se observa que la CPS es alta 15%, además, cuando la comunicación es mala presentan una CPS en un nivel medio con 12.5 %. Se observa que hay comunicación regular que conlleva a una CPS medio.

Siendo la comunicación una dimensión muy importante la base del entendimiento entre el personal de salud – paciente para brindar una atención de calidad desde un saludo, con un gesto, una mirada, una sonrisa son parte de comunicación gestual la que llevaría a disminuir el porcentaje de mala CPS ya que el paciente no solo viene por una dolencia muchas veces están condicionados por la parte emocional.

Tabla 6.

HS dimensión-asertividad y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022

Asertividad	Calidad prestación servicios							
	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malas	03	07.5	08	20.0	02	05.0	13	32.5
Regulares	05	12.5	04	10.0	02	05.0	11	27.5
Buenas	02	05.0	06	15.0	08	20.0	16	40.0
Total	10	25.0	18	45.0	12	30.0	40	100.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Con respecto a la tabla 6, la dimensión de calidad se observó que cuando los profesionales de salud tienen buena asertividad presentaron alta CPS representado en un 20%; asimismo, cuando tienen asertividad malas presentaron una CPS media 20% y, además, cuando tienen asertividades regulares presentaron una calidad de prestación de servicios baja 12.5%.

Con estos resultados se conoció que el personal del policlínico tuvo asertividad comprendidas entre buenas y malas dos extremos que dan como resultado que la CPS estén en un rango de alta, por lo que se responde de una manera adecuada en cada momento de la atención del paciente en beneficio de su salud.

Tabla 7.

HS dimensión- empatía y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022

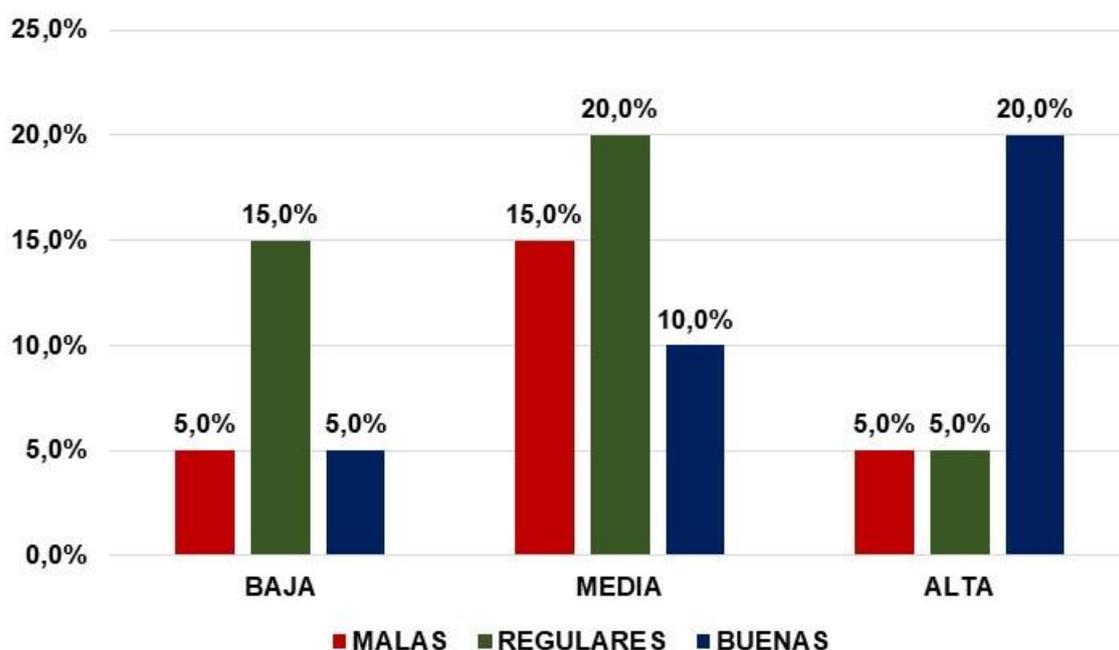
Empatía	Calidad de prestación de servicios						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malas	04	10.0	06	15.0	03	07.5	13	32.5
Regulares	03	07.5	10	25.0	01	02.5	14	35.0
Buenas	03	07.5	02	05.0	08	20.0	13	32.5
Total	10	25.0	18	45.0	12	30.0	40	100.0

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Asimismo, en la tabla 7, la dimensión empatía del personal de salud del policlínico se observó que cuando los profesionales de salud presentan empatías regulares se obtuvo como resultados CPS fue media en un 25%; asimismo, cuando tienen empatías buenas presentaron una CPS alta 20%, y, además, cuando tienen empatías malas presentaron una CPS media 15%. Con estos resultados el equipo multidisciplinario la empatía son regulares brindando una CPS media, a pesar de las dificultades que se generan en la atención diaria por diversos motivos el personal de salud percibe las emociones sentimientos del paciente que acude al establecimiento de salud.

Figura 2.

HS en la dimensión resolución de conflictos y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud



Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

En lo referente en fig. 2, la dimensión de resolución de conflictos con la segunda variable de CPS, se observó cuando los profesionales de salud tienen buena capacidad de resolución de conflicto se obtuvo un resultado alto de un 20%, cuando los profesionales de salud tienen la resolución de conflicto regulares la CPS se encuentra en un 20% asimismo, se observó que cuando la resolución de conflicto es mala se obtiene como resultado el 15%, la gestión de salud se ve comprometido para que los usuarios sean atendidos en los diferentes servicios.

Prueba de Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

H1: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

Tabla 8.

Prueba de Correlación Rho de Spearman

			Calidad de prestación de servicios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) n	Habilidades sociales	,830 ,005 40

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Interpretación:

Los resultados de la tabla 8, de la prueba de Correlación de Spearman, es de Rho = 0.830, se evidenció una correlación positiva alta, con un p-valor = 0.005 (< 0.05); entonces, existe relación significativa entre las HS y la CPS en profesionales de salud en un policlínico EsSalud – 2022, rechazando la hipótesis nula, es decir se observa que hay significancia entre las HS Y CPS.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: No existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

Tabla 9.

Prueba de Correlación Rho de Spearman

		Calidad de prestación de servicios	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) n	Comunicación	
			,979
			,000
			40

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Interpretación:

Los resultados apreciados en la tabla 9, de la prueba de correlación de Spearman, $Rho = 0.979$, se evidenció una correlación positiva alta, con un p-valor = 0.000 (< 0.05); entonces, existe relación significativa entre la comunicación y la CPS en profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022, rechazando la hipótesis nula, evidenciando que existe relación significativa entre la comunicación y CPS en el policlínico de Essalud.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación significativa entre la asertividad y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

H1: Existe relación significativa entre la asertividad y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

Tabla 10.

Prueba de Correlación Rho de Spearman

		Calidad de prestación de servicios
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) n	,885 ,001 40

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Interpretación:

Los resultados de la tabla 10, se observó la prueba de correlación de Spearman, $Rho = 0.885$, evidencia una correlación positiva alta, con un p-valor = 0.001 (< 0.05); entonces, existe relación significativa entre el asertividad y la CPS en profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022, rechazando la hipótesis nula, evidenciando que existe relación significativa entre la asertividad y CPS.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

Tabla 11.

Prueba de Correlación Rho de Spearman

		Calidad de prestación de servicios
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,857
	n	,003 40

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Interpretación:

Con respecto a los resultados de la tabla 11, de la prueba de correlación de Spearman, $Rho = 0.857$, evidenció una correlación positiva alta, con un p-valor = $0.003 (< 0.05)$; entonces, existe relación significativa entre la empatía y la CPS en profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022, rechazando la hipótesis nula, evidenciando que existe relación significativa entre empatía y CPS.

Prueba de Hipótesis Específica 4

H0: No existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

H1: Existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios en profesionales de salud de un policlínico EsSalud

Tabla 12.

Prueba de Correlación Rho de Spearman

		Calidad de prestación de servicios	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) n	Resolución de conflictos	,874 ,002 40

Fuente: datos de la encuesta HS y CPS

Interpretación:

Asimismo, los resultados de la tabla 12, de la prueba de correlación de Spearman, $Rho = 0.874$, evidenció una correlación positiva alta, con un p-valor = 0.002 (< 0.05); entonces, existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022, rechazando la hipótesis nula, evidenciando que existe relación significativa entre resolución de conflictos y CPS.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación después de realizar todo el proceso metodológico y científico nos permitió obtener resultados que fueron comparados con otros estudios similares los mismos que fortalecerán en un futuro por lo que se proyecta en mejora de todos los servicios en salud.

