

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán**



**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

# **Tesis**

**“DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS  
INTERNOS DE MEDICINA Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A  
LOS PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS NICASIO  
SÁENZ DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ”**

**PRESENTADO POR:**

**BERLY ERWIN CÁRDENAS ESPINOZA**

**Para optar el grado de Maestro en Investigación y Docencia  
Universitaria**

**Asesor de tesis: Dr. Maximiliano Carnero Andia**

**LIMA - PERÚ**  
**2018**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se lo dedico a mi esposa, hijo y mis señores padres por su comprensión y acompañarme en este camino del saber, por ser mi inspiración y fortaleza en mi día a día; agradecerle por aquellas horas, días en la cual tuve que ausentarme o sacrificar momento de la unión familiar, por la única finalidad de seguir mi crecimiento como profesional que se verá reflejado en un mejor futuro por nosotros.

**El Autor.**

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las autoridades que conforman la Escuela de Posgrado de la UIGV, por haberme brindado la oportunidad de realizar mis estudios profesionales en su prestigiosa casa de estudios; a los catedráticos quienes me enseñaron, apoyaron y orientaron para poder alcanzar este Grado Académico; y para mis compañeros quienes nunca dejaron de alentarme.

**El Autor.**

# ÍNDICE

Resumen	
Abstract	
Introducción	

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Marco Histórico.....	01
1.2	Marco Teórico .....	03
	1.2.1 Habilidades sociales .....	03
	1.2.2 Calidad de atención .....	11
1.3	Investigaciones .....	21
	1.3.1 Investigaciones Nacionales .....	21
	1.3.2 Investigaciones Internacionales .....	25
1.4	Marco Conceptual.....	

## CAPÍTULO II

### EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1	Planeamiento del Problema.....	25
	2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	25
	2.1.2 Antecedentes Teóricos.....	27
	2.1.3 Definición del Problema .....	28
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación .....	30
	2.2.1 Finalidad .....	30
	2.2.2 Objetivo General y Específicos.....	30
	2.2.3 Delimitación del Estudio.....	31
	2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio .....	32
2.3	Hipótesis y Variables.....	32
	2.3.1 Supuestos Teóricos.....	32

2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas .....	33
2.3.3	Variables e Indicadores .....	34

### **CAPÍTULO III**

#### **MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS**

3.1	Población y Muestra .....	36
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio .....	38
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	38
3.4	Procesamiento de Datos.....	39

### **CAPÍTULO IV**

#### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1	Presentación de Resultados.....	40
4.2	Contrastación de Hipótesis.....	69
4.3	Discusión.....	83

### **CAPÍTULO V**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones .....	
5.2	Recomendaciones .....	

### **BIBLIOGRAFÍA**

Referencias bibliográficas

Referencias electrónicas

### **ANEXOS:**

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

03 Ficha de Validación del Instrumento de Investigación Juicio y Expertos

## RESUMEN

Las habilidades sociales (a veces designada como competencia social) no tiene una definición única y determinada, puesto que existe una confusión conceptual a este respecto, ya que no hay consenso por parte de la comunidad científico-social; sin embargo, esto puede ser definido según sus principales características, y éstas señalan que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y que por tanto pueden ser enseñadas), que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (ello implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o autorrefuerzos.

El objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar si el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por el Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima y la muestra fue de 80 pacientes con un muestreo de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Respecto a los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos que realizaron la evaluación con el Grado de

Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo; en cuanto a la prueba estadística fue el ji o chi cuadrado, corregida por Yates.

En conclusión, se ha demostrado que el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

**Palabras claves:** Habilidades sociales, calidad de atención, capacidad de negociación, toma de decisiones, recursos logísticos, tecnológicos y humanos.

## ABSTRACT

Social skills (sometimes designated as social competence) do not have a single and determined definition, since there is a conceptual confusion in this regard, since there is no consensus on the part of the social-scientific community; However, this can be defined according to its main characteristics, and these indicate that social skills are a set of behaviors learned naturally (and therefore can be taught), which manifest themselves in interpersonal, socially accepted situations (this implies take into account social norms and legal norms of the sociocultural context in which it acts, as well as moral criteria), and oriented to obtain environmental reinforcements (social reinforcements) or self-reinforcements.

The general objective of the research work was to demonstrate whether the development of social skills of medical interns influences the quality of patient care at the National Hospital Luis Nicasio Sáenz of the National Police of Peru.

