



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Correlación entre Habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud
en pacientes de Odontología de un Hospital III-1. Trujillo.**

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

AUTOR:

Br. Diana Carolina Alvarez Huamán

(<https://orcid.org/0000-0002-5635-8488>)

ASESOR:

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos

(<https://orcid.org/00000-0003-2833-5665>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de salud

TRUJILLO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por su amor y bondad, que guía cada uno de mis pasos, por la oportunidad de culminar mis estudios y lograr la obtención de mi grado y por las personas que puso en mi camino para recibir apoyo moral para no rendirme en el intento de lograr mis objetivos.

A mis padres, Luis y Marleny por darme siempre su amor incondicional, por ser los pilares principales durante mi formación profesional, por haberme apoyado y brindado su confianza en todo momento, por sus consejos y sus valores; si he llegado hasta aquí y soy lo que soy, es gracias a ellos.

A mi hermano Luis Carlos, por ser mi segundo padre y colega, por amarme, protegerme y siempre querer lo mejor para mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a mi asesora Dra. Eliana Guzmán

por su tiempo, apoyo y aporte el cual fue fundamental para la realización de este trabajo.

A las autoridades y docentes de esta prestigiosa Universidad Cesar Vallejo.

Sin duda, juegan un rol importante para el desarrollo y éxito de sus alumnos.

A mis docentes de postgrado

por sus enseñanzas y doctrinas impartidas la realización de este trabajo.

A los cirujanos dentistas

Dr. Edgardo Romero Flores, Dr. Antonio Arizola y Dr. Henry Miranda por su buena disposición y colaboración en el desarrollo del presente trabajo.

A cada uno de mis familiares y a personas

que siempre están a mi lado por su apoyo brindado a lo largo de los años, por su disponibilidad en cada necesidad requerida.

Página del jurado

PRESIDENTE

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

SECRETARIO

Dra. Gladys Lola Luján Johnson

VOCAL

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Diana Carolina Alvarez Huamán, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con número de DNI 70002371 con la tesis titulada “Correlación entre habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de odontología de un Hospital III-1 Trujillo”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, 09 de agosto del 2019

Firma.....

Br. Diana Carolina Alvarez Huamán

DNI: 70002371

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN	10
II.- DISEÑO METODOLÓGICO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Población, muestra y muestreo	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.4. Procedimiento	24
2.5. Método de análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos	25
III.- RESULTADOS	27
IV.- DISCUSIÓN	37
V.- CONCLUSIONES	41
VI.- RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
ANEXOS	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 01. Nivel de habilidades sociales percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1-Trujillo, durante el periodo junio y julio 2019	27
Tabla 02. Nivel de calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1-Trujillo, durante el periodo junio- julio 2019	28
Tabla 03. Prueba de normalidad	29
Tabla 04. La dimensión primeras habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1. Trujillo.....	30
Tabla 05. La dimensión Habilidades sociales avanzadas se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo	31
Tabla 06. La dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo	32
Tabla 07. La dimensión Habilidades alternativas a la agresión se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo	33
Tabla 08. La dimensión Habilidades para hacer frente al estrés se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo	34
Tabla 09. La dimensión Habilidades de planificación de calidad de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1. Trujillo.	35
Tabla 10. Las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio – julio, 2019.	36

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología de un Hospital III-1. Trujillo durante el periodo junio- julio 2019. El estudio tuvo diseño no experimental, trasversal de tipo correlacional simple, incluyó un total de 80 pacientes encuestados entre 18 a 65 años de edad. Se les aplicó dos cuestionarios: Escala de Habilidades Sociales de Goldstein, modificado por el autor y el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor. Entre los principales resultados, se determinó que existe correlación directa en un nivel muy alto ($\rho=0.916^{**}$) entre las habilidades sociales y la calidad de servicio. Además, se percibió un ‘nivel alto de habilidades sociales (86%) y calidad de servicio (85%). Asimismo, el valor del coeficiente de correlación entre las primeras habilidades sociales y la calidad de servicio fue directa en nivel alto ($\rho=833^{**}$). El valor del coeficiente de correlación entre las habilidades sociales avanzadas y la calidad de servicio fue directa en nivel alto ($\rho=855^{**}$). Se determinó que el valor del coeficiente de correlación entre las habilidades relacionadas a los sentimientos y la calidad de servicio fue directa en un nivel moderado ($\rho=674^{**}$). El valor del coeficiente de correlación entre habilidades alternativas a la agresión y la calidad de servicio fue directa en un nivel alto ($\rho=835^{**}$), El valor del coeficiente de correlación entre habilidad para hacer frente al estrés y la calidad de servicio fue directa en nivel alto ($\rho=753^{**}$). El valor del coeficiente de correlación entre las habilidades de planificación y la calidad de servicio fue directa en un nivel alto ($\rho=850^{**}$). Se concluye, que existe correlación positiva significativa de un nivel muy alto ($\rho=0,916^{**}$) entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de la salud.

Palabras clave: habilidades sociales; calidad; servicios de salud.

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the relationship between social skills and the quality of health services received by patients from the Dental Service of Hospital III-1 -Trujillo, during the period June and July 2019. The type of this study was non-experimental, cross-sectional design study of simple correlational type, included a total of 80 patients surveyed between 18 to 65 years of age. The two applied instruments were the Goldstein social skills questionnaire, modified by the author and Servperf questionnaire by Cronin y Taylor. Among the main results, it was determined that there is a direct correlation at a very high level ($\rho = 0.916^{**}$) between social skills and quality of service. In addition, a high level of social skills (86%) and quality of service (85%) were perceived. Likewise, the value of the correlation coefficient between the first social skills and the quality of service was direct at high level ($\rho = 833^{**}$). The value of the correlation coefficient between advanced social skills and quality of service was direct at high level ($\rho = 855^{**}$). It was determined that the value of the correlation coefficient between the skills related to feelings and the quality of service was direct at a moderate level ($\rho = 674^{**}$). The value of the correlation coefficient between alternative skills to aggression and the quality of service was direct at high level ($\rho = 835^{**}$), The value of the correlation coefficient between ability to cope with stress and quality of service It was direct at high level ($\rho = 753^{**}$). The value of the correlation coefficient between planning skills and quality of service was direct at high level ($\rho = 850^{**}$). It is concluded that there is a significant positive correlation of a very high level ($\rho = 0.916^{**}$) between social skills and the quality of health services.

Key words: social skills; quality; health services.

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno de los servicios de salud, una herramienta fundamental para el ejercicio de la profesión del personal sanitario es la comunicación, siendo diversos los problemas que se generan cuando esta no es buena, es imprecisa y precipitada (Boudreaux,2003). Es por ello que, con el paso de los años se están realizando distintas investigaciones con respecto a las habilidades de comunicación y habilidades sociales en sí, y como éstas están relacionadas con la calidad de servicio que se le ofrece al paciente. (Leal,2012)

Es así como, se han ido dando cambios significativos en las organizaciones sanitarias, porque de ser entidades prestadoras de servicios de salud orientado a los profesionales, ahora son modelos organizativos enfocado en los usuarios, no solamente en la respuesta a las necesidades clínicas y expectativas de estos, sino que también a los aspectos que van desde el trato al personal, hasta las condiciones de los ambientes dentro o fuera del centro de salud (Honores,2017)

Es por ello que, en diversos centros de salud tanto públicas como privadas de distintos países y niveles de atención, la calidad de servicio y habilidades sociales es motivo de investigación, desarrollándose distintas acciones para mejorar, como, por ejemplo: grupos de consensos que se encarguen de evaluar el perfeccionamiento de técnicas, organizar comités de mortalidad, círculos de calidad; sistemas de monitoria y aplicación de encuestas al personal sanitario, usuarios, proveedores y demás. (Eceiza,2008)

A nivel internacional en Europa, un estudio en el Hospital Comarcal, España revela que las dimensiones de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) presentan un nivel medio-alto de habilidad social con respecto al nivel sanitario (Leal,2010). Y referente a la calidad de servicio, se encontró un estudio que evaluó la calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz, España, servicio de neurocirugía, dando como resultado un 76.5% satisfacción general. (Cordero,2014)

Con referente a Centroamérica, se encontró que la calidad de servicio en una clínica odontológica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras fue alta, presentando mayor valoración los ítems sobre: resolución del problema y el respeto a la privacidad y

menor valoración el ítem de: condiciones de infraestructura de la institución. (Ayala, 2012). Con respecto a Sudamérica, un estudio evaluó la calidad de servicio en un Centro de Salud Familiar en Chile, prestando un puntaje de 3,94 de 5,0 puntos, siendo la dimensión con mayor valoración la “Empatía”, y la de menor valoración “Responsabilidad”. Llegando como conclusión que los usuarios, se mostraban de acuerdo con el servicio entregado en el centro de salud. (Jelvés, Riquelme, & Gomez, 2010)

A nivel nacional, un estudio en el servicio de odontología del Hospital Cayetano Heredia nos revela un nivel entre regular y bueno de calidad de servicio y un nivel entre bueno y muy bueno en la Clínica Dental Cayetano Heredia (Dalma, 2017). Con referente a las habilidades sociales, se encontró una investigación en el centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos, donde existió una relación directa entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes. (Honores,2017).

A nivel local, se encontró un estudio realizado en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta donde casi la mitad (49.1%) de los pacientes consideraron que la calidad de la atención fue muy buena y el 41.1% buena (Messarina, 2016) .