En cuanto al objetivo general, fue determinar la relación que existe entre las HS y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022, el cual en este estudio se identificó mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman en un $r = 0.830$ entre las variables de HS Y CPS, con ello se aprecia que existe una relación significativa bilateral que representa $p\text{-valor} = 0.005$ resultado que establece la relación significativa entre las dos variables mencionadas

En el trabajo de investigación realizado por Honores (2017) titulado “HS y CPS de salud percibidos por pacientes en odontología del centro de salud Carlos Cueto Fernandini”, reportó hallazgos coincidentes que se asemejan a los resultados que existe relación directa con las primeras habilidades con un nivel de confianza de 95%, se demostró que el 69.7% de los pacientes de odontología estaban satisfecho por haber recibido una buena atención y el 30.3% de usuarios estuvieron están insatisfecho ($X^2 = 6.001$ y un $p\text{-valor} = 0.023$),

Así también podemos observar que cuando se aplica las HS los usuarios de los diferentes establecimientos de salud se obtienen resultados directamente proporcionales en otro estudio de Álvarez (2019) reportó hallazgos similares ya que existe relación entre habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de Odontología de un Hospital III-1 de Trujillo ($Rho = 0.833$ y un $p\text{-valor} = 0.000$). Además, Cancino y Chauca (2020) en su trabajo investigativo en titulado “HS y relaciones interpersonales en las internas de enfermería de la universidad Nacional San Agustín” de Arequipa hubo correlación entre las HS y relaciones interpersonales se observó un alto nivel de HS con un 51.8% y un alto nivel de relaciones interpersonales con un 62.5%, haciendo los estudios comparativos se asemejan a mayor HS mayor capacidad de respuestas positivas reflejaría mejor entorno para una atención de calidad.

Las HS del equipo multidisciplinario de salud se centra en la atención, prevención y rehabilitación cuidado, interacción, respeto, y la atención a las personas que se encuentran significativamente restringidas en su vida cotidiana

debido a deferentes enfermedades o por discapacidades, donde responde a un paciente individualmente teniendo en cuenta sus intereses y valores, no solamente ve su condición física, sino que resguarda su valor como ser humano, brindando aprecio, afecto y apoyo en las actividades cotidianas y necesarias de cuidados de calidad; por ende, mediante lenguaje de expresiones faciales y la comunicación verbal y no verbal, podemos interactuar (Muñiz et al. 2021).

La fortaleza del personal de salud del policlínico de EsSalud, están en continua capacitación institucionalmente con la tecnología vía virtual, así mismo independientemente Se forman en diversos campos de acuerdo a su perfil profesional y demuestran vocación de servicio a pesar de las dificultades que puedan enfrentar en su trabajo diario.

Las debilidades por la brecha negativa de recursos humanos y el aumento de atención a pacientes crónicos, se ve disminuido atenciones de otras enfermedades que ameritan deben resueltas para mejorar la salud y llegar a nuestro objetivo que es dar buena CPS.

En cuanto al objetivo específico uno, determinar la relación que existe entre la primera dimensión de comunicación y la CPS en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022 con resultados obtenidos con ($Rho = 0.979$ y un p -valor = 0.000).

De acuerdo a la investigación desarrollada por de Honores (2017) cuyo estudio hallazgos coincidentes ya que existe relación directa entre las primeras HS y la CPS de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud -Carlos Cueto Fernandini de los Olivos ($X^2 = 38.208$ y un p -valor = 0.000). manifestando que el 80% de los encuestados respondieron que los odontólogos tienen HS básicas, por lo que prestan atención al usuario y tratan de entender lo que dice, ayudando a que los demás que interactúen, asimismo el 20% de encuestados dice lo contrario. En otro estudio de Álvarez (2019) reportó hallazgos similares ya que existe relación entre habilidades sociales avanzadas y la calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de Odontología de un Hospital III-1 de Trujillo ($Rho = 0.855$ y un p -valor = 0.000).

la comunicación es fundamental, esta habilidad social crea el binomio paciente-personal de salud, la cual dará mensajes con respecto a su situación con mensaje que trasmitirá desde un saludo, un gesto, una mirada asequible hará que

el paciente entre en confianza y exprese sus molestias toda esa información obtenida gracias a la comunicación se podrá conocer y elaborar el plan de trabajo en beneficio del paciente (Vera y Mendoza, 2021); está claro que veces desde nuestra postura como personal de salud: forma de pararse, sentarse, a expresión facial, la modulación de voz, como gestualiza es muy importante para llegar a la buena CPS (Martínez, 2020).

El trabajo de investigación realizado por Moustafa et al. (2020) dieron resultados contrario que tenía habilidades sociales de comunicación insatisfactorias y 75% tenía calidad de atención insatisfactoria; por ende, los participantes manifestaron que tenían habilidades de comunicación insatisfactorias, su calidad de atención fue inadecuada, cuando el personal de salud tiene HS malas o regulares no se observa buenos resultados en la que es muy importante que se emplee las HS en todos los servicios en primer lugar en las áreas críticas desde el ingreso del paciente al establecimiento hasta el alta.

En cuanto al segundo objetivo, existe una relación significativa entre la asertividad de los profesionales de la salud y el CPS de un policlínico EsSalud – 2022 ($Rho = 0.885$ y un p -valor = 0.001). Resultado que no coincidimos con Yanchapanta y Analuisa (2022) reportó que la comunicación asertiva y relación enfermero-paciente se encontró una asociación negativa alta demostrada a través del análisis de Pearson. En cuanto al estilo de comunicación es no asertivo porque no existió claridad al comunicarse con un 85% ($N=17$) dimensión predominante en los profesionales de enfermería, donde influyó también que no existió confianza entre enfermero, paciente con 75% ($N=76$) dichos factores se debieron al uso constante de la mascarilla, de otro lado estudio de Honores (2018) reportó hallazgos coincidentes ya que existe relación directa entre las habilidades para manejar sentimientos 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, demostrando que esta habilidad mejoraría una atención de calidad. En otro estudio de Álvarez (2019) reportó hallazgos similares ya que existe relación entre habilidades sociales relacionados con los sentimientos y la calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de Odontología de un Hospital III-1 de Trujillo ($Rho = 0.674$ y un p -valor = 0.000).

La asertividad es la disposición de manifestar, en forma clara, directa,

abierta y honestamente, sin violar derechos personales de los demás, esto quiere decir que un profesional de enfermería asertivo puede formular sugerencias de una manera directa y cómoda, dar y recibir crítica, evaluar los derechos y responsabilidades en una situación de enfermería, y actuar sobre las evaluaciones de forma reflexiva la resolución de problemas. La falta de asertividad resulta en una disminución de la eficacia de la comunicación, comprometiendo así la atención y familiares que esperan respuestas resolutivas; es decir, ser asertivo es expresar las emociones hacia otra persona de manera apropiada sin ser hostil o agresivo, esto conduce a que los pacientes perciban que la prestación del cuidado sea de alta calidad; además, se dice a ser capaz de exponer emociones, deseos y anhelos de forma adecuado, en los diferentes ámbitos del entorno (Yanchapanta y Analuisa, 2022).

La fortaleza es que el personal de salud del policlínico Essalud, es capaz de resolver serenamente los conflictos manteniendo una actitud activa durante su jornada laboral.

Las debilidades en cuanto a la dimensión de asertividad, se puede observar por la recarga laboral por falta de personal, el tiempo programado para una atención hace que limite una buena CPS.

En cuanto al objetivo específico tres, existe relación significativa entre la empatía y la CPS en profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022 ($Rho = 0.857$ y un p -valor = 0.003), así mismo el estudio de Honores (2018) reportó hallazgos coincidentes ya que existe relación directa entre las habilidades sociales para manejar el estrés 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 ($X^2 = 25.324$ y un p -valor = 0.013). En otro estudio de Álvarez (2019) reportó resultados similares por la relación entre habilidades para hacer frente al estrés y la CPS de salud en usuarios de Odontología de un Hospital III-1 de Trujillo ($Rho = 0.753$ y un p -valor = 0.000). resultados no concuerdan Raba et al. (2021) en su trabajo de investigación Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas los resultados alcanzados señalan una correlación parcial entre las variables de empatía y habilidades comunicativas no han correlacionado significativamente,

perspectiva (empatía) y respeto (habilidades comunicativas) ($r = .193$) y, por el otro, malestar personal y habilidades sociales ($r = .274$), se puede apreciar que los valores que se aplica en la atención con los paciente se transforma en una conexión que puede llevarnos a una atención sostenible en favor de la calidad de atención la empatía y las demás HS se convertiría en un potencial.

Las HS de la empatía en los enfermeros su labor primordial es la ayuda, y el componente más importante es el cuidado de enfermería, es decir, de la relación terapéutica. La capacidad de estos profesionales para comunicarse con los pacientes también depende de la mejora de sus habilidades, la empatía facilita la comunicación entre el paciente así mismo a sentirse atendidos y comprendidos. La capacidad de los enfermeros para mostrar empatía ayuda a comprender adecuadamente al paciente; determinar los requisitos de manera adecuada, y tomar decisiones que sean correctas a fin de que los cuidados brindados sean muy satisfactorios plenos de una calidad del cuidado (Castillo et al. 2020).

asimismo, sentir empatía y tomar la perspectiva del otro son dos habilidades a través de las cuales entendemos lo que está pasando en la mente del otro, pero aún no está claro qué constituyen exactamente, ahora han desarrollado un modelo que explica de qué están hechas la empatía y la toma de perspectiva, no es una competencia específica sino muchos factores individuales que varían la situación, de la misma manera una persona empática que escucha atentamente a los demás, si atiende con una sonrisa, los pacientes se relacionarán más fácilmente con usted en vez de tener una cara fruncida (Martínez, 2020).

La fortaleza encontrada en el policlínico de EsSalud trata de comprender sus dolencias y malestar en su atención reconociendo como se siente en ese momento muchas veces consiguiendo una adicional según sea el grado o prioridad de su patología. La deficiencia es que muchas veces no hay tiempo para platicar con el paciente por la carga laboral y la situación de la pandemia el uso de los servicios de salud más centrado a las enfermedades respiratorias a consecuencias la COVID 19.