The type of investigation was explanatory and the application level; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study was constituted by the National Hospital Luis Nicasio Sáenz of the National Police of Peru. Lima and the sample was 80 patients with a probability sample of 95% confidence and a margin of error of 5%.

Regarding the instruments used to measure the variables, it was the survey technique with its instrument, the questionnaire, which was validated by Doctors who made the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct; as for the statistical test it was the chi or chi square, corrected by Yates.

In conclusion, it has been shown that the development of social skills of medical interns, significantly influences the quality of patient care at the National Hospital Luis Nicasio Sáenz of the National Police of Peru.

**Keywords:** Social skills, quality of attention, negotiation capacity, decision making, logistic, technological and human resources.

## INTRODUCCIÓN

En cuanto al desarrollo de la tesis, se encuentra dividido en cinco capítulos: Fundamentos Teóricos de la Investigación; El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables; Método, Técnica e Instrumentos; Presentación y Análisis de los Resultados; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia Bibliografía, la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los Anexos respectivos.

*Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación*, abarcó el marco legal y teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre: *Habilidades sociales y calidad de atención*; donde cada una de las variables se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas en cuanto al tema, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación; también dichas variables son de gran interés y han permitido clarificar

desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, terminando con las investigaciones y la parte conceptual.

**Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**, se puede observar que en este punto destaca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; destacando la descripción de la realidad problemática, objetivos, delimitaciones, justificación e importancia del estudio; terminando con las hipótesis y variables.

**Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos**, estuvo compuesto por la población y muestra; diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos; terminando con el procesamiento de datos.

**Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados**, se trabajó con la técnica del cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por preguntas en su modalidad cerradas, con las mismas se realizaron la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó pregunta por pregunta, facilitando una mayor comprensión y luego se llevó a cabo la contrastación de cada una de las hipótesis, terminando con la discusión.

**Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**, las mismas se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación y las recomendaciones, consideradas como viables.

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 MARCO HISTÓRICO

Con relación a la variable, la **PÁGINA VIRTUAL PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES (2013)** informa que aunque la dimensión relacionada con el comportamiento de lo social ha preocupado siempre, no fue hasta mediados de los años 70, cuando el campo de las habilidades sociales consiguió su mayor difusión y, en la actualidad sigue siendo objeto de estudio e investigación.

Además, los orígenes de las habilidades sociales se remontan a Salter, hacia 1949, que es considerado uno de los padres de la terapia de conducta, y desarrolló en su libro *Conditione Reflex Therapy*, seis técnicas para aumentar la expresividad de las personas, las cuales son enseñadas actualmente en el aprendizaje de las Habilidades Sociales.

- La expresión verbal de las emociones.
- La expresión facial de las emociones.
- El empleo deliberado de la primera persona al hablar.
- El estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas.
- Expresar desacuerdo.
- La improvisación y actuación espontánea.

Sin embargo, fue Wolpe el que, inspirado por las ideas de Saltes, empezó a usar el término de conducta asertiva, lo que pasaría a ser sinónimo de Habilidad Social a partir de los años 70. Wolpe definía la conducta asertiva como la expresión de sentimientos de amistad y cariño, así como otros más negativos, como la ansiedad. Por otro lado, fueron Alberti y Emmons en 1978, los que dedicaron el primer libro sobre la asertividad. Y otros autores como Eisler y Hersen (1973), McFall (1982) y Godstein (1976) fueron los que realizaron investigaciones sobre el entrenamiento de dichas habilidades. Naciendo así diversos estudios basados en los inicios de la denominada terapia de conducta de Saltes.

Estas fuentes anteriormente citadas se desarrollaron en EEUU, mientras en Europa, los ingleses Argyle y Kendon (1967), relacionaron el término de Habilidad Social con la Psicología Social definiéndola como “una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una de sus características principales es que la actuación, o secuencia de actos, se halla continuamente bajo el control de la entrada de información sensorial”. (pp. 1-2)

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.1 Habilidades sociales

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas, los cuales nos permiten interactuar así como relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Lo bueno es que se puede aprender e ir desarrollándola con la práctica; aunque no siempre será fácil, debido al grado de complejidad que tienen algunas de ellas, pero tampoco es imposible conseguirlo.