Asimismo, existe otro hospital en la localidad, el Hospital Regional Docente de Trujillo, de categoría III-1, que brinda servicios de salud especializados de alta complejidad y contribuye con la formación de profesionales. Dicho hospital, realizó en el último año 2018; 334,309 atenciones en consulta externa, hospitalización y emergencia. Siendo su mayor porcentaje de atención (86%) en el área de consulta externa, siendo esto materia de investigación debido a que población en general ha reportado quejas sobre el tiempo de espera, falta de equipamiento, materiales y medicamentos. Además, del trato de los profesionales de la salud hacia los pacientes, refiriendo su falta de cortesía y empatía.

Debido a esta problemática, es la motivación para realizar el presente trabajo de investigación sobre si existe correlación entre las habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud en el servicio de odontología. A pesar de ser un servicio que atiende un menor porcentaje de pacientes en relación a otros. Esta área es una de las que más genera más ansiedad en el paciente, ocupando la ansiedad dental el quinto lugar entre los miedos de los adultos en América. (Rosita, 2014) Por ello, es necesario que el profesional

tenga adecuadas habilidades sociales, además de que este servicio depende exclusivamente de equipos, materiales para su atención.

Así mismo, se encontraron algunas investigaciones tales como la Luján et al. (2012) en España, cuyo objetivo fue determinar las habilidades sociales de los profesionales de la salud y la calidad percibida por sus pacientes del Hospital de Día Polivalente del Hospital Comarcal Vega Baja. Con una muestra de 8 profesionales de la salud y 55 pacientes. Se aplicaron cuatro instrumentos, dos para la evaluación del profesional: un cuestionario de variables sociodemográficas y una Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero y dos instrumentos para el paciente: un cuestionario de variables sociodemográficas y un cuestionario de calidad hospitalaria percibida (SERVQHOS). Los resultados fueron una puntuación media alta con respecto a las habilidades sociales de los profesionales de la salud en cada una de las dimensiones y con referente a la calidad, presentaron alta puntuación en todas las dimensiones. Concluyeron que, los pacientes atendidos por profesionales de la salud con adecuadas habilidades sociales, puntuaron más alto en la calidad de atención percibida.

Así también como, la de Cordero Tous et al. (2014). Que realizaron una investigación en España que tuvo como objetivo determinar la calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz en los servicios de neurocirugía. La muestra fue de 400 encuestados. El instrumento de medición fue el cuestionario SERVQUAL con modificación del autor. Como resultados, la calidad de servicio fue de 76.5 % siendo la variable calidad técnica (buenos médicos, éxito en operaciones, personal preparado) la que obtuvo resultados más favorables con la calidad de infraestructura. Las variables que estuvieron relación con el tiempo (organización de horarios, en consulta, espera) obtuvo resultados desfavorables y con las variables de atención a los familiares. Se llegó a la conclusión que no existe diferencias entre la calidad percibida entre ambos servicios. Además, que conforme a la edad la calidad percibida en la Sanidad Andaluza es mayor cuando el usuario encuestado es mayor.

Al mismo tiempo, Araya et al. (2014). realizaron una investigación en Chile, siendo su objetivo general determinar la calidad de atención odontológica en un centro de salud pública. La muestra estuvo conformada por 405 usuarios. El instrumento de medición fue el cuestionario SERVPERF. Como resultados, presentaron mejor valoración los que estaban

relacionados con el accionar del profesional y del equipo de trabajo que los acompaña (Seguridad, Habilidad del Servicio y Capacidad de Respuesta) entre los tres hicieron un promedio de 5,63 de 7 en la escala de Likert. No obstante, el criterio con más baja puntuación de 5,35 fue la Empatía. El promedio general fue de 5,5 que oscila entre un 70 – 80% de calidad de servicio. Concluyeron que, faltaba ponerse en el lugar del otro y que se debe emplear más tiempo en fortalecer el desarrollo de una atención personalizada, con más componentes de comunicación e inteligencia emocional en todos los integrantes del consultorio.

Asimismo, Chávez (2016). Realizó una investigación en Perú siendo su objetivo evaluar la calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres (I-3). La muestra estuvo conformada por 100 pacientes adultos que acudieron al servicio. El instrumento aplicado fue el cuestionario Servqual. Con respecto a los resultados, la percepción del usuario con respecto a responsabilidad, confiabilidad, bienes tangibles, seguridad y empatía fue extremadamente buena, puntaje 7, en la escala de Likert. El más alto porcentaje se encontró en bienes tangibles y el más bajo en la dimensión seguridad. Se llegó a la conclusión que, la calidad de atención fue extremadamente buena.

Por último, Honores (2017). Realizó una tesis en Perú cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por pacientes en odontología del centro de salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos. La muestra se conformó por 80 pacientes entre 18 y 70 años de edad y 10 odontólogos. El instrumento aplicado fue cuestionario SERVQUAL para la variable calidad y el cuestionario aplicado para la variable habilidades sociales fue el Belduma “Relaciones sociales en el grupo escolar 2015”. Con respecto al resultado, el 80% de los odontólogos refirieron presentan habilidades sociales en cada una de sus dimensiones y el 69.7% de los usuarios están satisfechos porque percibieron un mejor servicio. Se concluyó que existe relación directa entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud.

Así pues, es que desde los años setenta hasta el día de hoy, la psicología ha mostrado un gran interés por las habilidades sociales (HHSS), que era estudiada con otros nombres desde los años treinta (Bredart,2005). No obstante, no es hasta la década de los setenta, que el término

de HHSS se llega a consolidar, a definir sus bases conceptuales, y teóricas lo cual genera una investigación que conduce tanto a la evaluación, planificación y diseño de programas de intervención para mejorar las habilidades interpersonales. (Eceiza;2008)

Según Peñafiel, E. en su libro HHSS nos dice que cuando nos referimos sobre *habilidad* se considera a la posesión o no de algunas habilidades que se necesita para cada tipo de situación (Peñafiel,2010) Además, de no ser solamente una característica de personalidad, sino también un conjunto de reacciones relacionados a diferentes tipos de estímulos, los cuales han sido asociados a determinadas clases de estímulos, los cuales han sido adquiridos en un proceso de aprendizaje. (Peñafiel,2010) (Zepeda,2003)

La compleja naturaleza de las HHSS dio lugar a múltiples definiciones debido a que depende en gran parte a una situación o contexto específico en un determinado lugar. (Peñafiel;2010)(Nuñez,2005) Una definición de HHSS de las más acertadas es la de Caballo Vicente en 1986, que se encuentra en su libro Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales, afirma que: es un conjunto de conductas que emite una persona en un contexto interpersonal donde manifiestas sus deseos, opiniones, actitudes, derechos, sentimientos de manera adecuada a las situaciones, respetando esas conductas en los demás, lo que en general soluciona las dificultades inmediatas de la situación, y minimiza en el futuro los posibles problemas. (Caballo, 2007)

Adicionalmente, Arnold Goldstein en 1980, menciona que las HHSS son un conjunto de capacidades y habilidades diversas y específicas que se manifiestan en situaciones de problemas interpersonales y socioemocionales, van desde actividades de básicas hasta características avanzadas e instrumentales.”. (Goldstein;1980)

Dentro de este marco, Vicente E. Caballo nos afirma que las habilidades sociales son característica de la conducta y no del ser humano. Adicionalmente, son características específicas al ser humano y a la situación, y no es universal. Debe presenciarse en el ámbito cultural de la persona, así como también en otras situaciones. Además, consiste en la capacidad del individuo a poder elegir libremente su accionar. (Caballo;1993)

Las descripciones actuales de las HHSS nos dicen que se debe tomar en consideración dentro de un ámbito cultural definido. Además de que los tipos de comunicación cambian significativamente en una misma cultura, como entre varias. Además, depende de varios factores como sexo, edad, educación y clase social. Sin embargo, todos parecen saber de forma intuitiva que es una habilidad social. (Caballo;2007)

La clasificación de las HHSS según Goldstein (1980) se dividen en VI grupos: Habilidades sociales básicas: Las cuales constan en escuchar, iniciar y mantener una conversación, presentarse, agradecer, formular preguntas, y hacer cumplidos. Habilidades sociales avanzadas y relacionada con los sentimientos: Consiste en relacionarse en entornos sociales de manera satisfactoria, por ejemplo, en pedir ayuda, participar, dar instrucciones, etc. Habilidades alternativas a la agresión: las cuales tienen relación con la toma de decisiones, establecimiento de objetivos, resolver problemas. Habilidades para Hacer Frente al Estrés: Aparece en momento de crisis, el sujeto va a desarrollar mecanismo de afrontamiento apropiado. Habilidades de Planificación: Se refieren a discernir la causa de un problema, establecer un objetivo, recoger información y tomar una decisión. (Goldstein ;1980)

El desarrollar y aprender las HHSS es esencial para lograr tener óptimas relaciones tu entorno ya sea en el ámbito de la familia, escuela, sociedad y trabajo. (Matson,2012) Además, de tener una importancia relevante en el presente como en el desarrollo futuro de la persona debido a que no solo se refieren a las relaciones con colegas o compañeros, sino que también va a permitir al individuo asimilar los papeles y las normas sociales. (Escales,2014)

Así nos dice también Bredat (2005) que, las interacciones sociales proporcionan a las personas la ocasión de efectuar y aprender HHSS que puedan contribuir de manera fundamental en su posterior desempeño emocional, académica y social porque serían muchos los conflictos que se podrían prevenir con respecto a la relación con el paciente, si el profesional de salud fuera capaz de perfeccionar, mejorar o aumentar sus habilidades sociales (Ramón,2012). Según los expertos, la forma de cómo se trata al paciente y la comunicación que se tiene con este, son los factores más importantes para la satisfacción de este. (Ayuso,2016)