En cuanto al objetivo específico cuatro, existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la CPS en profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022 ($Rho = 0.874$ y un p -valor = 0.002). Al respecto el estudio de

Honores (2018) reportó hallazgos coincidentes ya que existe relación directa entre 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 ($X^2 = 59.901$ y un p -valor = 0.000). Se evidencia que cuando un servicio tiene una organización planificada con presupuestos con coberturas todo el año sin déficit de insumos hace que las HS sobrelleven una buena CPS. En otro estudio que coincidieron con nuestros resultados Diaz et al. (2020) reportó sobre la satisfacción del paciente de adultos mayores que el 67.5% de los que fueron atendidos en los servicios de medicina percibieron satisfacción media sobre la calidad del cuidado de enfermería, esto probablemente por la sobrecarga laboral y escaso recursos humano por lo que debería permitirse en algunos casos familiar acompañante.

Para la resolución de conflictos que es una habilidad también importante donde dos entes personal de salud-paciente llegan a una solución favorable y en beneficio del asegurado, es inevitable para algunos casos que las cosas se salgan de control, en todo caso se debe tener la habilidad para la persuasión; aumentará la satisfacción, este problema con el uso correcto de estas habilidades, también ayuda en la resolución de conflictos, sin embargo, los enfermeros creen que la relación interpersonal enfrenta algunas dificultades para iniciar, continuar y terminar los cuidados, requiere un temple sereno y ver los problemas ecuanímente, donde se opte por la resolución de problemas concertadamente que hace que su estancia hospitalaria sea de calidad; asimismo, La resolución de conflictos es un proceso utilizado por dos o más partes para resolver un problema, y pueden surgir conflictos entre colegas, pacientes; por lo tanto, las habilidades de resolución de conflictos deficientes pueden tener un impacto muy negativo en su organización.

La fortaleza del policlínico para la resolución de conflicto por ser un establecimiento pequeño existe la facilidad para coordinar directamente con el profesional para que el paciente pueda conseguir una atención en los días próximos, así mismo otra fortaleza es la disposición y vocación de servicio.

Las debilidades se encuentran que no se cuenta con atenciones de otras especialidades por la misma capacidad de la institución de salud a pesar de la molestia del paciente se generando una mala CPS.

VI. CONCLUSIONES

- Primero** Se determinó que existe relación significativa entre las HS y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; con un nivel de significancia de 0.005 y Rho de Spearman 0.830.
- Segundo** Se determinó que existe relación significativa entre la comunicación y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; con un nivel de significancia de 0.000 y Rho de Spearman 0.979.
- Tercero** Se determinó que existe relación significativa entre la asertividad y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; con un nivel de significancia de 0.001 y Rho de Spearman 0.885.
- Cuarto** Se determinó que existe relación significativa entre la empatía y la CPS de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; con un nivel de significancia de 0.003 y Rho de Spearman 0.857.
- Quinto** Se determinó que existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la CPS en profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022; con un nivel de significancia de 0.002 y Rho de Spearman 0.874.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** Implementar programas de capacitación permanente para el personal no solo la parte científica si no también estudios como programación neurolingüística que nos ayudara a comprender y manejar circunstancias generadas por la falta de citas, medicamento, el tiempo de espera para ser atendidos por una especialidad de mayor nivel.
- Segundo** Realizar evaluaciones aplicando el Inventario de Asertividad de Rathus (RAS) para mejorar las HS del equipo multidisciplinario de salud y también por que aplicarlo a todo el personal para mejorar la CPS de EsSalud de Lima para comunicarse de manera efectiva con los pacientes y familiares siendo componente clave para brindar atención de calidad, una comunicación fluida, una atención centrada al paciente hará que satisfaga sus necesidades y expectativas individuales.
- Tercero** Incorporar en las universidades nacionales y particulares programas de entrenamiento en HS en los estudiantes de pre grado de salud a fin de aplicarlos al insertarse al mundo laboral con asertividad y aumentar la CPS
- Cuarto** Incorporar talleres para el personal de salud en cuanto a escucha activa para poder percibir las necesidades del paciente, así mismo se deben proponer reuniones mensuales para llegar a posibles soluciones y llegar a tener una buena CPS.
- Quinto** Que esta investigación sirva de base para otras investigaciones se sugiere a la comunidad científica realizar trabajos de investigación utilizando otra metodología con enfoque cualitativo acerca de las HS y la CPS.

REFERENCIAS

- Akachi, Y., Kruk, M. (2018). *Quality of care: measuring a neglected driver of improved health*. Bull World Health Organ. 95(06):465–472. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 marzo de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5463815/pdf/BLT.16.180190.pdf>
- Alván, G., Quiroz, L. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos*. Iquitos: Universidad Científica del Perú. [Tesis]. [Fecha de acceso: 02 abril de 2022]. <https://n9.cl/98hkh>
- Álvarez, D. (2019). *Habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología de un Hospital III-1*. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Tesis]. [Fecha de acceso: 25 marzo de 2022]. <https://n9.cl/rnyir>
- Azua, S., Ozamiz, N., Ortiz, M., González, A. (2020). *Habilidades comunicativas y sociales de los estudiantes de medicina en España: Un análisis descriptivo*. Leioa: International Journal of Environmental Research and Public Health. 17(04):01-08. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 marzo de 2022]. <https://n9.cl/w9u1d>
- Biglu, M., Nateq, F., Ghojzadeh, M., Asgharzadeh, A. (2018). *Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction*. Mater Sociomed. 29(03):192-195. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 marzo de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5644191/pdf/MSM-29-192.pdf>
- Caballo, V. (2019). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI. <https://bit.ly/3xHmbSp>
- Cancino, C., Chauca, M. (2021). *Habilidades sociales y relaciones interpersonales en internas de enfermería de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12789/ENcacacy_chvemy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carhuancho, I., Nolazco, M., FA, Guerrero, F., Silva, D. (2021). *Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú*. Revista venezolana de gerencia, 26 (5 Edición Especial), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5>.
- Castillo, A., Peralta, D., Figueroa, R., Robetto, M., Moraes, D. (2020). *Empatía en los profesionales de enfermería de un hospital argentino de alta complejidad*. Buenos Aires: Revista Nure Investigación. 16(101):01-07. [Artículo]. [Fecha de acceso: 29 marzo de 2022]. <https://n9.cl/ejxuz>
- Caughey, G., Lang, C., Bray, S., Sluggett, J., Whitehead, C., Visvanathan, R., Evans, K., Corlis, M., Cornell, V., Barker, A., Wesselingh, S., Inacio, M. (2022). *Quality and safety indicators for home care recipients in Australia: development and cross-sectional analyses*. BMJ Open. 12(08):01-11. [Artículo]. [Fecha de acceso: 29 marzo de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9362790/pdf/bmjopen-2022-063152.pdf>
- Dandicourt, C. (2020). *El cuidado de enfermería con enfoque en la comunidad*. La Habana: Revista Cubana de Medicina General Integral. 34(01):55-62. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 abril de 2022]. <https://n9.cl/ipwa2>
- Devi, R., Gordon, A., Dening, T. (2022). *Enhancing the Quality of Care in Long-Term Care Settings*. International Journal of Environmental Research and Public Health. 19(03): 01-03. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 abril de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834779/pdf/ijerph-19-01409.pdf>
- Díaz, R., Encalada, S. (2020). SC (2020). *calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Tesis]. [Fecha de acceso: 13 diciembre de 2022]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11770>
- Díaz, A., Villanueva, I., Martínez, J. (2020). *Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa*. San Luis de Potosí: Escola Anna Nery. 24(02):01-07. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://n9.cl/x0hql>

- Díaz, K., Jaramillo, A. (2021). *Comunicación familiar y habilidades sociales en estudiantes de educación general básica superior en una institución educativa particular de Ambato*. Ciencia Digital. 05(03): 67-86. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://bit.ly/3dsgW27>
- Donabedian, A. (2020). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Distrito Federal: La Prensa Médica Mexicana. [Internet]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://acortar.link/Kih9fB>
- Febres, R., Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Huancayo: Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma. 20(03):397-403. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://n9.cl/9uvr0>
- Gamarra, M. (2020). *Habilidades sociales del personal de enfermería y grado de satisfacción de los usuarios adulto y adulto mayor en la consulta externa del Hospital Goyeneche Arequipa*. Chimbote: Universidad San Pedro. [Tesis]. [Fecha de acceso: 20 marzo de 2022]. <https://n9.cl/qv2m2>
- García, A., Camargo, M., Fajardo, M. (2020). *Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar*. Bucaramanga: Revista de la Universidad Industrial de Santander. 50(01):47-57. [Artículo]. [Fecha de acceso: 04 abril de 2022]. <https://n9.cl/ccrty>
- García, D., Matta, H. (2020). *Habilidades sociales en estudiantes de enfermería de una universidad privada de Lima Norte*. Lima: Health Care y Global Health. 04(01):16-19. [Artículo]. [Fecha de acceso: 19 marzo de 2022]. <https://n9.cl/kpuod>
- Gu, L., Tian, B., Xin, Y. *Patient perception of doctor communication skills and patient trust in rural primary health care: the mediating role of health service quality*. BMC Prim. Care 23, 255 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01826-4>
- Haslanger, S. (2019). *Cognition as a Social Skill*. Australasian Philosophical Review. 03(01):05-25. [Artículo]. [Fecha de acceso: 19 marzo de 2022]. <https://n9.cl/3uzij>
- Hernández R, Fernández C, Baptista P (2018). *Metodología de la investigación*.