Es por eso, que el autor **MONJAS (2010)** refiere que la adecuada competencia social está asociada con logros escolares y sociales y con el ajuste personal y social en la infancia y en la vida adulta.

También señala que la inhabilidad interpersonal tiene consecuencias negativas para el individuo a corto plazo en la infancia, y a medio y largo plazo en la adolescencia y en la vida adulta. Dicha autora, considera que la enseñanza de la conducta interpersonal en los contextos en los que vive el niño, principalmente el hogar y el colegio, resulta completamente necesaria. (p. 17)

Por otro lado, el autor **CANDA MORENO, Fernando (2012)** refiere que las habilidades sociales (HS) son conductas que se manifiestan en situaciones interpersonales; son aprendidas, y, por tanto, pueden ser enseñadas. Se orientan a la obtención de distintos tipos de reforzamiento, como son:

- Reforzamientos del ambiente (bien consecución de objetivos materiales, como por ejemplo ser elegido en una entrevista de trabajo, o bien reforzamientos sociales, como por ejemplo, mejorar las relaciones sociales o el círculo de amistades).
- Auto-refuerzo (por ejemplo, felicitar a sí mismo, o hacer algo que a uno le agrada, lo cual aumenta la autoestima de la propia persona). Estas conductas empleadas para la consecución de estos reforzamientos han de ser socialmente aceptadas, no deben impedir al otro interlocutor que intente la consecución de sus propias metas (se excluye, por tanto, el empleo de métodos de coacción, chantaje, violencia, etc.) y deben estar bajo el control de las personas (se excluyen acciones fortuitas, casualidades o incluso acciones no deseadas).

Además, las habilidades sociales exigen que el sujeto posea un repertorio amplio, flexible y versátil de conductas, para adecuar su comportamiento en función de los objetivos, sus propias capacidades y las exigencias del ambiente. Las HS pueden conceptualizarse de una forma general (por ejemplo, habilidad para mantener conversaciones), o de una forma más específica (por ejemplo, saber escuchar), variando en función del grado de inferencia, molecularidad y especificidad que se adopte.

Es por eso, que comprenden tanto habilidades conductuales (por ejemplo, saber resumir lo que hasta ese momento ha dicho la otra persona), como cognitivas (saber cuándo y cómo se hace ese resumen) y fisiológicas (mostrar la correspondiente

emoción; por ejemplo, no alarmarse por lo que se está escuchando). Las conductas, a su vez, comprenden un amplio conjunto de elementos conductuales de comunicación verbal y no verbal. La exhibición final de una determinada HS implica la combinación adecuada de todos sus componentes y elementos. (p. 149)

Respecto al entrenamiento de las habilidades sociales, el autor refiere que (EHS) consiste en procedimientos conductuales orientados a la adquisición y desarrollo de aquellas habilidades que permitan a los sujetos mantener interacciones sociales satisfactorias en su ámbito real de actuación.

Además, la consecución de este objeto impone determinados criterios de calidad a los EHS, como son:

- Que el sujeto adquiera y domine todos los componentes conductuales, tanto generales como específicos, que componen la habilidad social, y que los exhiba en la secuencia correcta, sin ayuda ni supervisión;
- Que el sujeto sea capaz de reproducir estas HS en otros momentos y en ambientes diferentes, fundamentalmente en situaciones de la vida real, y que lo haga de forma espontánea, no mecánica, y
- Que el sujeto sea capaz de exhibir las HS necesarias, después de considerar las diferentes circunstancias de la situación real y después de analizar la adecuación de sus conductas a dicha situación.

De igual modo, los EHS están compuestos por varios conjuntos de técnicas, cada uno de los cuales se orienta a la consecución de determinados objetivos particulares. Estos objetivos particulares están programados a lo largo de la secuencia de intervención que caracteriza el procedimiento de los EHS, y que sigue el siguiente orden:

- Informar y hacer demostraciones de las conductas adecuadas:
- Que el sujeto reproduzca y practique aquellas conductas;
- Moldear y perfeccionar las conductas exhibidas por el sujeto;
- Facilitar el mantenimiento y la generalización de las conductas aprendidas.

Tal es así, que para lograr estos objetivos se emplean fundamentalmente las siguientes técnicas: instrucciones y modelado (para el objetivo 1); ensayo conductual (para el 2) y Retroalimentación y refuerzo (para el 3). Los EHS pueden aplicarse indistintamente de forma individual o grupal, si bien las importantes ventajas que tiene esta última modalidad han configurado a los EHS grupales como los más usuales y potencialmente más eficaces.