Con referente a la segunda variable, la sociedad ha manifestado una atención constante referente a la calidad de prestaciones de servicios de salud, en estos últimos años. Es así que hoy en día los centros de salud y/o hospitales, buscan complacer cada vez más las expectativas del usuario o paciente, dando origen a que la noción sobre la calidad de prestación de salud evolucione, quedando atrás el hecho de que la calidad estuviera atada al control de la producción de un producto. (Honores;2017)

En distintos países, la calidad de servicio que se ofrece a los pacientes en los centros de salud, es cada vez motivo de preocupación e investigación. Debido a que la definición de calidad en el cuidado de salud abarca más el hecho de saber la manera en cómo responder de manera rápida, satisfactoria, culturalmente importante y sobre todo que sea sencillo de comprender a lo que el paciente pregunta, plantea sobre como son los procedimientos médicos, con el fin de que no sea percibido de manera atemorizante; y no solo, sobre la calidad técnica de procedimientos de diagnóstico y terapéutico. (Eceiza;2008)

El Ministerio de Salud (Minsa) en su documento oficial refiere que una de las preocupaciones en el sector salud es la calidad en la prestación de los servicios de salud y no solamente por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. Además, menciona que, una de las definiciones más aceptadas es la de Avedis Donabedian la cual refiere que: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. (Minsa, 2007)

Parasuraman, Zeithaml y Berry refieren que con respecto a la percepción del cliente define a la calidad como: “juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio”. Así mismo afirma que la comparación que realizan los clientes entre las expectativas y las percepciones del servicio va a dar como resultado la calidad. (Parasuraman,1988)

En los servicios de salud, el usuario, presenta tres niveles de necesidades con relación a calidad: El primer nivel son las necesidades o expectativas básicas en el cual el paciente espera que la atención sea con educación, competencia, honestidad, seguridad, entre otros y además con resultados conforme a los tratamientos. El segundo nivel abarca las situaciones de interés y disposición para brindar un rápido servicio, con accesibilidad, responsabilidad,

con una individualizada atención, comunicación adecuada y que el personal esté implicado con el cuidado. Para finalizar, el último nivel se encuentra el buen aspecto tanto del personal como de las instalaciones, además de una relación costo-beneficio favorable. (Eceiza;2008)

Un asunto controversial que se ha dado entre los expertos es la medición de la calidad del servicio. A finales de los 80's se consideraba a el cuestionario Servqual (SERVice QUALity) cuestionario realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) como modelo de mayor aplicación y difusión para medir la calidad del servicio. El cual estaba basado en la idea de que la calidad en el servicio podía ser vista como el grado y la dirección de discrepancia entre las expectativas y la percepción de lo que en realidad recibe el usuario.

No obstante, una década después Cronin y Taylor (Cronin, 1994) realizaron diversos estudios, donde probaron que no era necesario que el cuestionario tuviera ítems que midieran las expectativas. Por lo cual, presentaron otro modelo llamado Servperf (SERVice PERFormance) el cual se utilizó para diversos estudios de manera empírica en distintas entidades de servicios. Se llegó a la conclusión de que el modelo Servqual no era el más idóneo para la evaluación de la calidad de servicio, siendo el modelo Servperf el más adecuado porque se basa solamente en la percepción, y ya no en la expectativa que pueda tener del servicio.

El razonamiento que sustenta el modelo Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Es decir, de qué manera natural, el cliente siempre evalúa a partir de una predicción que él mismo hace. . (Ibarra, 2015) El modelo Servperf consta de cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, contiene 22 declaraciones que intentan recolectar y medir, con una escala de siete niveles en escala de Likert.

Muchos son los problemas que surgen con respecto a la relación con el paciente, los cuales se pueden prevenir si somos capaces de mejorar nuestras HHSS. (Leal;2010) Esto también va a depender de la educación que reciban los médicos, en el cual se tiene que considerar que las HHSS van a contribuir e intensificar actitudes positivas en ellos, (Gil,1993) debido a que cuando existe una insatisfacción del paciente con el servicio que recibe, posiblemente puede ser una severa limitante para la formación del futuro del profesional médico. (Eceiza;2008)

Además, las HHSS van a permitir facilitar las relaciones interpersonales, aumentar la autoestima, el autoconcepto (Feitosa,2012). Siendo esto importante porque en la vida diaria de hoy en día se presentan dificultades ya sea en el ámbito personal (estrés, discrepancias) como en la vida organizacional y en el trabajo (liderazgo, hipercompetencia, excelencia en el servicio). (Leal et al;2010)

Ante lo mencionado es que se plantea la siguiente interrogante de investigación: **¿Existe correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio - julio 2019?**

Así mismo se justifica esta investigación dado que con el paso del tiempo, las personas les han dado mayor relevancia a cuestiones ligadas a la atención de la salud y los derechos de los pacientes, lo que antes no hacían; tal vez por conformismo, ignorancia, u otros factores. Inclusive el paciente podría encontrarse satisfecho con el sistema de atención de un establecimiento de Salud. Sin embargo, hoy en día las personas tienen en cuenta cuestiones claras como las HHSS (conductas, contexto interpersonal y social) del personal médico, y todo lo que ello implica, que pueden llegar a aparecer críticas importantes o relevantes que se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad de prestaciones de servicios de salud. Más aún cuando no existen estudios previos en nuestra localidad sobre el tema.

Además, el instrumento aplicado en la presente investigación que nos ayudó a recopilar la información, el cual presenta validez y confiabilidad, puede servir como un modelo para seguir mejorando en próximas investigaciones, debido a que no se cuenta hoy en día con un instrumento de habilidades sociales para el sector salud. Todo eso para generar datos confiables y actualizados que permitirá a los directivos y profesionales de la salud la formulación de estrategias y/o programas enfocados a desarrollar, promover el fortalecimiento de las HHSS para mejorar así la calidad de servicio entregado.

La importancia del estudio está en valorar la percepción del usuario para conocer cómo están evaluando o calificando los servicios suministrados, constituyendo este estudio una forma de retroalimentación efectiva para un continuo mejoramiento de políticas en beneficio de los

usuarios, mejorando la calidad en los servicios entregados, beneficiando tanto al Hospital Regional Docente de Trujillo como a sus pacientes.

A partir de lo anterior se formuló el objetivo general de esta investigación que consiste en determinar la correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 -Trujillo, durante el periodo junio – julio 2019. Así mismo; se propone los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de habilidades sociales percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 – Trujillo. Identificar el nivel de calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Primeras habilidades sociales de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades sociales avanzadas de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del del Hospital III-1 - Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades alternativas a la agresión de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 -Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades de planificación de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo.

Asimismo, se formuló la hipótesis general de esta investigación que está sujeta a constratación: Las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio – julio, 2019. Por lo tanto, las hipótesis específicas son: La dimensión primeras habilidades sociales de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital

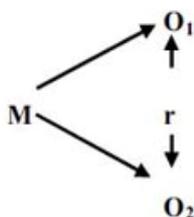
III-1.Trujillo; la dimensión Habilidades sociales avanzadas de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1.Trujillo; la dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1.Trujillo; la dimensión Habilidades alternativas a la agresión se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1.Trujillo; la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo y la dimensión Habilidades de planificación de calidad de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1. Trujillo.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, transversal de tipo correlacional simple. Hernández, Fernández, & Baptista (2014), refiere que es un diseño correlacional debido a que primero se hace una descripción de cada variable de estudio y después se determina la correlación que existe entre ambas variables, lo que va a permitir realizar recomendaciones.

Esquema



Donde:

M: Muestra de estudio integrado por pacientes de odontología

O1: Variable Habilidades Sociales

O2: Variable Calidad de prestaciones de servicio

r: Grado de correlación entre variables

2.2 Operacionalización de las variables

Variable: Habilidades Sociales

Definición operacional: Para la medición de la variable Habilidades Sociales, se utilizó el instrumento: Escala de Habilidades Sociales de Goldstein (1980), modificado por el autor.

Variable: Calidad de Prestaciones del servicio de salud

Definición operacional: Para la medición de la variable Calidad de Prestaciones del servicio de salud, se utilizó el instrumento: Cuestionario Servperf. (ANEXO 4)

2.3 Población y muestra

2.3.1 POBLACIÓN

La población se conformó por los usuarios externos atendidos en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo durante el periodo de junio-julio 2019.

2.3.2 MUESTRA

La muestra representativa se conformó en función a la afluencia de usuarios externos al servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo durante el periodo junio y julio 2019, que cumplieron con los criterios de elegibilidad, se determinó un número de 80 usuarios externos. (ANEXO 5)

2.3.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN

2.3.3.1 Criterios de inclusión:

- Paciente que acudió por tercera vez a más para su atención dental de rutina en el Servicio de Odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo entre el periodo junio y julio 2019.
- Paciente entre 18 a 65 años de edad.
- Paciente con aparente buen estado de salud general (ABEG), lúcido y orientado en tiempo, espacio y persona (LOTEP).

2.3.3.2 Criterios de exclusión:

- Paciente que no acepte participar en el estudio.