- Madrid: McGraw-Hill. [Internet]. [Fecha de acceso: 30 setiembre de 2021]. <https://bit.ly/2JLPtUM>
- Hernández, A. (2019). *Habilidades de comunicación de los profesionales de enfermería en atención primaria de Tenerife*. Tenerife: Universidad de La Laguna. [Tesis]. [Fecha de acceso: 25 marzo de 2022]. <https://n9.cl/wwfmh>
- Honores, I. (2017). *Habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por pacientes en odontología del centro de salud "Carlos Cueto Fernandini"* Los Olivos. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis]. [Fecha de acceso: 25 marzo de 2022]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17354>
- Isha, P., Prasanna, T. (2022). *Quality improvement*. Statpearls. 01(02):10-16. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK556097/>
- Javier, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la Policía Nacional del Perú Yungay*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. [Tesis]. [Fecha de acceso: 18 marzo de 2022]. <https://n9.cl/wuyq2>
- Kerr, D., Martín, P., Furber, L., Winterbum, S., Milnesc, Sh., Nielsen, A., Strachan, P. *Communication skills training for nurses: Is it time for a standardised nursing model*. Patient Education and Counseling. 105(07):1970-1975. [Artículo]. [Fecha de acceso: 14 abril de 2022]. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S073839912200101X#>
- Khademi, E., Abdi, M., Saeidi, M., Piri, S., Mohammadian, R. (2021). *Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development*. Iran J Nurs Midwifery Res. 26(04):361-367. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://bit.ly/3eVf2an>
- Leal, A., Telg, R., Rumble, J. *Exploring Beyond the Obvious: Social Skills Needed for Agricultura! Communication Baccalaureate Graduates*. Journal of Applied Communications. 103(02):01-22. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://newprairiepress.org/cgi/viewcontent.cgi?article=2188&context=jac>
- Leonard, J., Whiteman, K., Stephens, K., Henry, C., Swanson, B (2022). *Improvmg*

- Communication and Collaboration Skills in Graduate Nurses: An Evidence-based Approach*. The online journal of issues in nursing. 27(02):01-15. [Artículo]. [Fecha de acceso: 26 marzo de 2022]. <https://ojin.nursingworld.org/table-of-contents/volume-27-2022/number-2-may-2022/improving-communication-and-collaboration-skills-in-graduate-nurses/>
- Linni, G., Bo, T., Yujia, X., Shengfa, Z., Jing, L., Zhijun, S. (2022). *Patient perception of doctor communication skills and patient trust in rural primary health care: the mediating role of health Service quality*. *BMC Primary Care* **23**, 255 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01826-4>
- Marín, C., Macías, N., Rivera, L., Cañarte, J., Fernández, P. (2020). *Quality of the nursing service at the Cottolengo Foundation: Analysis with the “Servqhos-E” instrument*. *Blanket: Pole of Knowledge Magazine*. 33(04):204-247. [Artículo]. [Fecha de acceso: 02 abril de 2022]. <https://n9.cl/ia7ie>
- Martínez, F. (2020). *Eficacia de “Lee Silverman Voice Treatment” en personas con disartría hipocinética asociada a la Enfermedad de Parkinson: Una revisión*. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha UCLM. [Tesis]. [Fecha de acceso: 26 marzo de 2022]. <https://n9.cl/q7iam>
- Mateo, E., Bravo, J., Antezana, A., León, J. (2022). *Habilidades sociales en tiempos de pandemia COVID-19*. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(25), 1470–1476. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.427>
- Ministerio de Salud del Perú (2021). *Calidad de prestación de los servicios de salud*. Lima: MINSa. [Fecha de acceso: 21 marzo de 2022]. <https://www.gob.pe/minsa>
- Moustafa, E., Abed, M., Abed, F. (2020). *The relationship between the communication skills of nursing staff and the quality of nursing care in a university hospital of pediatric specialties*. Cairo: *Medical Journal of Cairo University*. 88(01):305-310. [Artículo]. [Fecha de acceso: 16 marzo de 2022]. <https://n9.cl/jath6>
- Morales, L., Salvador, R., Mesa, N., Veitía, I. (2021). *El desarrollo de habilidades para la vida desde la promoción de salud*. *Edumecentro*, 13(1), 236–251. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-

[28742021000100236](https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.558)

- Mora, J., Fuentes, C., Suarez, B. (2021). *Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de la enfermería*. CIENCIAMATRIA, 7(1), 487-497. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.558>
- Muñiz, G., García, M., Rodríguez, C., Sánchez, C., Sandrea, L., Rebolledo, D. (2021). *Competencias del ser y hacer en enfermería: revisión sistemática y análisis empírico*. Guayaquil: Revista Cubana de Enfermería. 35(02):01. [Artículo]. [Fecha de acceso: 21 marzo de 2022]. <https://n9.cl/cw6fm>
- Müller, E., Diesing, A., Rosah.(2019) *Evaluation of a shared decision-making communication skills training for physicians treating patients with asthma: a mixed methods study using simulated patients*. BMC Health Serv Res 19, 612 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4445>
- Oldland, E., Botti, M., Hutchinson, A., Redley, B. (2020). *A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare. Exploration of content validity*. Geelong: Journal Collegian. 27(2020):150-163. [Artículo]. [Fecha de acceso: 13 marzo de 2022]. <https://n9.cl/o8qbt>
- Onofre, J. (2021). *Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa*. Lima. Ica: Universidad Autónoma de Ica. [Tesis]. [Fecha de acceso: 21 marzo de 2022]. <https://n9.cl/rw7xt>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. Ginebra. OMS. [Internet]. [Fecha de acceso: 21 marzo de 2022]. <https://n9.cl/0qb8r>
- Palomino, L. (2020). *Habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco del Callao*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 26 marzo de 2022]. <https://bit.ly/3qUSGsr>
- Paradinas, M. (2020). *Use of conflict management techniques as a business management and internal marketing tool in the hotel sector*. Journal of Tourism and Heritage Research. 03(03): 131-144. [Artículo]. [Fecha de acceso: 26 marzo de 2022]. <https://bit.ly/3R2DIRb>
- Pinchez, P., Salazar, N. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos*

- EsSalud*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. [Tesis]. [Fecha de acceso: 17 marzo de 2022]. <https://n9.cl/8rp8a>
- Quispe M (2021). *Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud*. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 26 marzo de 2022]. <https://n9.cl/pk606>
- Quispe, J. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades. [Tesis]. [Fecha de acceso: 17 marzo de 2022]. <https://n9.cl/0g4vie>
- Raba, I., Hauché, R. A., y Gago Galvagno, L. G. (2021). *Empatía y habilidades comunicativas en profesionales de la salud que trabajan con enfermedades crónicas pediátricas*. *Revista de Investigación En Psicología*, 24(1), 55–71. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20132>
- Sáenz, Sh. (2021). *Calidad de vida en el trabajo en las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, Huancayo*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Tesis]. [Fecha de acceso: 09 abril de 2022]. <https://n9.cl/1mqfv>
- Santos, E., Vieira, E., Albuquerque, L., Nogueira, W., Nogueira, L. (2021). *Calidad de vida en el trabajo de enfermeros de instituciones hospitalarias de la red pública*. Alagoas: *Revista Enfermería Global*. 63(07):461-474. [Artículo]. [Fecha de acceso: 07 abril de 2022]. <https://n9.cl/yhhqk>
- Sheehan, J., Laver, K., Bhojti, A., Rahja, M., Usherwood, T., Clemson, L., Lannin, N. (2021). *Methods and Effectiveness of Communication Between Hospital Allied Health and Primary Care Practitioners: A Systematic Narrative Review*. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*. 04(01):493–511. [Artículo]. [Fecha de acceso: 07 abril de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7910528/pdf/jmdh-14-493.pdf>
- Sinyiza, F., Kaseka, P., Chisale, M., Chimbatata, C., Mbakaya, B., Kamudumuli, P., Wu, J., Kayira, A. (2022). *Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study*. *BMC Health Serv Res*. 2022 May 24;22(1):695.