Además, las ventajas que presenta el autor son las siguientes:

- La reducción de tiempo y coste, al emplear prácticamente el mismo tiempo en entrenar a un sujeto o a un grupo de personas;
- La posibilidad de emplear sujetos ya entrenados y pacientes veteranos como modelos e incluso como instructores o

supervisores de sujetos nuevos. Estos ensayos adicionales y/o de apoyo aportan a su vez importantes beneficios terapéuticos o aquéllos;

- El contexto grupal presenta unas condiciones de aprendizaje idóneas, en las que las distintas técnicas empleadas en los EHS pueden incrementar su eficacia, contribuyendo de forma específica a la generalización de las conductas;
- Los grupos proporcionan a los sujetos un inestimable marco de referencia y de comparación social, que es empleado por los sujetos para valorar distintos aspectos: el estado emocional y la ansiedad que los distintos sujetos experimentan al afrontar una misma situación, el grado de dificultad y los déficits en HS que muestran los diferentes sujetos, la constatación de la mejoría experimentada por aquellos veteranos y que empezaron como ellos mismos, etc.

En tal sentido, los EHS grupales deben reunir al menos dos condiciones como los siguientes:

- Número de sujetos (sus límites oscilarían entre 4 y 12, y
- Homogeneidad-heterogeneidad (parece recomendable mantener una cierta homogeneidad al menos respecto al grado del déficit que presentan los sujetos, aunque la heterogeneidad respecto a otras variables puede enriquecer notablemente el grupo).

También, los ámbitos de aplicación del EHS son: desarrollo de habilidades prosociales (habilidades conversacionales, heterosociales, de relación sexual, asertividad, hablar en público), problemas especiales (ansiedad social, conducta

agresiva, delincuencia, depresión, drogadicción), poblaciones y contexto familiar (HS con niños, HS con padres, con adolescentes, con mujeres, con la tercera edad, con parejas, relaciones familiares, sujetos divorciados), personas impedidas (pacientes psiquiátricos, retraso mental, impedimentos físicos), aplicaciones profesionales (profesionales de la salud, directivos, entrevistas de trabajo, formación docente) y otras aplicaciones psicosociales (relaciones interculturales, aplicaciones comunitarias, personas internadas en instituciones penitenciarias). Esta lista no es exhaustiva, ya que constantemente surgen innovaciones y nuevos ámbitos de aplicación: transexualismo, diabetes, personas con lesiones graves de la médula espinal, etc. **(Ob. Cit., pp. 149-150)**

De igual modo, el autor **CABELLO MORALES, Emilio (2011)** informa que apuestan por la realización de un entrenamiento en habilidades sociales en el seno de la escuela, ya que, según el primero, olvidar el proceso de socialización del alumno puede suponer olvidar al alumno en sí, mientras que el segundo, critica el excesivo academicismo de la educación actual, ya que ésta se centra en la adquisición de numerosa información académica y no presta atención a la dimensión socio-afectiva del alumno. **(pp. 1-2)**

Por otro lado, las aportaciones del autor, indica que ha llevado a que se produzca un cambio de perspectiva en la educación. Una perspectiva, que apuesta por una educación más integral del alumno, en la que los aspectos académicos, los sociales, y los efectivos tengan la misma consideración en el complejo mundo de la educación.

Tal es así, que indica que *la competencia social es un requisito fundamental para el adecuado desempeño profesional*. (Ob. Cit., p. 5, 17)

Con relación al modelo de desarrollo de habilidades, el autor **ARANCIBIA, Violeta (2010)** manifiesta que por una parte, se tiene el enfoque de desarrollo de habilidades, que sostiene que los éxitos relacionados con el logro académico influyen el autoconcepto a través de varios mecanismos, en particular a través de la evaluación por parte de los otros significativos. Así, este enfoque sostiene que el autoconcepto académico es fundamental el resultado del rendimiento pasado, más que causa del rendimiento posterior.

Por otro lado, la posición opuesta a la anterior está representada por el modelo de *autopromoción* (self-enhancement model), que afirma que el logro académico no depende sólo del logro académico anterior del alumno, sino que el autoconcepto académico contribuye significativamente en su predicción.