2.3.4. Unidad de análisis

Cada paciente adulto atendido en el Servicio de Odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo, que cumplía con los criterios de inclusión.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica:

Se utilizó la encuesta para ambas variables

2.4.2: Instrumento:

El Cuestionario

Variable 1: Habilidades sociales

Para dicha variable se utilizó el instrumento validado “Cuestionario que mide percepción sobre habilidades sociales” de Goldstein 1980 modificado por el autor. Está compuesto de 50 ítems, que se agrupan en 6 dimensiones: Primeras Habilidades Sociales (1-8), Habilidades Sociales Avanzadas (9-14), Habilidades Relacionadas con los Sentimientos (15-21), Habilidades Alternativas a la Agresión (22-30), Habilidades para hacer frente al estrés (31-42) y Habilidades de Planificación del 43-50). Para los resultados de esta prueba se hizo mediante la sumatoria de los valores de los ítems (0 para “nunca”, 1 para “a veces” y 2 para “siempre”). Por lo tanto, el instrumento tuvo un puntaje mínimo de 0 puntos y un máximo de 100 puntos. La puntuación “BAJO” de 0 a 25 puntos, “MEDIO BAJO” de 26 a 50 puntos, “MEDIO ALTO” de 51 y 75 puntos y “ALTO” de 76 puntos a 100 puntos. (ANEXO 1)

Variable 2: Calidad de prestaciones de servicios de salud

Para medir dicha variable, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF) el cual sirve para medir la calidad de atención percibida; se compone de 22 ítems y 5 dimensiones: Capacidad de respuesta (1 – 4), Empatía (5 – 9), Seguridad (10 – 13), fiabilidad (14 – 18) y Elementos tangibles (19 - 22). Para evaluar este instrumento se usó una escala numérica, con valores del 1 al 7. Donde 1 significa la menor y 7 la mayor calidad de atención percibida. Por consiguiente, la calificación mínima era 22 puntos y máxima de 154 puntos. Posteriormente, con el resultado obtenido fue categorizado en diferentes niveles: “BAJO” de 22 a 66 puntos, “MEDIO” de 67 a 110 puntos y “ALTO” de 111 a 154 puntos. (ANEXO 2)

2.4.3 Validez y confiabilidad

2.4.3.1 Validez de constructo

Para determinar la validez de los instrumentos se realizaron los análisis de ítems a cada instrumento: “Cuestionario que mide percepción sobre habilidades sociales” de Goldstein 1980 modificado por el autor y Cuestionario SERVPERF. Los cuales fueron APTOS para ser aplicado, debido a que en su totalidad los valores del coeficiente de correlación fueron significativos. (ANEXO 6 y 7)

2.4.3.2 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con 20 personas a las cuales se les aplicó dos instrumentos: Cuestionario que mide percepción sobre habilidades sociales de Goldstein y modificado por el autor y el cuestionario Sevrperf. Posterior a ello, se realizó un análisis de coeficientes corregidos ítem total, los cuales mostraron resultados significativos. Con el fin de aumentar la precisión de la confiabilidad se calculó también el Coeficiente Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniendo Alpha Total “rtt” = 0.877 para la Escala de Habilidades Sociales y “rtt” = 857 para la encuesta Servperf. Finalmente, todos estos valores demostraron que los instrumentos eran confiables. (ANEXO 6 Y 7)

2.5 Procedimiento

- El primer paso para realizar el presente trabajo de investigación fue solicitar el permiso para su ejecución, mediante la aprobación del proyecto por parte del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo.
- Una vez aprobado el proyecto, se procedió a solicitar el permiso a las autoridades del Hospital Regional Docente de Trujillo para poder realizar el trabajo de investigación en los pacientes que acudan al Servicio de Odontología de dicho hospital. (ANEXO 8).

- Inicialmente, se consultó cuantas veces el paciente había acudido al servicio. Posterior a ello, si el paciente acudió de 3 veces a más, se le solicitó la participación en el estudio brindándole información acerca del propósito de la investigación firmando el consentimiento informado (**ANEXO 3**).
- En seguida, se entregó los instrumentos para que sean llenados en presencia de la investigadora. Se realizaron aclaraciones ante las formas de llenado de las encuestas. El procedimiento duró aproximadamente entre 5 a 10 minutos por ambas encuestas. Una vez finalizado se procedió a verificar el correcto llenado.

2.6 Método de análisis de la información

Con respecto al análisis de los resultados de este trabajo de investigación, se realizó mediante la estadística descriptiva y correlacional. El proceso de la información se llevó a cabo mediante la elaboración de tablas estadísticas, utilizando el programa SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences), procediendo al análisis de los datos obtenidos de las diferentes dimensiones de la Escala de Habilidades Sociales y del Cuestionario Servperf. Con referente al análisis de correlación, el primer paso fue el análisis de normalidad para ambos instrumentos mediante la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov, esta prueba de normalidad sirvió para el contraste de las hipótesis. Se aplicó la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman en todos los casos. Los resultados finales se presentaron en tabulaciones simples y cruzadas (según la elaboración de normas APA), de acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

2.7 Aspectos éticos

Para la realización del presente trabajo de investigación se contó con la autorización de la Dirección de Capacitación del Hospital Regional Docente de Trujillo, que basan sus parámetros en los principios de los artículos 15; 25 de la Ley General de Salud del Perú. (Ley N° 26842). Además, se contó también con el consentimiento informado de los pacientes para poder ser parte del presente estudio, se explicó de manera clara y detallada la información, con el poder de negarse de participar en cualquier momento sin ninguna dificultad o pérdida de algún beneficio. En tal sentido, se respeta el anonimato de cada encuestado antes, durante y después de la aplicación de la encuesta,

protegiendo los datos obtenidos y sin juzgar la información que se obtuvo. Se consideró además los principios básicos del informe Belmont sobre principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación que consisten en el respeto por las personas, en el que todos los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, con cortesía, respeto. Asimismo, se encuentra el principio de Beneficencia, que consiste en tratar a las personas de manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño, sino también esforzándose en asegurar su bienestar.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de habilidades sociales percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 – Trujillo, durante el periodo junio y julio 2019

NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES		
NIVEL	N	%
ALTO	69	86%
MEDIO ALTO	11	14%
MEDIO BAJO	0	0%
BAJO	0	0%
N	80	100%

Visto la Tabla 1, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 86% percibieron un nivel alto habilidades sociales. Un 14% percibieron un nivel medio alto, y un 0% en el nivel medio bajo y bajo.

Tabla 2

Nivel de calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 Trujillo durante el periodo junio- julio 2019

CALIDAD DE SERVICIO		
NIVEL	N	%
ALTO	68	85%
MEDIO	12	15%
BAJO	0	0%
N	80	100%

Visto la Tabla 2, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 85% percibieron un nivel alto calidad de servicio. Un 15% percibieron un nivel medio, y un 0% un nivel bajo.

3.2 Análisis ligado a las hipótesis

Tabla 3

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
CAPDERSPTA	,165	80	,000
EMPATIA	,127	80	,003
SEGURIDAD	,226	80	,000
FIABILIDAD	,198	80	,000
ELEMTANGIBLES	,147	80	,000
TOTALCALIDAD	,081	80	,200*
PRIMERASHHSS	,197	80	,000
HHSSAVANZADAS	,241	80	,000
HHSSSENTIMIENTOS	,232	80	,000
HHSSAGRESION	,192	80	,000
HHSSSTRES	,192	80	,000
HHSSPLANIFICACION	,232	80	,000
TOTALHHSS	,121	80	,005

Visto la Tabla 3, se puede apreciar que, los puntajes sigs. de las dimensiones: Primeras habilidades sociales (,000); Habilidades sociales avanzadas (,000); Habilidades relacionadas con los sentimientos (,000); Habilidades alternativas a la agresión (,000); Habilidades para hacer frente al estrés (,000); Habilidades de planificación (,000) y el puntaje sig total de Habilidades Sociales (0,05), no siguen una distribución normal porque $p < 0.05$. Sin embargo, el puntaje sig total de calidad de servicio (,200), si siguen una distribución normal porque $p > 0.05$.

Tabla 4

La dimensión primeras habilidades sociales de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1. Trujillo.

Primeras Habilidades sociales	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	57	100%	0	0%	0	0%	57	71,3%
Medio alto	10	43,5%	13	56,5%	0	0%	23	28,7%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	PRIMERAS HHSS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,833** ,000 80

Visto la Tabla 4 se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 71,3% percibieron un nivel alto de las Primeras Habilidades Sociales. El 100% percibió un nivel alto de primeras habilidades sociales y un nivel alto de calidad de servicio. El 56,5% percibieron un nivel medio alto de Primeras habilidades Sociales y un nivel medio de Calidad de Servicio. Y un 0% en el nivel bajo en ambas variables. Se puede apreciar con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las Primeras habilidades sociales y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud ($p < 0,05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman, que dio como resultado 0,833**, siendo esta correlación directa en un nivel alto.

Tabla 5

La dimensión Habilidades sociales avanzadas de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo

HHSS Avanzadas	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	66	95,7%	3	4,3%	0	0%	69	86,3%
Medio alto	1	9,1%	10	90,9%	0	0%	11	13,8%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	HHSS	Coeficiente de correlación	,855**
	AVANZADAS	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 5, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 95,7% percibieron un nivel alto de las HH. SS Avanzadas y de Calidad de Servicio. El 90,9% percibieron un nivel medio alto de HH. SS Avanzadas y un nivel medio de Calidad de Servicio. Y un 0% en el nivel bajo en ambas variables. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las Habilidades sociales avanzadas y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud ($p < 0,05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman, dio como resultado 0,855**, siendo esta correlación directa en un nivel alto.

Tabla 6

La dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo

HHSS Sentimientos	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	53	94,6%	3	5,4%	0	0%	56	70%
Medio alto	14	58,3%	10	41,7%	0	0%	24	30%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	HHSS	Coefficiente de correlación	,674**
	SENTIMIENTOS	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 6, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 94,6 % percibieron un nivel alto de las HHSS relacionadas con los sentimientos y de Calidad de Servicio. Un 41,7% percibieron un nivel medio alto de HHSS y un nivel medio de Calidad de Servicio. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las Habilidades relacionadas con los sentimientos y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud, ($p < 0.05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman, dio como resultado 0,674**, siendo la correlación directa en un nivel moderado.