<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087>

- Stein, D., Cannity, K., Weiner, R., Hichenberg, S., Leon, A., Banerjee, S., Parker, P. (2022). *General and Unique Communication Skills Challenges for Advanced Practice Providers: A Mixed Methods Study*. *Diario del médico avanzado en oncología*. 13(01), 32–43. [Artículo]. [Fecha de acceso: 07 abril de 2022]. <https://acortar.link/ZPwC1A>
- Tamayo, M. (2020). *Metodología formal de la investigación científica*. Lima: Limusa S.A. [Internet]. [Fecha de acceso: 15 marzo de 2022]. <https://n9.cl/ode1zl>
- Torres, R., Aguilar, J., Bolado, P. (2020). *Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida*. Yucatán: *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano Seguro Social*. 28(01):05-14. [Artículo]. [Fecha de acceso: 01 abril marzo de 2022]. <https://n9.cl/176bh>
- Tuczyńska, M., Staszewski, R., Matthews, M., Żok, A., Baum, E. (2022). *Quality of the Healthcare Services During COVID-19 Pandemic in Selected European Countries*. *Front Public Health*. 02(01):01-08. [Artículo]. [Fecha de acceso: 01 abril marzo de 2022]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9133554/pdf/fpubh-10-870314.pdf>
- Valderrama, S. (2018). *Metodología del trabajo universitario*. Lima: San Marcos. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 30 setiembre de 2021]. <https://acortar.link/aGknnO>
- Vera, B., Mendoza, M. (2021). *Las tecnologías de la información y la comunicación y su incidencia en la práctica de enseñanza-aprendizaje*. *MQR Investigar*. 06(03): 30-49. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 15 marzo de 2022]. <https://bit.ly/3LvPT2k>
- Yanchapanta, E., Analuisa, E. (2022). *Comunicación asertiva y su relación enfermero - paciente por el uso constante de la mascarilla*. Ambato: *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*. 06(01):2054-2067. [Artículo]. [Fecha de acceso: 27 marzo de 2022]. <https://n9.cl/zmose>
- Yazew, K., Gebrie, M., Aynalem, Z. (2021). *Nurses' communication skills and determinants in Amhara region referral hospitals, northwestern Ethiopia*. Gondar: *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 14(2021):01-05. [Artículo]. [Fecha de acceso: 15 marzo de 2022]. <https://n9.cl/bpkp0>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022 Autora: Ruth Silvia Junes Flores																							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores																				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el asertividad y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un Policlínico de EsSalud?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la resolución de conflictos y la calidad de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud – 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el asertividad y la calidad de prestación de servicios en el personal de salud de un Policlínico de EsSalud.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la empatía y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico EsSalud.</p> <p>Identificar la relación que</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de prestación de servicios en los en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.</p> <p>Existe relación significativa entre el asertividad y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.</p> <p>Existe relación significativa entre la resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1: Habilidades sociales: Vicente Caballo(2016), adaptado por Mónica Quispe Peña 2020, adaptado Ruth Silvia Junes Flores</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">indicadores</th> <th style="width: 10%;">items</th> <th style="width: 15%;">Escala medición</th> <th style="width: 45%;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">D1: Comunicación</td> <td style="text-align: center;">Verbal No verbal</td> <td style="text-align: center;">1-8</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ordinal</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;"> <div style="text-align: right; padding-right: 10px;"> Malas (28–68) Regulares (69–76) Buenas (77–84). </div> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D2: Asertividad</td> <td style="text-align: center;">Opiniones, sentimientos Sin agresión o pasividad Respeta el derecho ajeno</td> <td style="text-align: center;">9-15</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D3: Empatía</td> <td style="text-align: center;">Necesidades y sentimientos Se identifica con otros Entiende mensajes sutiles Satisface necesidades</td> <td style="text-align: center;">16-21</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D4: Resolución de conflictos</td> <td style="text-align: center;">Reconoce un problema Comprende el problema Aborda el problema</td> <td style="text-align: center;">22-28</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	indicadores	items	Escala medición	Niveles y rangos	D1: Comunicación	Verbal No verbal	1-8	Ordinal	<div style="text-align: right; padding-right: 10px;"> Malas (28–68) Regulares (69–76) Buenas (77–84). </div>	D2: Asertividad	Opiniones, sentimientos Sin agresión o pasividad Respeta el derecho ajeno	9-15	D3: Empatía	Necesidades y sentimientos Se identifica con otros Entiende mensajes sutiles Satisface necesidades	16-21	D4: Resolución de conflictos	Reconoce un problema Comprende el problema Aborda el problema	22-28
Dimensiones	indicadores	items	Escala medición	Niveles y rangos																			
D1: Comunicación	Verbal No verbal	1-8	Ordinal	<div style="text-align: right; padding-right: 10px;"> Malas (28–68) Regulares (69–76) Buenas (77–84). </div>																			
D2: Asertividad	Opiniones, sentimientos Sin agresión o pasividad Respeta el derecho ajeno	9-15																					
D3: Empatía	Necesidades y sentimientos Se identifica con otros Entiende mensajes sutiles Satisface necesidades	16-21																					
D4: Resolución de conflictos	Reconoce un problema Comprende el problema Aborda el problema	22-28																					

prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud?	existe entre la resolución de conflictos y la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud.		<table border="1" data-bbox="1294 188 2033 316"> <tr> <td data-bbox="1294 188 1485 316"></td> <td data-bbox="1485 188 1655 316">Toma de decisiones Negociación</td> <td data-bbox="1655 188 1751 316"></td> <td data-bbox="1751 188 1890 316"></td> <td data-bbox="1890 188 2033 316"></td> </tr> </table> <p data-bbox="1330 352 2033 411">Variable 2: Calidad de prestación de servicios: Magaly Giovana Javier Rosario 2016, adaptado Ruth Silvia Junes Flores 2022</p> <table border="1" data-bbox="1294 472 2033 1034"> <thead> <tr> <th data-bbox="1294 472 1485 564">Dimensiones</th> <th data-bbox="1485 472 1684 564">indicadores</th> <th data-bbox="1684 472 1778 564">items</th> <th data-bbox="1778 472 1917 564">Escala medición</th> <th data-bbox="1917 472 2033 564">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1294 564 1485 689"><i>D1: Calidad técnico – científico</i></td> <td data-bbox="1485 564 1684 689">Procedimientos Conocimientos</td> <td data-bbox="1684 564 1778 689">1-7</td> <td data-bbox="1778 564 1917 1034" rowspan="3"> Ordinal 1) Nunca (2) A veces (3) Siempre </td> <td data-bbox="1917 564 2033 689">Baja (19–47)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1294 689 1485 845">D2: Calidad del entorno</td> <td data-bbox="1485 689 1684 845">Ambiente adecuado Interés del enfermero</td> <td data-bbox="1684 689 1778 845">8-13</td> <td data-bbox="1917 689 2033 845">Media (48–54)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1294 845 1485 1034">D3: Calidad humana</td> <td data-bbox="1485 845 1684 1034">Tiempo de espera Eficiencia Relaciones interpersonales</td> <td data-bbox="1684 845 1778 1034">14-19</td> <td data-bbox="1917 845 2033 1034">Alta (55–57).</td> </tr> </tbody> </table>		Toma de decisiones Negociación				Dimensiones	indicadores	items	Escala medición	Niveles y rangos	<i>D1: Calidad técnico – científico</i>	Procedimientos Conocimientos	1-7	Ordinal 1) Nunca (2) A veces (3) Siempre	Baja (19–47)	D2: Calidad del entorno	Ambiente adecuado Interés del enfermero	8-13	Media (48–54)	D3: Calidad humana	Tiempo de espera Eficiencia Relaciones interpersonales	14-19	Alta (55–57).
	Toma de decisiones Negociación																									
Dimensiones	indicadores	items	Escala medición	Niveles y rangos																						
<i>D1: Calidad técnico – científico</i>	Procedimientos Conocimientos	1-7	Ordinal 1) Nunca (2) A veces (3) Siempre	Baja (19–47)																						
D2: Calidad del entorno	Ambiente adecuado Interés del enfermero	8-13		Media (48–54)																						
D3: Calidad humana	Tiempo de espera Eficiencia Relaciones interpersonales	14-19		Alta (55–57).																						

Nivel y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 40 profesionales de salud del Policlínico Surquillo</p> <p>Tipo de muestreo: censal</p> <p>Tamaño de la muestra: 40 profesionales de salud</p>	<p>Variable 1: Habilidades Sociales Técnica: Encuesta Instrumento 1: Escala de Habilidades Sociales Monitoreo: Hospital Nacional de ESSALUD Ámbito de aplicación: Profesionales de salud Forma de administración: Aleatoria</p> <p>Variable 2: Calidad de prestación de servicios Técnica: Encuesta Instrumento 2: Escala de calidad de prestación de servicios Monitoreo: Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú Yungay Ámbito de aplicación: Profesionales de enfermería Forma de administración: Aleatoria</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: serán reportadas y procesadas con la aplicación de los programas estadísticos SPSS Statistics versión 26.0 y el programa Microsoft Excel 2019, para realizar el análisis e interpretación de los resultados en tablas y/o gráficos.</p> <p>Así como la estadística inferencial con la Prueba de Correlación de Spearman (Rho) para determinar la relación entre las variables $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ de estudio.</p> <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>	

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Niveles y rangos
V1: Habilidades sociales	Son las capacidades que todo ser humano percibe, comprende, descifra y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente el comportamiento de los demás; es decir, es el conjunto de comportamientos necesarios para interactuar e interactuar con otros de manera efectiva y mutuamente satisfactoria en el profesional de salud (Caballo, 2019).	Son las habilidades sociales en los profesionales de salud del Policlínico de EsSalud – 2022; según las dimensiones comunicación, asertividad, empatía y resolución de conflictos	Comunicación Asertividad Empatía Resolución de conflictos	1 -8 9-15- 16-21 22-28	Verbal No verbal Opiniones, sentimientos Sin agresión o pasividad Respeto el derecho ajeno Necesidades y sentimientos Se identifica con otros Entiende mensajes sutiles Satisface necesidades Reconoce un problema Comprende el problema Aborda el problema Toma de decisiones Negociación.	La escala de medición es ordinal Nunca=1, A veces=2 Siempre=3 El valor final de la primera variable habilidades sociales Rangos: Malas (28–68) Regulares (69–76) Buenas (77–84).
V2: Calidad de prestación de servicios	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la atención de los servicios; es decir, es una medida de cómo una organización presta sus servicios en comparación con las expectativas de sus clientes como respuesta a necesidades específicas que satisface o superan ciertos estándares (Avedis Donabedian, 2020).	Es la calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud del policlínico de EsSalud – 2022; según las dimensiones calidad técnico–científico, calidad del entorno y calidad humana.	Calidad técnico – científico Calidad del entorno Calidad humana	1-7 8-13 14-19	Procedimientos Conocimientos Ambiente adecuado Interés del enfermero Tiempo de espera Eficiencia Relaciones interpersonales	La escala de medición es ordinal nunca=1 a veces=2 y siempre=3 El valor final de la segunda variable es Calidad baja (19–47) Media (48–54) Alta (55–57).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

PRESENTACIÓN:

Estimados profesionales de salud, mi nombre es Ruth Junes Flores, estoy realizando un estudio sobre: “Habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un Policlínico de EsSalud – 2022”. Por lo tanto, solicito su colaboración valiosa y confidencial; agradeciendo su participación y le ruego sinceridad en sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentará una serie de enunciados, para lo cual le pido que conteste a cada uno de ellos, según sea conveniente, marcando con un aspa (X) o cada pregunta, responda una sola vez por cada enunciado.