En cambio los estudiantes con un autoconcepto bajo pueden evitar las situaciones de aprendizaje que podrían amenazar su autoconcepto bajo pueden evitar las situaciones de aprendizaje que podrían amenazar su autoconcepto, presentando así un esfuerzo menos en la escuela.

Tal es así, que esto es fuertemente apoyado por la evidencia empírica proveniente de la *teoría de la autoeficacia*, la cual plantea que los esfuerzos que una persona haga para obtener

un determinado logro se relacionan, entre otras cosas, con la percepción que esa persona tiene de qué podrá ejecutar las acciones que la conducirán a un resultado deseado. Así, si un sujeto no se siente capaz en una determinada situación, limitará sus esfuerzos a un mínimo, reduciendo su rendimiento y probabilidades de éxito.

Además, la controversia entre ambos enfoques no tiene un mero interés teórico, sino que, por el contrario, es de tremenda importancia práctica. La confianza en el modelo de autopromoción ha conducido a múltiples iniciativas que tienden a mejorar la autoestima de los niños en la escuela como un medio para elevar el rendimiento académico. Probar este enfoque significaría que invertir en esta dirección promete buenos resultados. Refutarlo, en cambio, implicaría que elevar el autoconcepto de los niños, si bien es beneficioso para su desarrollo personal, no es una medida adecuada para elevar el rendimiento.

Por otro lado, la investigación empírica llevada a cabo con el fin de dirimir entre ambos enfoques es, sin embargo, menos, cuantiosa de lo que se podría esperar dada la relevancia del tema. En una revisión de estudios longitudinales realizada por los autores, se reportan entre 1983 y 1990, sólo ocho estudios de este tipo realizados, con el fin de esclarecer la dirección de la relación entre ambas variables. De estos estudios, cuatro encontraron una relación recíproca entre autoconcepto y rendimiento, dos encontraron predominancia causal del autoconcepto sobre el rendimiento, uno encontró la relación

contraria y el último no encontró efectos significativos en ninguna dirección.

Además, esto último es apoyado por la tesis, quienes sugieren que la alta correlación entre las dos variables no se debe a relación causal alguna, sino que estaría siendo explicada por otras variables tales como locus de control, expectativas de autoeficacia, habilidades sociales y equilibrio emocional, las que actuarían de forma dialéctica para producir la correlación observada entre rendimiento y autoconcepto académico. (pp. 178-179)

### 1.2.2 Calidad de atención

La calidad de atención es una parte importante de toda organización, dado que es necesario que los usuarios que vienen atenderse a las diferentes instituciones de salud, necesitan sentir que la atención que reciben es el adecuado y que satisface sus expectativas.

En tal sentido, los autores **MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE (2015)** refieren que la calidad de atención es: *“El conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provee a los beneficiarios, a fin de brindar el mayor número posible de años de vida saludables, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para sus afiliados. (p. 560)*

Por otro lado, la **ORGANIZACIONAL MUNDIAL DE LA SALUD (2014)** quien tiene su punto de vista, lo define de la siguiente manera: *“Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de recursos, un mínimo riesgo y un alto grado de satisfacción para el paciente”*.

También agrega, que la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador importante para determinar la calidad de atención de salud; lo que ha generado preocupación de quienes dirigen la salud tanto a nivel internacional como nacional. (p. 3)

La calidad de atención es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Es por eso, que los autores **DIPRETE BROWN, Lori y OTROS (2012)** refieren que las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como: *Competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades*, los cuales define de la siguiente manera:

**1.- Competencia profesional.** Se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad.

La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas. La experiencia que precisa el personal de apoyo depende de cada descripción del puesto, aunque las técnicas de relación interpersonal con el paciente y las comunidades son de particular importancia. Por ejemplo, la forma como una recepcionista comunica sobre las solicitudes de información, es un aspecto de la competencia profesional en ese puesto, mientras que la persona encargada de la farmacia tiene que poseer competencia en logística y control de inventario.

La competencia profesional también puede referirse a los recursos materiales. Por ejemplo, una máquina de rayos X debe proporcionar radiografías que respondan a las normas aceptadas en forma constante. La falta de competencia profesional puede variar de desviaciones menores de los procedimientos normales a errores de importancia que disminuyen la eficacia o ponen en peligro la seguridad del paciente. (pp. 5-6)

**2.- Acceso a los servicios.** Para el autor **ROEMER, M. I. y C., MONTOYA-AGUILAR (2014)** El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención.