Tabla 7

La dimensión Habilidades alternativas a la agresión se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo

HHSS Agresión	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	51	98,7%	1	1,9%	0	0%	52	65%
Medio alto	16	57,1%	12	42,9%	0	0%	28	35%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	HHSS AGRESION	Coefficiente de correlación	,835**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 7, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 98,7% percibieron un nivel ALTO de las HHSS alternativas a la agresión y de Calidad de Servicio. Un 42,9% percibieron un nivel medio alto de HHSS y un nivel medio de Calidad de Servicio. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las Habilidades alternativas a la agresión y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud, ($p < 0.05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman, dio como resultado 0,835**, siendo la correlación directa en un nivel alto.

Tabla 8

La dimensión Habilidades para hacer frente al estrés se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1. Trujillo.

HHSS Estrés	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	55	84,6%	10	15,4%	0	0%	65	81,3%
Medio alto	12	80 %	3	20 %	0	0%	15	18,8%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	HHSS ESTRÉS	Coefficiente de correlación	,753**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 8, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 84,6% percibieron un nivel alto de las HHSS frente al estrés y de Calidad de Servicio. Un 20% percibieron un nivel medio alto de HHSS y un nivel medio de Calidad de Servicio. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las HHSS frente al estrés la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud, ($p < 0.05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman, dio como resultado 0,753**. Siendo la correlación directa en un nivel alto.

Tabla 9

La dimensión Habilidades de planificación de calidad de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1. Trujillo.

HHSS Planificación	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	65	97,0%	2	3,0%	0	0%	67	83,8%
Medio alto	2	15,4%	11	84,6%	0	0%	13	16,3%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	HHSS	Coefficiente de correlación	,850**
	PLANIFICACIÓN	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 9, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 97,0% percibieron un nivel alto de las HHSS de planificación y de Calidad de Servicio. Un 84,6 % percibieron un nivel medio alto de HHSS y un nivel medio de Calidad de Servicio. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las HHSS de planificación y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud, ($p < 0.05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman que dio como resultado 0,850** siendo la correlación directa de nivel alto.

Tabla 10

Las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio – julio, 2019.

Habilidades Sociales	Calidad de servicios						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	66	95,7%	3	4,3%	0	0%	69	86,3%
Medio alto	1	9,1%	10	90,9%	0	0%	11	13,8%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	67	83,8%	13	16,3%	0	0%	80	100%

Prueba de correlación Rho de Spearman

Correlaciones			Calidad
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	,916**
	Sociales	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Visto la Tabla 10, se puede apreciar que, de un total de 80 encuestados, el 95.7% percibieron un nivel alto de las HHSS y de Calidad de Servicio. Un 90,9 % percibieron un nivel medio alto de HHSS y un nivel medio de Calidad de Servicio. Con respecto a lo estadístico: Existe correlación significativa entre las HHSS y la Calidad de prestaciones del Servicio de Salud ($p < 0.05$), según la prueba estadística no paramétrica, Rho de Spearman que dio como resultado 0,916** siendo la correlación directa de nivel muy alto.

DISCUSIÓN

Los profesionales de la salud dedican gran parte de su tiempo a comunicarse con sus pacientes, no solamente deben ser un simple comunicador, sino también un instructor de habilidades sociales para sus pacientes, con el fin establecer una adecuada interacción (Eceiza, 2008). Es por eso que, las habilidades sociales son un pilar básico en la práctica sanitaria, para que los pacientes puedan llegar a recibir un nivel alto de calidad de atención en los servicios de salud. (Araya, 2012) Cuando esta relación se establece así, se tiene asegurado el éxito profesional (Escales, 2014). Por ello, el presente estudio fue diseñado para determinar la correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por 80 pacientes encuestados entre 18 a 65 años de edad, en el servicio de odontología del Hospital III-1 -Trujillo, durante el periodo junio – julio 2019.

Como principales resultados de la investigación, en la Tabla 1, los pacientes percibieron un nivel alto de habilidades sociales (86%) en los odontólogos. Este resultado se asemeja al estudio presentado por Honores (2017) en Lima, Perú donde los odontólogos presentaban un 80% de habilidades sociales. Esta semejanza puede deberse a que ambas investigaciones tienen características sociodemográficas similares, mismo país, rango de edad, cultura y servicio. Asimismo, existen otras investigaciones como las de Luján et al (2012) y Leal et al (2010) realizadas en España, que dieron resultados ligeramente inferiores porque presentaron un nivel medio alto de habilidades sociales según la Escala de Gismero de Habilidades Sociales en ambas investigaciones. Esta diferencia puede deberse a que las investigaciones han sido aplicadas, en otro lugar demográfico, país, continente y cultura, se dice que los europeos se caracterizan por tener una personalidad más reservada que el de los sudamericanos.

Asimismo, referente a la variable calidad de prestaciones de los servicios de salud, el presente estudio percibió un nivel alto de calidad de servicio (85%). Este resultado fue semejante al presentado por Ayala (2012) en Honduras, Jelvés (2010) en Chile. Son dos estudios internacionales donde refieren semejantes resultados con lo obtenido, esto puede deberse a que ambas investigaciones se han realizado en el servicio de odontología, y en países latinos. Además, se encontraron otros resultados con

puntuaciones más altas que lo obtenido, como por ejemplo de Chávez (2016) realizado en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima, debido a que según la encuesta Servqual, dio como resultado un nivel de calidad extremadamente buena. Esto puede deberse a que se realizó en una clínica privada, donde los estándares de calidad son más altos además de que el punto débil del sector salud en los hospitales es el equipamiento, la infraestructura por ello no hay un porcentaje mayor en nuestra investigación. Sin embargo, las investigaciones de Siadén (2016) y Cordero Tous (2014) presentaron porcentajes menores. Siadén realizó una tesis en Perú titulada: Calidad de atención en la consulta externa de medicina del Hospital de San Juan de Lurigancho, como resultado obtuvo un porcentaje de calidad de 71.42% esto puede deberse a que el lugar donde se aplicó la investigación, es de un distrito con escasos recursos. y Cordero Tous et al. Realizó una investigación en España presentando una satisfacción general respecto a la calidad de servicio de 76.3%, esto puede deberse a que el estudio se aplicó en otro servicio de consulta externa y en un país europeo donde las exigencias del cliente son superiores que las nuestras.

Con referente a las dimensiones de las habilidades sociales, se procedió a analizar cada una de las seis dimensiones, siendo la primera: la dimensión de las primeras habilidades sociales, las cuales presentaron una correlación significativa ($p < 0.05$) directa de nivel alto ($\rho = 0.833^{**}$) con la calidad de prestaciones de servicio de la salud. Este resultado fue similar al presentado en el estudio de Honores (2017), donde $p < 0.05$, lo cual significa que existe una relación significativa de dicha dimensión con la calidad de servicio. Esto puede deberse a que en esta dimensión se refiere a las habilidades de comunicación, que es pilar importante para cualquier profesional de la salud, ya que estos consisten en saber escuchar, formular una pregunta, entablar una conversación con el paciente.

Con respecto a la dimensión habilidades sociales avanzadas el presente estudio mostró una correlación significativa con la calidad de servicio ($p < 0.05$) directa de un nivel alto ($\rho = 0.855^{**}$) lo cual es semejante al estudio presentado por Honores (2017), donde $p < 0.05$, lo cual significa que existe una relación significativa de dicha dimensión con la calidad de servicio. Esto puede deberse a que esta dimensión es una habilidad que se

aplica en la resolución de los problemas, en disculparse cuando el profesional ha podido cometer algún error y a seguir las instrucciones de un procedimiento.

Adicionalmente, el resultado sobre la dimensión habilidades relacionadas a los sentimientos fue que existe correlación significativa entre dicha dimensión y la calidad de servicio ($p < 0.05$) directa de un nivel moderado ($\rho = 0.674^{**}$). Este resultado fue semejante al presentado por Honores (2017), donde refirió que existe una correlación significativa con la variable calidad ($p < 0.05$). Sin embargo, se percibió un nivel moderado, esto puede ser porque esta dimensión consiste en poder comprender los sentimientos, resolver el miedo que pueda presentar el paciente, conocer sus emociones y no es una habilidad muy desarrollada en los profesionales de los hospitales en nuestra localidad y los pacientes son consciente de ello, solo quieren que se solucione su problema de manera eficiente.

Con referente a las Habilidades alternativas a la agresión, el presente estudio mostró una correlación significativa con la calidad de servicio ($p < 0.05$) directa y de nivel alto ($\rho = 0.835^{**}$). Este resultado fue semejante al presentado por Honores (2017), donde refirió que existe una relación significativa directa con la variable calidad de servicio $p < 0.05$. Esto puede deberse porque estas habilidades tienen que ver con el desarrollo del autocontrol y empatía, en momentos de situaciones críticas o de enfado, evitar problemas mayores, y responder de manera adecuada sin entrar en peleas o discusiones.

En adición, la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés en este estudio presentó una correlación significativa con la calidad de servicio ($p < 0.05$) directa de nivel alto ($\rho = 0.753^{**}$). Este resultado fue semejante al presentado por Honores (2017), donde refirió que existe una relación directa con la variable calidad de servicio $p < 0.05$. Esto puede deberse a que esta dimensión consiste en prepararse para una situación difícil, intentar llegar a una solución y manifestar su punto de vista.