DATOS GENERALES:

Edad:

- a) 25 a 39 años
- b) 40 a 49 años
- c) 50 a 59 años
- d) 60 a más años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Condición laboral:

- a) Nombrado
- b) Contratado

Tiempo que labora en el Policlínico de Lima EsSalud:

- a) Menos de 1 año
- b) 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) 11 a 15 años
- e) Más de 15 años



INSTRUMENTO 1: ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

N°	COMUNICACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
01	Usted le permite que el paciente le explique a su manera escuchándole atentamente.			
02	Brinda información al paciente en forma clara, de las atenciones que va a recibir.			
03	Responde al paciente en forma sencilla de alguna duda que tenga en su atención.			
04	Si el paciente no le entiende, le vuelve a responder en tono pausado.			
05	Emplea la modulación y el volumen de voz correcta en cada momento.			
06	Trata de prestar atención cuando el paciente le conversa molesto y tono fuerte.			
07	Responde al paciente con gesto de interés, expresiones y voz suave en la consulta.			
08	Cuando el paciente le comunica que le falta algún tratamiento o atención, le ayuda a resolver en ese momento.			
ASERTIVIDAD		Nunca	A veces	Siempre
09	Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y de los pacientes.			
10	Se conoce así mismo y suele ser consecuente de lo que siente y deseo en cada momento			
11	Es capaz de resolver serenamente los conflictos cuando el paciente no encuentra atención.			
12	Mantiene una actitud activa, en su trabajo.			
13	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes			
14	Reconozco mis errores y disculparme por ello			
15	Manifiesta su disconformidad en forma adecuada.			
EMPATÍA		Nunca	A veces	Siempre
16	Trato de entender al paciente por comprender como se siente en su atención.			
17	Reconozco si paciente está angustiado, triste.			
18	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente			
19	Me doy un tiempo para platicar y expresarle la muestra de afecto con el paciente			
20	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo			
21	Me preocupo por ser amable al atender al paciente.			
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		Nunca	A veces	Siempre
22	Cuando presencio a un paciente alterado, me acerco y le hablo para darle solución al problema.			
23	Reacciono emocionalmente cuando me siento estresado			
24	De ser posible evito los problemas con los pacientes derivándolo a otro servicio.			
25	Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión			
26	Trato de ser considerado(a) con los problemas de mi paciente			
27	Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación			
28	En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria			



INSTRUMENTO 2: ESCALA DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

N°	CALIDAD TÉCNICO – CIENTÍFICO	Nunca	A veces	Siempre
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente			
02	El personal de salud atiende con calidad y calidez al paciente.			
03	El personal de salud le conoce los manuales de organización y funciones.			
04	El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos de atención en su servicio.			
05	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos e instrumentos utilizados en la atención.			
06	El personal de salud demuestra un trato amable/cortés/respetuosos y favorece la confianza y seguridad de los usuarios			
07	El personal de salud está en capacitación continua.			
CALIDAD DEL ENTORNO		Nunca	A veces	Siempre
08	El centro de atención de Salud se mantiene limpia y tiene buena ventilación			
09	Le parece apropiado el ambiente donde labora.			
10	El personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio			
11	En su percepción el equipo multidisciplinario propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención.			
12	Cuenta con insumos suficiente para la atención y/o equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/procedimientos/ tratamiento de los pacientes.			
13	Mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del centro de atención.			
CALIDAD HUMANA		Nunca	A veces	Siempre
14	El personal de salud respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna			
15	El personal de salud se empodera de su servicio y atiende respetando el orden de atención.			
16	Cuando el personal de salud atiende al paciente demuestra un trato amable.			
17	Cuando el paciente muestra temor le brindas confianza para que manifieste sus preocupaciones.			
18	El personal de salud mantiene buena relación con el paciente.			
19	El personal de salud demuestra el trato humano con los pacientes			

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO. Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el trabajo de investigación. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre del participante

Firma y N° DNI

ANEXO 5. BASE DE DATOS GENERALES

Nº	EDAD	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO LABORAL
01	2	2	2	5
02	1	2	2	3
03	1	2	2	3
04	1	1	2	2
05	2	2	2	4
06	3	2	2	2
07	2	2	2	2
08	1	2	2	3
09	2	1	2	5
10	2	2	2	2
11	2	2	2	5
12	3	2	1	1
13	2	2	2	4
14	2	2	2	4
15	2	2	2	2
16	1	1	2	3
17	2	2	2	4
18	2	1	2	3
19	2	1	2	4
20	3	2	2	5
21	2	2	2	5
22	1	2	2	3
23	1	2	2	3
24	1	1	2	2
25	2	2	2	4
26	3	2	2	2
27	2	2	2	2
28	1	2	2	3
29	2	1	2	5
30	2	2	2	2
31	2	2	2	5
32	3	2	1	1
33	2	2	2	4
34	2	2	2	4
35	2	2	2	2
36	1	1	2	3
37	2	2	2	4
38	2	1	2	3
39	2	1	2	4
40	3	2	2	5

ANEXO 6. BASE DE DATOS ESPECÍFICOS DE LA VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

Nº	COMUNICACIÓN								DX1	ASERTIVIDAD						DX2	EMPATÍA						DX3	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								DX4	DX
	01	02	03	04	05	06	07	08		09	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28		
01	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	3	3	1	3	2	16	2	2	2	2	3	3	14	2	1	2	2	3	2	3	15	68
02	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	1	2	3	3	3	3	18	81
03	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	3	3	3	15	78
04	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	2	2	19	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	68
05	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	2	14	67
06	3	3	2	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	2	2	3	13	72
07	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2	2	2	3	2	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	3	2	16	70
08	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	1	3	3	18	3	2	3	2	3	3	16	1	1	2	2	3	3	3	15	73
09	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	84
10	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	3	3	17	2	1	3	1	3	3	3	16	75
11	3	3	3	2	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	2	3	16	2	2	3	3	3	2	2	17	76
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	2	3	3	3	16	79
13	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	78
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	20	3	2	3	2	3	3	16	2	1	3	3	3	3	3	18	78
15	3	2	3	2	3	3	3	2	21	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	2	3	3	17	2	1	1	2	3	2	3	14	72
16	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	3	3	3	3	3	2	20	2	3	2	2	3	3	15	2	1	1	3	2	3	3	15	71
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	3	3	17	3	1	2	2	3	3	3	17	79
18	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	2	3	3	1	3	3	18	3	2	3	3	2	2	15	2	2	1	2	2	2	3	14	70
19	2	3	2	3	2	2	3	3	20	2	3	3	3	1	3	2	17	3	3	3	2	2	3	16	2	2	2	2	3	2	2	15	68
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	2	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	2	2	1	3	3	3	3	17	78
21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	3	3	1	3	2	16	2	2	2	2	3	3	14	2	1	2	2	3	2	3	15	68
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	3	1	2	3	3	3	3	18	80
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	3	3	3	15	78
24	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	2	2	19	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	14	68
25	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	3	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	2	14	67
26	3	3	2	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	2	2	3	13	72
27	1	3	3	3	3	2	3	2	20	2	2	2	3	2	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	3	3	2	16	68
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	1	3	3	18	3	2	3	2	3	3	16	1	1	2	2	3	3	3	15	73
29	1	3	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	82
30	3	2	3	3	3	2	3	2	21	2	3	2	3	3	3	3	19	3	2	3	3	3	3	17	2	1	3	1	3	3	3	16	73
31	1	3	2	2	3	2	3	3	19	2	2	3	2	2	3	3	17	3	2	3	2	2	3	15	2	2	3	3	3	2	2	17	68
32	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	2	3	3	3	16	78
33	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2	2	2	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	3	3	3	18	75
34	3	2	2	3	2	2	3	3	20	3	2	3	2	1	3	2	16	3	2	3	2	3	3	16	2	1	3	3	3	3	3	18	70
35	2	2	3	2	2	3	3	2	19	3	2	3	3	2	3	3	19	3	2	3	2	3	3	16	2	1	1	2	3	2	3	14	68
36	3	2	2	2	2	2	3	2	18	3	2	2	2	1	3	2	15	2	3	2	2	3	3	15	2	1	1	3	2	3	3	15	63
37	1	3	3	3	3	3	3	3	22	2	2	2	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17	3	1	2	2	3	3	3	17	73
38	3	2	2	3	2	3	3	2	20	3	3	3	2	1	3	3	18	2	2	2	3	2	2	13	2	2	1	2	2	2	3	14	65
39	1	3	2	3	2	2	3	3	19	2	2	3	3	1	3	2	16	3	3	3	2	2	3	16	2	2	2	2	3	2	2	15	66
40	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	3	3	20	3	2	3	3	3	3	17	2	2	1	3	3	3	3	17	76