Es por eso, que el acceso lingüístico implica que los servicios se presentan en un idioma que permita a los clientes expresarse con facilidad y atender al trabajador de salud.

**3.- Eficacia.** La calidad de atención depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio? La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones.

Por tanto, para determinar si esta es una estrategia eficaz, el peligro que evita el procedimiento debe compararse con los beneficios netos que reporta, tomando en cuenta las complicaciones asociadas. (pp. 88-89)

**4.- Satisfacción del usuario o cliente.** RUELAS, Enrique y Julio, FRENK (2012) señala que la dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Es por eso, que los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz. Por ejemplo, si no se trata

bien al paciente, es probable que éste no atienda las recomendaciones formuladas por el miembro del grupo de salud, o que no obtenga la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fuera tratado. Por ende, los problemas de la dimensión de satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

**5.- Eficiencia.** La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención *más óptima* al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine.

Sin embargo, sería engañoso dejar implícito que las mejoras de calidad jamás exigen recursos adicionales. Algunas mejoras cuestan dinero. Por medio de un análisis de eficiencia los directivos del programa de salud pueden determinar la manera más eficaz en función del costo de utilizar recursos adicionales.

**6.- Continuidad.** La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante. Además, el cliente debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva

de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda.

Es por eso que la continuidad es una dimensión muy importante de los servicios de calidad para la atención de salud y su carencia puede comprometer la eficacia, reducir la calidad de satisfacción del cliente y disminuir la eficiencia de la atención. (pp. 9-16)

**7.- Seguridad.** Según **DIPRETE BROWN, Lori y OTROS (2012)** la seguridad como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente.

Otros aspectos de seguridad relacionados con las transfusiones de sangre comprenden las condiciones asépticas y la técnica para efectuar la transfusión. Si bien la seguridad pareciera revestir mayor importancia cuando se prestan servicios clínicos complejos, existen también aspectos relativos a esta última en cuanto a la prestación de los servicios básicos de salud. Por ejemplo, las salas de espera en los centros de salud pueden exponer a los pacientes a infecciones si no se toman medidas para prevenirlo. Si un trabajador de salud no proporciona las instrucciones adecuadas para la preparación de una solución de rehidratación oral (SRO), una madre puede

administrar a su hijo o hija una SRO que contenga una concentración peligrosamente alta de sal.

**8.- Comodidades.** Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto.

De igual manera, otras comunidades pueden incluir las características que tornan la espera más placentera, como por ejemplo música, videos educativos y materiales de lectura. Si bien algunas comodidades se consideran lujos en los establecimientos de salud de muchos países en desarrollo, no obstante, son importantes para atraer clientes y mantener la relación con los mismos, así como para asegurar la continuidad y cobertura de los servicios. (**Ob. Cit., pp. 7-9**)

De igual manera, el autor **DÍAZ, R. (2012)** refiere que la calidad de atención se considera un elemento clave en las organizaciones, en el contexto de un enfoque centrado en el cliente que tiene como objetivo proporcionarle a éste un servicio de alta calidad, por considerarse a éste un derecho humano básico. La provisión de servicios de alta calidad asegura que el usuario sea atendido como se merece; asimismo, al proporcionar mejores servicios a precios razonables, se atrae a más usuario.

Por otro lado, la mayoría de la gente siente que es importante mejorar la calidad de los servicios, los especialistas de salud no siempre están de acuerdo sobre los factores que deben incluirse en la definición de calidad de los mismos. Tradicionalmente la calidad se ha definido a nivel clínico, en términos de conocimientos técnicos y de la habilidad de proporcionar un tratamiento seguro y eficaz para el bienestar del paciente.

Tal es así, que la calidad de la atención es multidimensional y puede definirse y medirse de distintas formas, según las prioridades de los diferentes interesados.