Con respecto a la última dimensión de las habilidades sociales: La dimensión Habilidades de planificación, el presente estudio mostró una correlación significativa ($p < 0.05$) directa de un nivel muy alto ($\rho = 0.850^{**}$), semejante al estudio presentado por Honores (2017), donde refiere que existe una relación directa entre la dimensión habilidades de planificación y la calidad de servicio ($p < 0.05$). Esto puede deberse a que

esta dimensión consiste en tomar decisiones acerca de los tratamientos, el elegir la mejor opción para el paciente, en establecer objetivos claros acerca del tratamiento a realizar, determinar a qué se puede lograr hacer y hasta donde son los límites que se pueden presentar, siendo estas habilidades pilares para una buena calidad de servicio.

Finalmente, el principal resultado de la investigación es que existe correlación significativa entre las HHSS y la calidad de prestaciones de los servicios de salud ($p < 0.05$) directa de un nivel muy alto ($r = 0,916^{**}$). Este resultado es semejante a los encontrados por Honores (2017), donde refiere que existe relación directa entre las habilidades sociales con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Centro de Salud Carlos Cueto Fernandini de los Olivos en el año 2017. Lima, Perú. Adicionalmente, en un trabajo de investigación de Luján et al (2012) realizado en Murcia, España. sus resultados indicaron que los pacientes atendidos por profesionales de la salud con unas adecuadas habilidades sociales están más satisfechos con la atención hospitalaria percibida, por ello su puntuación es más alta con respecto a la calidad de atención percibida. Dichos resultados resultaron ser similares a la presente investigación esto puede deberse a que usuarios califican el nivel de atención según las habilidades sociales que presente el profesional de salud, corroborando el hecho que las habilidades sociales y de comunicación son un pilar básico en la práctica sanitaria de los diferentes profesionales de la salud siendo una de las variables más relevantes en la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de servicio recibido.

IV. CONCLUSIONES

1. El nivel de habilidades sociales percibidos por los pacientes de odontología fue un nivel alto al 86%.
2. El nivel de calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología fue un nivel alto al 85%.
3. La dimensión Primeras habilidades sociales tiene una correlación directa de nivel alto (0,833**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
4. La dimensión Habilidades sociales avanzadas tiene una correlación directa de nivel alto (0,855**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
5. La dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos tiene una correlación directa de nivel moderado (0,674**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
6. La dimensión Habilidades alternativas a la agresión tiene una correlación directa de nivel alto (0,835**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
7. La dimensión Habilidades para hacer frente al estrés tiene una correlación directa de nivel alto (0,753**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
8. La dimensión Habilidades de planificación tiene una correlación directa de nivel alto (0,850**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.
9. Las Habilidades Sociales tienen una correlación directa de nivel muy alto (0,916**) con la calidad de prestaciones de servicios de salud.

V. RECOMENDACIONES

Al concluir el estudio podemos recomendar lo siguiente:

- Hacer de conocimiento los resultados de la investigación a las autoridades del hospital, con la finalidad de que se ejecuten estrategias necesarias para implementar y continuar capacitando de manera periódica a los profesionales de la salud (médicos, odontólogos y personal técnico) sobre las habilidades sociales.
- Es fundamental que se mejore y se continúe la coordinación entre el personal directivo, profesionales de salud, personal administrativo y demás miembros del hospital en los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía del hospital para que se continúe brindando un servicio de alta calidad a sus pacientes.
- Es importante continuar con la línea de investigación de las habilidades sociales y su correlación con la calidad de prestación de servicios de salud en otros servicios del hospital Regional Docente de Trujillo y también en otras poblaciones debido a que no existen muchos estudios referentes a este tema en nuestra localidad.
- Es primordial que se creen nuevas técnicas e instrumentos para la adecuada evaluación de habilidades sociales, debido a que actualmente no existen instrumentos específicos para el área de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya Vallespir, C. B. (2014). Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. *Odontoestomatología*, 4-12.
- Ayala, H. (2012). Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Universidad Nacional Autónoma. Honduras. *Tesis para optar al Título de Maestro en Salud Pública*. Tegucigalpa, Honduras.
- Ayuso, D. (2016). Empatía y habilidades sociales en enfermeras asistenciales en el Servicio Madrileño de Salud. *Comunitania: International Journal of Social Work and Social Sciences*, 110-125.
- Boudreaux ED, M. M. (2003). Patient satisfaction data as a quality indicator: A tale of two emergency departments. *Acad Emerg Med*, 261-8.
- Bredart, A. B. (2005). Doctor-patient communication and satisfaction with care in oncology. *Current Opinion in Oncology*. *Current Opinion in Oncology*, 351-54.
- Caballo. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Closas Orcoyen .
- Chávez, A. (2016). Calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres. *Tesis para optar el grado de maestría en Medicina*. Lima.
- Cordero T, H. A. (2014). Calidad percibida en hospital del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía. *Revista de Calidad Asistencial*, 311-319.
- Cronin, & T. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Dalma, E. (2017). CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA. *Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista*. Lima, Peru.

- Eceiza, M. &. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de Psicodidáctica*, 11-26.
- Escales, R. P. (2014). *Habilidades Sociales*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.
- Feitosa, F. B. (2012). Habilidades sociais e rendimento acadêmico: a função mediadora da competência cognitiva. *Temas em Psicologia*, 61-70.
- Gil, F. y. (1993). Entrenamiento en Habilidades Sociales. Madrid: Pirámide.
- Goldstein, A. S. (1980). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia Un programa de enseñanza*. Barcelona: Martinez Roca.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana de México .
- 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, 2017. *Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru.
- Ibarra. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229-260.
- Jelvés, Riquelme, & Gomez. (2010). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CENTRO DE SALUD FAMILIAR EN CHILE. *Horizontes Empresariales* , 51-70.
- Leal C, L. C.-d. (2010). Habilidades sociales en los profesionales de urgencias y cuidados críticos de un hospital público comarcal. *Enfermería Intensiva*, 136-141.
- Luján, I., Leal, C., & Gascón, M. E. (2012). Habilidades sociales en los profesionales de la salud y satisfacción de los pacientes del hospital de día polivalente de un hospital comarcal. *Revista de Psicología de la Salud*, 127-141.
- Macías, M. M. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico . *Psicología del Caribe*, 123-145.

- Matson, J. L. (2012). An evaluation of social skills in adults with pica, autism spectrum disorders, and intellectual disability. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 505-514.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. *UCV - Scientia*, 119-13.
- Minsa. (2007). Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Lima, Peru: Segraf.
- Núñez Del Arco, C. R. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 63-74.
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. y. (Ediciones de la U). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: 4a Edición.
- Parasuraman, A. B. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A. B. (1988). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Peñafiel, E. S. (2010). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editex.
- Ramón, R., & Segura, M. P. (2012). Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Rev Esp Comun Salud*, 49-61.
- Raúl, U. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Rev. Méd*, 65-69.
- Rosita, E. (2014). Ansiedad dental en pacientes adultos del servicio de odontología de los hospitales Regional Docente de Trujillo y Belén de Trujillo. Trujillo, 2014. *Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista*. Perú.
- Ruelas. (1993). Calidad, productividad y costos. *Salud Publica Mex*, 298-304.
- Siadén, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho. *Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Zepeda, F. (2003). *Introducción La Psicología Una Visión Científico Humanista*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN SOBRE HABILIDADES SOCIALES

Autor: Goldstein 1980

Modificado: Por el autor

Estimado usuario estamos realizando una investigación sobre correlación de las habilidades sociales y la Calidad de Prestaciones de Servicios de Salud percibidos por los usuarios del servicio de odontología del hospital Regional Docente de Trujillo. Por lo que requerimos su respuesta la cual será totalmente anónima. Agradecemos su participación. La escala de valores son las siguientes. Deberá marcar la alternativa que considere según su percepción la correcta.

0 Nunca

1 A veces

2 Siempre

PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES		Nunca	A veces	Siempre
1	Prestó atención cuando usted o los demás le estaban hablando y considera que hizo un esfuerzo para comprender lo que le estaban diciendo.			
2	Habló con usted sobre temas poco importantes para luego pasar al tema importante de su salud.			
3	Habló y le explico sobre su salud.			
4	Considera que le formulo preguntas sobre su diagnóstico.			
5	Agradeció por su comportamiento después de la atención.			
6	Se presentó hacia usted por su propia iniciativa.			
7	Presentó a su asistente ante usted.			
8	Resaltó el comportamiento que tuvo durante su atención.			
HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS				
9	Pidió con facilidad ayuda cuando tuvo alguna dificultad.			
10	Participa en la conversación que usted inicio.			
11	Explicó con claridad a usted el procedimiento que iba a realizar.			
12	Considera que siguió las instrucciones del procedimiento según la explicación.			
13	Pidió disculpa a usted o a los demás por haber hecho algo mal.			
14	Intentó convencer, a usted o a los demás de que tratamiento era mejor para usted.			
HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS				
15	Intentó comprender y reconocer las emociones que demostró.			
16	Expresa sus sentimientos antes el miedo por parte de usted.			
17	Intentó comprender lo que sentía usted.			
18	Intentó comprender su enfado o desagrado.			
19	Mostro interés por su caso.			
20	Ante su miedo intentó hacer algo para disminuirlo.			
21	Considera que se dijo a si mismo cosas agradables esperando algún alago.			

HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN		Nunca	A veces	Siempre
22	Pidió permiso para hacer el procedimiento.			
23	Se ofreció a compartir algo o alguna información.			
24	Considera que le ayudó a usted o a los demás.			
25	Llegó a establecer algún tipo de negociación que le benefició tanto a usted o a los demás.			
26	Controlo su carácter de modo que no se le “escapó las cosas de la mano”.			
27	Considera que defendió sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura.			
28	Considera que conservó el control cuando le hicieron alguna broma.			
29	Considera que se mantiene al margen para evitar problemas.			
30	Considera que encuentra formas para resolver situaciones difíciles sin pelearse.			
HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS				
31	Menciona su molestia ante usted por su salud.			
32	Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien ó usted le hizo.			
33	Expresó un sincero cumplido a los demás por la forma en que han realizado un trabajo.			
34	Hizo algo que le ayudó a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.			
35	Se arregló con facilidad para atender sin la ayuda de alguien.			
36	Defendió a su asistente o a los demás cuando hubo algún problema.			
37	Reconoció y resolvió de manera correcta cuando alguien intento persuadir a usted o a los demás de un determinado tratamiento.			
38	Comprendió la razón por la cual fracasó un determinado tratamiento.			
39	Reconoció y resolvió alguna confusión que se produjo cuando el asistente le dijo a usted una cosa, pero en realidad hizo otra.			
40	Respondió correctamente cuando hicieron alguna acusación hacia usted o a los demás.			
41	Manifestó su punto de vista de la mejor manera.			
42	Considera que hizo frente a la presión de los pacientes para su atención.			
HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN.				
43	Tomó la iniciativa para entablar conversación.			
44	Reconoció si la causa de algún problema era consecuencia de alguna situación bajo su control.			
45	Estableció un objetivo sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar el tratamiento.			
46	Fue realista al reconocer hasta donde podía realizar un determinado tratamiento.			
47	Reconoció que tratamiento iba a realizar y consiguió la información adecuada.			
48	Determinó de forma realista cuál de sus diagnósticos era el más importante y el que debería solucionar primero.			

49	Consideró las posibilidades de su tratamiento y eligió la mejor.			
50	Se organizó y preparó para realizar el tratamiento.			

RESULTADO DE LA SUMATORIA DE PUNTAJES

BAJO	0-25	
MEDIO BAJO	26-50	
MEDIO ALTO	51-75	
ALTO	76-100	

ANEXO 2

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD EN PACIENTES DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL III-1 DE TRUJILLO

Nº Encuesta:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Edad del encuestado en años		
Número de veces que acudió a la cita	() vez	
Sexo	Femenino ()	Masculino ()
Nivel de estudio	Analfabeto	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior Técnico	
	Superior Universitario	

CUESTIONARIO SERVPERF

Autores: Cronin y Taylor 1994

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

Resultado de sumatoria:

BAJO	22-66	
MEDIO	67-110	
ALTO	111-154	

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. INTRODUCCIÓN

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“Correlación entre habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de odontología de un Hospital III-1 en Trujillo”**. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Determinar la correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 -Trujillo, durante el periodo junio – julio 2019.

3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

4. BENEFICIOS

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuros pacientes al permitir brindarles una mejor atención. Además, para el desarrollo del conocimiento científico.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda información sobre su salud general es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada a la responsable del estudio, Srta. Diana Carolina Alvarez Huamán cuyo número de celular es 994566772.

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

PACIENTE

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADORA

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____

ANEXO 4

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades sociales	Son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Goldstein (1980)	Se utilizará el cuestionario de Habilidades sociales	Primeras HHSS	Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular pregunta, dar las gracias, presentarse/ otras personas, hacer un cumplido.	Ordinal Bajo Medio Bajo Medio Alto Alto
			HHSS Avanzadas	Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, disculparse, convencer a los demás.	
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	Conocer sentimientos, expresar sentimientos propios comprender sentimientos, enfrentarse al enfado de otro, resolver el miedo, autorrecompensarse.	
			Habilidades alternativas a la agresión	Pedir permiso, compartir, ayudar a otros, negociar, utilizar autocontrol, defender derechos, responder a las bromas, evitar problemas, no entrar en peleas.	
			Habilidades para hacer frente al estrés	Formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando es dejado de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a mensajes	

				contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a la presión.	
			Habilidades de planificación.	Tomar una decisión, discernir la causa del problema, establecer objetivos, determinar habilidades propias, recoger información, resolver problemas, tomar la iniciativa, concentrarse en una tarea.	
Calidad de prestaciones de salud	Es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de éste. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994)	Se utiliza el cuestionario SERVPERF	Fiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.	
			Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	
			Empatía	Disponibilidad para ponerse en el lado del otro. Cuidado y atención individualizada.	
			Aspectos tangibles	Instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación	

ANEXO 5

Para determinar el tamaño de muestra se emplearon datos de un estudio piloto, empleándose el muestreo aleatorio simple (Marco muestral conocido):

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N =	100
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Valor tipificado de Z al 2.5% de error tipo I	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Valor de proporción de éxito	$p =$	0.50
Valor de proporción de fracaso	$q =$	0.50
Erro de Precisión 5%	$E =$	0.05
Tamaño de la muestra calculado	$n =$	79.51
Tamaño de la muestra mínimo	$n =$	80

ANEXO 6

FICHA TECNICA

Cuestionario que mide percepción sobre Habilidades Sociales de Goldstein 1980 modificado por el autor.

Nombre	Cuestionario que mide percepción sobre Habilidades Sociales
Autor	Arnold Goldstein / modificado por Diana Alvarez
Año	2019
Aplicación	Hospital Regional Docente de Trujillo
Bases teóricas	Teoría relacionada con las dimensiones de las habilidades sociales según Arnold Goldstein.
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Pacientes adultos entre 18 a 65 años de edad que acudieron al servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo durante el periodo junio y julio 2019, que cumplieron con los criterios de elegibilidad.
Tipo de administración	Individual
Duración	5 minutos
Normas de puntuación	Está compuesto de 50 ítems, que se agrupan en 6 dimensiones: Primeras Habilidades Sociales (1-8), Habilidades Sociales Avanzadas (9-14), Habilidades Relacionadas con los Sentimientos (15-21), Habilidades Alternativas a la Agresión (22-30), Habilidades para hacer frente al estrés (31-42) y Habilidades de Planificación del 43-50). Para los resultados de esta prueba se hizo mediante la sumatoria de los valores de los ítems (0 para “nunca”, 1 para “a veces” y 2 para “siempre”). Por lo tanto, el instrumento tuvo un puntaje mínimo de 0 puntos y un máximo de 100 puntos.
Campo de aplicación	Servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo.
Validez	Para determinar la validez del instrumento se realizaron los análisis de ítems, el cual fue APTO para ser aplicado, debido a que en su totalidad los valores del coeficiente de correlación fueron significativos.
Confiabilidad	Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con 20 personas a las cuales se les aplicó el instrumento. Posterior a ello, se realizó un análisis de coeficientes corregidos ítem total, los cuales mostraron resultados significativos. Con el fin de aumentar la precisión de la confiabilidad se calculó también el Coeficiente Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniendo Alpha Total “rtt” = 0.877 Finalmente, todos los valores demostraron que los instrumentos eran confiables.
Categorización de la medición general y rangos	La puntuación “Bajo” de 0 a 25 puntos, “medio bajo” de 26 a 50 puntos, “medio alto” de 51 y 75 puntos y “alto” de 76 puntos a 100 puntos

FICHA TECNICA

Cuestionario SERvice PERformance (Servperf) de Cronin y Taylor en 1994

Nombre	Servperf
Autor	Cronin y Taylor
Año	1994
Aplicación	Hospital Regional Docente de Trujillo
Bases teóricas	Teoría relacionada a lo expuesto por Cronin y Taylor en 1994
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Pacientes adultos entre 18 a 65 años de edad que acudieron al servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo durante el periodo junio y julio 2019, que cumplieron con los criterios de elegibilidad.
Tipo de administración	Individual
Duración	5 minutos
Normas de puntuación	Se compone de 22 ítems y 5 dimensiones: Capacidad de respuesta (1 – 4), Empatía (5 – 9), Seguridad (10 – 13), fiabilidad (14 – 18) y Elementos tangibles (19 - 22). Para evaluar este instrumento se usó una escala numérica, con valores del 1 al 7. Donde 1 significa la menor y 7 la mayor calidad de atención percibida. Por consiguiente, la calificación mínima era 22 puntos y máxima de 154 puntos.
Campo de aplicación	Servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo.
Validez	Para determinar la validez del instrumento se realizaron los análisis de ítems, el cual fue APTO para ser aplicado, debido a que en su totalidad los valores del coeficiente de correlación fueron significativos.
Confiabilidad	Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con 20 personas a las cuales se les aplicó el instrumento. Posterior a ello, se realizó un análisis de coeficientes corregidos ítem total, los cuales mostraron resultados significativos. Con el fin de aumentar la precisión de la confiabilidad se calculó también el Coeficiente Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniendo Alpha Total “rtt” = 0.857 Finalmente, todos los valores demostraron que los instrumentos eran confiables.
Categorización de la medición general y rangos	Con el resultado obtenido fue categorizado en diferentes niveles: “bajo” de 22 a 66 puntos, “medio” de 67 a 110 puntos y “alto” de 111 a 154 puntos.