PRUEBA PILOTO

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSION 1: COMUNICACIÓN							DIMENSION 2: ASERTIVIDAD								DIMENSION 3: EMPATÍA					DIMENSION 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS							
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
02	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2
03	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
04	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
05	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3
06	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
07	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
08	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
09	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
11	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
12	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
13	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
14	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
15	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2
16	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
17	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
18	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3
19	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,835	28

PRUEBA PILOTO

ESCALA DE ESCALA DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Nº	DIMENSION 1: CALIDAD TÉCNICO – CIENTÍFICO							DIMENSION 2: CALIDAD DEL ENTORNO						DIMENSION 3: CALIDAD HUMANA					
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
02	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
03	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1
04	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3
05	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1
06	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1
07	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3
08	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
09	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1
12	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3
13	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1
14	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
15	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
16	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1
17	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3
18	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1
19	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,874	18



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores
1	ed	Numérico	8	2	edad	{1,00, 25 a 39 años}...
2	sex	Numérico	8	2	sexo	{1,00, masculino}...
3	condlab	Numérico	8	2	condicion laboral	{1,00, nombrado}...
4	tilab	Numérico	8	2	tiempo que labora en el pólíclínico	{1,00, meñios de un año}...
5	co1	Numérico	8	2	Usted le permite que el paciente le explique a su manera escuchándole atentamente.	{1,00, nunca}...
6	co2	Numérico	8	2	Brinda información al paciente en forma clara, de las atenciones que va a recibir.	{1,00, nunca}...
7	c03	Numérico	8	2	Responde al paciente en forma sencilla de alguna duda que tenga en su atención.	{1,00, nunca}...
8	co4	Numérico	8	2	Si el paciente no le entiende, le vuelve a responder en tono pausado.	{1,00, nunca}...
9	co5	Numérico	8	2	Emplea la modulación y el volumen de voz correcta en cada momento.	{1,00, nunca}...
10	co6	Numérico	8	2	Trata de prestar atención cuando el paciente le conversa molesto y tono fuerte.	{1,00, nunca}...
11	co7	Numérico	8	2	Responde al paciente con gesto de interés, expresiones y voz suave en la consulta.	{1,00, nunca}...
12	co8	Numérico	8	2	Cuando el paciente le comunica que le falta algún tratamiento o atención, le ayuda ...	{1,00, nunca}...
13	se9	Numérico	8	2	Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y de los pacientes.	{1,00, nunca}...
14	as10	Numérico	8	2	Se conoce así mismo y suele ser consecuente de lo que siente y deseo en cada m...	{1,00, nunca}...
15	as11	Numérico	8	2	Es capaz de resolver serenamente los conflictos cuando el paciente no encuentra ...	{1,00, nunca}...
16	as12	Numérico	8	2	Mantiene una actitud activa, en su trabajo.	{1,00, nunca}...
17	as13	Numérico	8	2	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes	{1,00, nunca}...
18	as14	Numérico	8	2	Reconozco mis errores y disculparme por ello.	{1,00, nunca}...
19	as15	Numérico	8	2	Manifiesta su disconformidad en forma adecuada.	{1,00, nunca}...
20	em16	Numérico	8	2	Trato de entender al paciente por comprender como se siente en su atención.	{1,00, nunca}...
21	em17	Numérico	8	2	Reconozco si el paciente está angustiado, triste.	{1,00, nunca}...
22	em18	Numérico	8	2	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente.	{1,00, nunca}...
23	em19	Numérico	8	2	Me doy un tiempo para platicar y expresarle la muestra de afecto con el paciente.	{1,00, nunca}...
24	em20	Numérico	8	2	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo.	{1,00, nunca}...
25	em21	Numérico	8	2	Me preocupo por ser amable al atender al paciente.	{1,00, nunca}...
26	re22	Numérico	8	2	Cuando presencio a un paciente alterado, me acerco y le hablo para darle solución ...	{1,00, nunca}...

Vista de datos **Vista de variables**



Visible: 69 de 69 variables

	ed	sex	condlab	tilab	co1	co2	c03	co4	co5	co6	co7	co8	se9	as10	as11
1	2,00	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
2	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
5	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
6	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
7	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
8	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	2,00	1,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
11	2,00	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
12	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
14	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
15	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
16	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
17	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
19	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
20	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	2,00	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
22	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
25	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMUNICACIÓN								
01	Usted le permite que el paciente le explique a su manera escuchándole atentamente.	X		X		X		
02	Brinda información al paciente en forma clara, de las atenciones que va a recibir.	X		X		X		
03	Responde al paciente en forma sencilla de alguna duda que tenga en su atención.	X		X		X		
04	Si el paciente no le entiende, lo vuelve a responder en tono pausado.	X		X		X		
05	Empieza la modulación y el volumen de voz correcta en cada momento.	X		X		X		
06	Trata de prestar atención cuando el paciente le conversa molesto y tono fuerte.	X		X		X		
07	Responde al paciente con gesto de interés, expresiones y voz suave en la consulta.	X		X		X		
08	Cuando el paciente le comunica que le falta algún tratamiento o atención, le ayuda a resolver en ese momento.	X		X		X		
DIMENSION 2: ASERTIVIDAD								
09	Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y de los pacientes.	X		X		X		
10	Se conoce así mismo y suele ser consecuente de lo que siente y desea en cada momento.	X		X		X		
11	Es capaz de resolver serenamente los conflictos cuando el paciente no encuentra atención.	X		X		X		
12	Mantiene una actitud activa, en su trabajo.	X		X		X		
13	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes.	X		X		X		
14	Reconozco mis errores y disculpo por ello.	X		X		X		
15	Manifiesta su disconformidad en forma adecuada.	X		X		X		
DIMENSION 3: EMPATÍA								
16	Trato de entender al paciente por comprender como se siente en su atención.	X		X		X		
17	Reconozco si el paciente está angustiado, triste.	X		X		X		
18	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente.	X		X		X		
19	Me doy un tiempo para platicar y expresarle la muestra de afecto con el paciente.	X		X		X		
20	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo.	X		X		X		
21	Me preocupo por ser amable al atender al paciente.							

DIMENSION 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		Si	No	Si	No	Si	No
22	Cuando presencio a un paciente alterado, me acerco y le hablo para darle solución al problema.	X		X		X	
23	Reacciono emocionalmente cuando me siento estresado (a)	X		X		X	
24	De ser posible evito los problemas con los pacientes derivándolo a otro servicio.	X		X		X	
25	Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión.	X		X		X	
26	Trato de ser considerado(a) con los problemas de mi paciente.	X		X		X	
27	Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación.	X		X		X	
28	En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Muñoz Salazar, José Manuel

DNI: 69536793

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

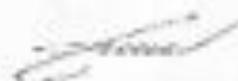
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 31 de Octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA
 DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: CALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICO							
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente	X		X		X		
02	El personal de salud atiende con calidad y calidez al paciente.	X		X		X		
03	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones	X		X		X		
04	El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos de atención en su servicio.	X		X		X		
05	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos e instrumentos utilizados en la atención.	X		X		X		
06	El personal de salud demuestra un trato amable/cortés/respetuosos y favorece la confianza y seguridad de los usuarios	X		X		X		
07	El personal de salud está en capacitación continua.							
	DIMENSION 2: CALIDAD DEL ENTORNO							
08	El centro de atención de Salud se mantiene limpio y tiene buena ventilación	X		X		X		
09	Le parece apropiado el ambiente donde labora.	X		X		X		
10	El personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio	X		X		X		
11	En su percepción el equipo multidisciplinario propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención.	X		X		X		
12	Cuenta con insumos suficiente para la atención y/o equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
13	Mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del centro de atención	X		X		X		

DIMENSION 3: CALIDAD HUMANA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal de salud respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna	X		X		X	
15	El personal de salud se empodera de su servicio y atiende respetando el orden de atención.	X		X		X	
16	Cuando el personal de salud atiende al paciente demuestra un trato amable.	X		X		X	
17	Cuando el paciente muestra temor le brinda confianza para que manifieste sus preocupaciones.	X		X		X	
18	El personal de salud mantiene buena relación con el paciente.	X		X		X	
19	El personal de salud demuestra el trato humano con los pacientes	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

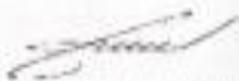
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Salazar, José Manuel DNI:
 09536793

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Lima, 31 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro,