- Los clientes pueden verse influidos por cuestiones sociales y culturales en su opinión de la calidad, y suelen poner un énfasis considerable en el aspecto humano de la atención que reciben.
- Los diferentes proveedores generalmente subrayan la necesidad de que las instituciones dispongan de capacidad técnica, infraestructura y apoyo logístico.
- Los directores que están a cargo de programas quizás pongan énfasis en los sistemas de apoyo, como la logística y el mantenimiento de registros; y
- Las autoridades que diseñan las políticas y los donantes están interesados en el costo, la eficacia y los resultados de salud en términos de la totalidad de la inversión. La complejidad de la definición de la calidad sanitaria hace que sea difícil identificar y medir las mejoras en la prestación de servicios. **(pp. 22-29)**

En cuanto a las *características de la calidad en la atención al paciente y/o usuario*, el autor **DESATRICK, R. (2014)** informa que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La labor debe ser organizacional con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el usuario, es decir, tener rapidez.
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el usuario, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El usuario agradecerá el que quiera ser amable con él.
- La organización debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.

Por otro lado, se aprecia que la institución de salud tiene que gestionar las expectativas de sus usuarios, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas que tiene el usuario. (p. 99)

Asimismo, el autor **BROWN, L. y OTROS (2012)** refiere que la orientación al usuario, es fundamental porque debe saber que va a recibir y como lo va a recibir y por otra parte, el usuario debe esperar el producto o servicio en forma positiva y motivación suficiente.

En tal sentido, el autor menciona cuatro principios de garantía de calidad:

1. La garantía de calidad esta orientada hacia la satisfacción de las diferentes necesidades y expectativas que tiene el paciente y la comunidad a la que sirve;
2. La garantía de calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios;
3. La garantía de calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios;
4. La garantía de calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad. (p. 12)

De igual modo, los autores **PARDO TÉLLEZ, Franz; GALÁN MORERA, Ricardo y Héctor, GÓMEZ TRIVIÑO (2010)** refieren que la calidad de atención en salud es, sin lugar a dudas, *una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de estos servicios*".

De igual manera, el tema de la evaluación de la calidad de la atención ha sido motivado de interesantes disquisiciones. Para algunos, es un aspecto tan sutil y variables de una situación a otra, que no es susceptible de especificación, y consideran que debe ser realizada por los clínicos, analizando caso por caso. Otros consideran que puede ser realizada con gran precisión y especificación. La tendencia actual es la de considerar la calidad de la atención como una propiedad compleja, que puede ser sometida a un análisis sistemático y a

una evaluación aceptable, que lejos de ser perfecta, es suficiente para los propósitos prácticos de generar información que permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención de buena calidad para los usuarios de los sistemas de seguridad social en salud.

De igual modo, indican que para evaluar la calidad de atención es necesario conocer los distintos enfoques que se tienen para definir esta propiedad. En la conceptualización del problema se han identificado tres enfoques, a saber: el técnico-científico, el lógico y el óptimo de la calidad. El primero se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología médica disponible. Corresponde a la oferta de lo mejor para el paciente, en términos del saber médico y la tecnología. En el segundo, la calidad se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones. (pp. 92-93)

Finalmente, la calidad en la atención de salud y por tanto la satisfacción del usuario, debe ser la prioridad de todos los establecimientos de salud tomando en consideración lo que significa la palabra servicio.

## **1.3 INVESTIGACIONES**

### **1.3.1 Investigaciones Nacionales**

- **Universidad San Martín de Porres**

**Autor:** RAMOS TORRES, Luz Albina - Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud.

**Tema:** Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Pícsi, 2015. (2015).

**Resumen:**

Al abordar este tema, encontramos que se desarrolló en el Centro de Salud de Pícsi – Provincia de Ferreñafe en el departamento de Lambayeque y donde se trató de evaluar si a nivel de los pacientes y usuarios, había indicadores relacionados con la satisfacción y calidad de atención en las personas que por diferentes problemas de Salud concurren como usuarios externos a esta institución; para lo cual como parte del estudio, se aplicó la técnica de la encuesta a quienes concurren a este establecimiento.

En el estudio se encontró que los usuarios mayoritariamente indicaron estar satisfechos con los servicios recibidos en esta institución de Salud; para luego de haber realizado el procesamiento de datos, también fueron contrastados en lo concerniente a las hipótesis de trabajos que fueron planteadas en la investigación; prevaleciendo mayoritariamente la incidencia de la satisfacción sobre la calidad de los usuarios externos que concurren a este Centro de Salud.