ANEXO 7

COEFICIENTES DE CORRELACION CORREGIDA ITEM TOTAL DEL INTRUMENTO:

“HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN MODIFICADO POR EL AUTOR”

COEFICIENTES DE CORRELACION CORREGIDA ITEM TOTAL						
ITEM	PRIMERAS HABILIDADES	HH.SS AVANZADAS	HH.SS CON LOS SENTIMIENTOS	HH.SS A LA AGRESIÓN	HH.SS PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS	HH.SS DE PLANIFICACIÓN
1	,506**					
2	,458**					
3	,468**					
4	,490**					
5	,395*					
6	,556**					
7	,581**					
8	,448*					
9		,462**				
10		,486**				
11		,573**				
12		,575**				
13		,470**				
14		,578**				
15			,566**			
16			,678**			
17			,510**			
18			,651**			
19			,578**			
20			,539**			
21			,558**			
22				,331*		
23				,486**		
24				,521**		
25				,486**		
26				,410**		
27				,457*		
28				,506**		
29				,448*		
30				,417**		
31					,456**	
32					,548**	
33					,547**	
34					,558**	
35					,377*	
36					,520**	
37					,433**	
38					,633**	
39					,558**	
40					,452*	
41					,556**	
42					,345*	
43						,454*
44						,541*
45						,446*
46						,417**
47						,521*
48						,417**
49						,458**
50						,331*

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**COEFICIENTES ALPHA DE CRONBACH ELIMINANDO ITEMS POR
DIMENSION DEL INSTRUMENTO:
“HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN MODIFICADO POR EL AUTOR”**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,865	,877	50

COEFICIENTES ALPHA DE CRONBACH ELIMINANDO ITEMS POR DIMENSION						
ITEM	PRIMERAS HABILIDADES	HH.SS AVANZADAS	HH.SS CON LOS SENTIMIENTOS	HH.SS A LA AGRESIÓN	HH.SS PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS	HH.SS DE PLANIFICACIÓN
1	.861					
2	.860					
3	.864					
4	.860					
5	.862					
6	.858					
7	.858					
8	.860					
9		.865				
10		.865				
11		.860				
12		.862				
13		.861				
14		.855				
15			.857			
16			.855			
17			.860			
18			.856			
19			.858			
20			.859			
21			.864			
22				.834		
23				.859		
24				.862		
25				.862		
26				.863		
27				.865		
28				.861		
29				.865		
30				.865		
31					.861	
32					.864	
33					.853	
34					.859	
35					.863	
36					.859	
37					.861	
38					.865	
39					.865	
40					.863	
41					.865	
42					.863	
43						.865
44						.863
45						.863
46						.862
47						.866
48						.862
49						.864
50						.863

**COEFICIENTES DE CORRELACION CORREGIDA ITEM TOTAL DEL
INTRUMENTO: SERVPERF**

COEFICIENTES DE CORRELACION CORREGIDA ITEM TOTAL					
ITEM	CAP. DE RSPTA	EMPATÍA	SEGURIDAD	FIABILIDAD	ELEMENTOS TANGIBLES
1	,499*				
2	,703**				
3	,572**				
4	,446*				
5		,564**			
6		,467*			
7		,720**			
8		,504*			
9		,573**			
10			,790**		
11			,661**		
12			,630**		
13			,757**		
14				,672**	
15				,495*	
16				,749**	
17				,497*	
18				,526*	
19					,448*
20					,496*
21					,546*
22					,508*

**COEFICIENTES ALPHA DE CRONBACH ELIMINANDO ITEMS POR
DIMENSION DEL INSTRUMENTO:
“SERPERFV”**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.847	.857	22

COEFICIENTES DE ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO

ITEM	CAP. DE RSPTA	EMPATÍA	SEGURIDAD	FIABILIDAD	ELEMENTOS TANGIBLES
1	,840				
2	,832				
3	,846				
4	,842				
5		,847			
6		,847			
7		,831			
8		,841			
9		,839			
10			,829		
11			,834		
12			,837		
13			,826		
14				,831	
15				,845	
16				,842	
17				,845	
18				,845	
19					,843
20					,841
21					,840
22					,840

ANEXO 8

CONSTANCIA DE CO-ASESORÍA DE TESIS

El que suscribe, Dr. Gustavo Edgardo Romero Flores, jefe del servicio de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo.

HACE CONSTAR

Que, de conformidad con el Reglamento para la elaboración y desarrollo de Proyectos de Tesis, la estudiante Alvarez Huamán Diana Carolina, ejecutará bajo mi co-asesoramiento el Proyecto de Tesis titulado:

“Correlación entre habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud en pacientes de odontología de un Hospital III-1 - Trujillo” que será presentado para optar el Grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

En tal virtud, asumo el co-asesoramiento del Proyecto mencionado en calidad de COASESOR ESPECIALISTA, tarea voluntaria, no remunerativa y de cooperación académica.

Expedido el presente a solicitud de la parte interesada sólo para fines académicos que estime conveniente.

Dado en la ciudad de Trujillo a los 18 días del mes de junio del año 2019

Firma y sello: _____

REGION LA LIBERTAD
Gerencia Regional de Salud

Odont. Gustavo Romero Flores
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA
Hospital Regional Docente de Trujillo

Colegio Profesional: N° de Colegiatura 10400

ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	MÉTODO
¿Existe correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio - julio 2019?	Las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1, durante el periodo junio – julio, 2019.	General: Determinar la correlación entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 -Trujillo, durante el periodo junio – julio 2019.	Habilidades Sociales	Son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Goldstein (1980)	Primeras HHSS HHSS Avanzadas Habilidades relacionadas con los sentimientos Habilidades alternativas a la agresión Habilidades para hacer frente al estrés Habilidades de planificación.	Enfoque cuantitativo. Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptivo, correlacional DISEÑO: No experimental, transversal
	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dimensión primeras habilidades sociales de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 -Trujillo. • La dimensión Habilidades sociales avanzadas de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1-Trujillo. • La dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • La dimensión Habilidades alternativas a la agresión se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 -Trujillo. • La dimensión Habilidades para hacer frente al estrés se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 -Trujillo. • La dimensión Habilidades de planificación de calidad de las habilidades sociales se correlacionan con la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. 	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de habilidades sociales percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 – Trujillo. • Identificar el nivel de calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Primeras habilidades sociales de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades sociales avanzadas de las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades relacionadas con los sentimientos y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades alternativas a la agresión y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 -Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes odontología del Hospital III-1 - Trujillo. • Establecer la correlación entre la dimensión Habilidades de planificación de calidad de las habilidades sociales y las prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes de odontología del Hospital III-1 - Trujillo. 	Calidad de prestación de servicios	Es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de éste. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1994)	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuarios externos de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo.</p> <p>MUESTRA</p> <p>80 usuarios externos de odontología del Hospital Regional Docente de Trujillo.</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>La encuesta para ambas variables</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>El Cuestionario</p> <p>Variable 1: Habilidades sociales: Escala de Habilidades Sociales de Goldstein modificado por el autor.</p> <p>Variable 2: Calidad de prestaciones de servicios de salud . Cuestionario Servperf</p>

ANEXO 9
BASE DE DATOS

USUARIO	CAP. DE RESP	EMPATÍA	SEGURIDAD	FIABILIDAD	ELEMENTOS TANG	TOTAL C.S	PRIMERAS HHSS	HHSS. AVANZ	HH.SS SENT	HL.SS AGRESION	HHSS ESTRÉS	HHSS PLANIFICACION	TOTAL HHSS
1	23	29	28	32	23	135	15	12	12	17	21	16	93
2	21	28	28	28	22	127	14	11	13	16	21	15	90
3	28	15	28	35	22	128	14	11	12	16	20	15	88
4	24	21	25	31	23	124	14	11	12	15	19	15	86
5	23	23	21	23	20	110	12	9	10	13	18	13	75
6	20	30	24	25	18	117	12	10	11	14	20	13	80
7	26	25	28	35	24	138	15	12	13	18	21	15	94
8	23	30	24	27	19	123	14	11	12	16	20	14	87
9	25	27	24	32	24	132	16	12	13	17	21	15	94
10	24	31	25	32	18	130	14	12	12	16	21	15	90
11	27	31	28	33	24	143	16	11	13	17	22	15	94
12	21	23	24	26	20	114	13	11	12	13	20	14	83
13	28	32	28	31	20	139	15	12	13	17	21	15	93
14	27	26	28	31	22	134	14	11	12	17	21	15	90
15	18	19	13	30	13	93	12	9	10	10	19	12	72
16	23	18	27	27	19	114	13	10	11	13	19	13	79
17	23	24	26	30	19	122	16	12	13	14	22	15	92
18	24	24	27	32	16	123	14	12	12	14	20	15	87
19	24	21	22	27	19	113	13	11	10	13	18	13	78
20	24	20	26	28	23	121	12	10	9	14	19	14	78
21	27	32	26	33	23	141	15	12	13	17	23	16	96

22	27	33	28	33	25	146	15	12	13	17	22	16	95
23	27	34	28	35	24	148	16	12	13	18	22	16	97
24	28	30	28	31	19	136	15	12	13	17	21	15	93
25	27	26	27	31	24	135	15	12	13	16	21	15	92
26	28	27	28	32	20	135	14	12	12	16	21	15	90
27	27	31	26	33	21	138	15	12	13	17	22	15	94
28	25	30	22	25	16	118	13	10	13	14	20	14	84
29	27	32	28	35	21	143	15	12	13	17	23	16	96
30	27	29	27	32	21	136	15	11	12	18	21	15	92
31	26	28	27	31	20	132	14	11	10	17	21	15	88
32	25	28	25	31	20	129	14	10	13	16	20	14	87
33	27	26	27	33	24	137	15	11	9	17	21	16	89
34	27	33	28	29	22	139	15	12	14	18	21	15	95
35	28	26	26	30	21	131	14	11	12	16	21	15	89