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

N°	DIMENSION 1: COMUNICACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Claridad		VALORESCOR
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Usted le permite que el paciente le explique a su manera escuchándole atentamente.	✓		✓		✓		
02	Brinda información al paciente en forma clara, de las atenciones que va a recibir.	✓		✓		✓		
03	Responde al paciente en forma sencilla de alguna duda que tenga en su atención.	✓		✓		✓		
04	Si el paciente no le entiende, le vuelve a responder en tono pausado.	✓		✓		✓		
05	Empieza la modulación y el volumen de voz correcta en cada momento.	✓		✓		✓		
06	Trata de prestar atención cuando el paciente le conversa molesto y tono fuerte.	✓		✓		✓		
07	Responde al paciente con gesto de interés, expresiones y voz suave en la consulta.	✓		✓		✓		
08	Cuando el paciente le comunica que le falta algún tratamiento o atención, le ayuda a resolver en ese momento.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: ASERTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
09	Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y de los pacientes.	✓		✓		✓		
10	Se conoce así mismo y suele ser consecuente de lo que siente y desea en cada momento	✓		✓		✓		
11	Es capaz de resolver serenamente los conflictos cuando el paciente no encuentra atención.	✓		✓		✓		
12	Mantiene una actitud activa, en su trabajo.	✓		✓		✓		
13	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes	✓		✓		✓		
14	Reconozco mis errores y disculparme por ello	✓		✓		✓		
15	Manifiesta su disconformidad en forma adecuada.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Trato de entender al paciente por comprender como se siente en su atención.	✓		✓		✓		
17	Reconozco si paciente está angustiado(a), triste.	✓		✓		✓		
18	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente.	✓		✓		✓		
19	Me doy un tiempo para platicar y expresarle la	✓		✓		✓		

	muestra de afecto con el paciente.	✓		✓		✓	
20	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo.	✓		✓		✓	
21	Me preocupó por ser amable al atender al paciente.	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Cuando presencio a un paciente alterado, me acerco y le hablo para darle solución al problema.	✓		✓		✓	
23	Reacciono emocionalmente cuando me siento estresado.	✓		✓		✓	
24	De ser posible evito los problemas con los pacientes derivándolo a otro servicio.	✓		✓		✓	
25	Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión.	✓		✓		✓	
26	Trato de ser considerado(a) con los problemas de mi paciente.	✓		✓		✓	
27	Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación.	✓		✓		✓	
28	En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gloria OSCO Guillen DNI: 4258430

Especialidad del validador: MAESTRO
SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO

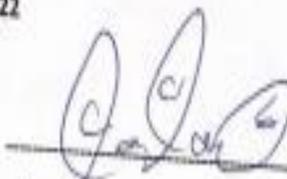
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de noviembre del 2022


Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
ESCALA DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: CALIDAD TÉCNICO - CIENTÍFICO								
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente	✓		✓		✓		
02	El personal de salud atiende con calidad y calidez al paciente.	✓		✓		✓		
03	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones.	✓		✓		✓		
04	El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos de atención en su servicio.	✓		✓		✓		
05	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos e instrumentos utilizados en la atención.	✓		✓		✓		
06	El personal de salud demuestra un trato amable/cortés/respetuosos y favorece la confianza y seguridad de los usuarios	✓		✓		✓		
07	El personal de salud está en capacitación continua.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: CALIDAD DEL ENTORNO								
08	El centro de atención de Salud se mantiene limpio y tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
09	Le parece apropiado el ambiente donde labora	✓		✓		✓		
10	El personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio	✓		✓		✓		
11	En su percepción el equipo multidisciplinario propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención.	✓		✓		✓		
12	Cuenta con insumos suficiente para la atención y/o equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de	✓		✓		✓		

	cuidados/ procedimientos/ tratamiento de los pacientes.	✓		✓		✓	
13	Mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del centro de atención.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: CALIDAD HUMANA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	El personal de salud respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna	✓		✓		✓	
15	El personal de salud se empodera de su servicio y atiende respetando el orden de atención.	✓		✓		✓	
16	Cuando el personal de salud atiende al paciente demuestra un trato amable.	✓		✓		✓	
17	Cuando el paciente muestra temor le brinda confianza para que manifieste sus preocupaciones.	✓		✓		✓	
18	El personal de salud mantiene buena relación con el paciente.	✓		✓		✓	
19	El personal de salud demuestra el trato humano con los pacientes	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Georgeta Dorica Guilan DNI: 42584207

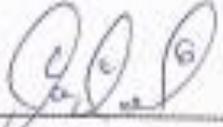
Especialidad del validador: MAESTRO
EN SALUD PÚBLICA CON ENFASIS EN ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, su alcance, estado y dirección. Georgeta Guilan del 2022

*Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

Ítem	Afirmación	Importancia	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: COMUNICACIÓN									
11	Usted le permite que el paciente le explique a su manera escuchándolo atentamente.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Brinda información al paciente en forma clara, de las atenciones que va a recibir.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Responde al paciente en forma sencilla de alguna duda que tenga en su atención.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Si el paciente no le entiende, le vuelve a responder en tono pausado.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Empieza la modulación y el volumen de voz correcta en cada momento.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Trata de prestar atención cuando el paciente le conversa molesto y tono fuerte.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Responde al paciente con gesto de interés, expresiones y voz suave en la consulta.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Cuando el paciente le comunica que le falta algún tratamiento o atención, le ayuda a resolver en ese momento.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 2: ASERTIVIDAD									
19	Comprende y maneja adecuadamente sus sentimientos y de los pacientes.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Se conoce así mismo y suele ser consecuente de lo que siente y desea en cada momento.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Es capaz de resolver serenamente los conflictos cuando el paciente no encuentra solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Mantiene una actitud activa, en su trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Reconozco mis errores y disculpame por ello.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Manifiesta su disconformidad en forma adecuada.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 3: EMPATÍA									
26	Trato de entender al paciente por comprender como se siente en su atención.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Reconozco si paciente está angustiado, triste.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades.			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

	del paciente.				✓	✓	✓			
9	Me doy un tiempo para platicar y expresarle la muestra de afecto con el paciente.				✓	✓	✓			
0	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo.				✓	✓	✓			
1	Me preocupo por ser amable al atender al paciente.				✓	✓	✓			
DIMENSION 4: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS										
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
2	Cuando presencio a un paciente alterado, me acerco y le hablo para darle solución al problema.				✓		✓		✓	
3	Reacciono emocionalmente cuando me siento estresado.				✓		✓		✓	
4	De ser posible evito los problemas con los pacientes derivándolo a otro servicio.				✓		✓		✓	
5	Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión.				✓		✓		✓	
6	Trato de ser considerado(a) con los problemas de mi paciente.				✓		✓		✓	
7	Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación.				✓		✓		✓	
8	En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria.				✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. CRISTINA DE CASTRO DNI: 8141777

Especialidad del validador: Actuaria Papante Ude Sman

*Veracidad: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 Noviembre del 2022


Área del Experto Informante
 LIC. DA ENFERMERIA
 C.E.F. 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
ESCALA DE CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES	Nunca	A veces	Siempre	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: CALIDAD TÉCNICO – CIENTÍFICO										
01	El personal de salud realiza sus funciones con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente				✓		✓		✓		
02	El personal de salud atiende con calidad y calidez al paciente.				✓		✓		✓		
03	El personal de salud conoce los manuales de organización y funciones.				✓		✓		✓		
04	El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos de atención en su servicio.				✓		✓		✓		
05	El personal de salud demuestra conocimiento de los medicamentos, equipos e instrumentos utilizados en la atención.				✓		✓		✓		
06	El personal de salud demuestra un trato amable/cortés/respetuosos y favorece la confianza y seguridad de los usuarios				✓		✓		✓		
07	El personal de salud está en capacitación continua.				✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CALIDAD DEL ENTORNO	Nunca	A veces	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
08	El centro de atención de Salud se mantiene limpia y tiene buena ventilación				✓		✓		✓		
09	Le parece apropiado el ambiente donde labora.				✓		✓		✓		
10	El personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio				✓		✓		✓		
11	En su percepción el equipo multidisciplinario propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención.				✓		✓		✓		
12	Cuenta con insumos suficiente para la atención y/o equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/				✓		✓		✓		

	tratamiento de los pacientes.				✓		✓		✓
13	Mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del centro de atención.				✓		✓		✓
DIMENSION 3: CALIDAD HUMANA		Nunca	A veces	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI
14	El personal de salud respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna				✓		✓		✓
15	El personal de salud se empodera de su servicio y atiende respetando el orden de atención.				✓		✓		✓
16	Cuando el personal de salud atiende al paciente demuestra un trato amable.				✓		✓		✓
17	Cuando el paciente muestra temor le brinda confianza para que manifieste sus preocupaciones.				✓		✓		✓
18	El personal de salud mantiene buena relación con el paciente.				✓		✓		✓
19	El personal de salud demuestra el trato humano con los pacientes				✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: 2145 CECILIA PARUITO URIBE DNI: 2145 7728
QUIROZ

Especialidad del validador: DR. CIENCIAS DE ENFERMERIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo 07 Noviembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 LIC. EN ENFERMERIA
 Cecilia R. Uribe Quiroz
 Firma del Experto Informante.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 16 de Noviembre del 2022

Señor (a):
Dr. Fredy Vargas Castañeda
Director
POLICLINICO DE SURQUILLO CAP III ESSALUD



Nº de Carta : 268 - 2022 - UCV - VA - EPG - FOSL03/I
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de noviembre del 2022

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: JUNES FLORES RUTH SILVIA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : "HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE UN POLICLINICO DE ESSALUD -2022"

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

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

Atentamente,


Dra. Ruth Majo Mamuro
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campesino Lima Ate

AREA	AÑO	CORRELATIVO
NIT	6377	2022 / 576



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades sociales y calidad de prestación de servicios en los profesionales de salud de un policlínico de EsSalud – 2022", cuyo autor es JUNES FLORES RUTH SILVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM DNI: 06962947 ORCID: 0000-0002-2462-2715	Firmado electrónicamente por: FSANABRIABO el 21-01-2023 08:37:41

Código documento Trilce: TRI - 0524047