Finalmente como parte de las conclusiones, los encuestados considerados como usuarios externos, mostraban satisfacción por todos los esfuerzos desplegados en dicha institución; así como también que el estudio por la forma como se planteó busca determinar si el trato que recibe los que concurren a este Centro de Salud, habían alcanzado los estándares esperados respecto a esta variable; destacando

que para ellos, lo fundamental está relacionado que el personal de Salud y el Administrativo, vienen poniendo todos sus esfuerzos, con el fin que se brinde servicios de calidad tal como corresponde en este Centro de Salud. (p. 10)

- **Universidad Nacional José María Arguedas (Andahuaylas)**

**Autor:** HUARCAYA HUISA, Rey Luces - Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

**Tema:** Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.

**Resumen:** Revisando la investigación se encuentra que este se llevó a cabo a nivel de un hospital de emergencias en la ciudad de Andahuaylas – Apurímac, y donde el interesado utilizó definiciones y conceptualizaciones en relación a sus variables, cuyos aportes fueron de gran interés; también en lo concerniente a la parte metodológica, se encontró que era coherente desde la formulación de los problemas, objetivos y todas las otras partes que complementan el trabajo; así como también se aplicó la técnica de la encuestas con su instrumento el cuestionario, encuestando a 269 usuarios que respondieron las diferentes interrogantes, con cuyos datos se laboraron las tablas y gráficos correspondientes.

De igual forma, se aprecia que como resultado del análisis e interpretación de resultados, se encontró que la

percepción de calidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en este nosocomio, es regularmente aceptable, tal como lo indica los interesados existen deficiencias en cuanto a su estructura pese a ser un hospital integrante de la Red Asistencial del Seguro Social de Salud (Essalud) – Andahuaylas; así como también se encontró que la calidad de la atención es regularmente aceptada; hechos que a no dudarlo han incidido para que el interesado plasmará en su tesis que la calidad de atención no se lleve a cabo conforme a los estándares establecidos para estos fines, culminando el trabajo con un conjunto de conclusiones como resultado de la contrastación de hipótesis; de igual manera, también planteó varias recomendaciones a manera de sugerencia, pero encaminadas a optimizar los servicios que se brindan en dicha institución, buscando atender las necesidades de la población que concurre a este establecimiento de salud. (p. 15)

- **Universidad Científica del Perú (Iquitos)**

**Autor:** SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Violeta – Tesis para Optar por el Título Profesional de Obstetra.

**Tema:** Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. (2016).

**Resumen:** Respecto a la investigación, se llevó a cabo en un área importante como es el de obstetricia del hospital de la ciudad de Iquitos; cuyo estudio estuvo encaminado a determinar si efectivamente los usuarios estaban

satisfechos por los servicios recibidos en este nosocomio, toda vez que la naturaleza de las variables son causales y el estudio por la forma como se llevó a cabo en lo concerniente al diseño fue no experimental.

De igual manera en cuanto al trabajo de campo, se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el mismo que fue redactado tomando en consideración los indicadores de ambas variables y cuyos datos obtenidos de 91 usuarias del servicio de obstetricia, permitieron utilizar la prueba estadística inferencial conocida como Chi cuadrada; para luego presentar la información en tablas, gráficos y su respectiva interpretación; terminando con las conclusiones resultantes de la aplicación del programa SPS; complementada además con recomendaciones a manera de sugerencias. (p. 2)

### 1.3.2 Investigaciones Internacionales

- **Universidad Nacional de Colombia**

**Autor:** BORRÉ ORTIZ, Yeis Miguel – Tesis para optar al Título de Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud.

**Tema:** Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. (2013)

**Resumen:** En lo referente a la investigación, se pudo apreciar que estuvo orientada a establecer si efectivamente la calidad de atención del personal que los atiende, era la

apropiada o no en una institución vinculada a las atenciones de salud, tomando en cuenta que esta organización estaba ubicada en la ciudad de Barranquilla y que el estudio tomo como base los meses de Agosto – Setiembre del año 2011. La metodología tal como se presento fue la descriptiva y con el fin de poder recoger información de interés, se le aplicó la técnica de la encuesta.

De igual forma, en lo referente al trabajo de Campo, fueron encuestados pacientes de esta institución prestadora de servicios de Salud, a quienes se les aplico un cuestionario, para luego dicha información ser procesada, interpretada , contrastar las hipótesis y metodológicamente arribar a conclusiones y recomendaciones que a manera de sugerencias, estuvieron orientadas a optimizar la atención que se brinda a nivel del personal de enfermería a los pacientes que se encuentran hospitalizados en esta institución mencionada anteriormente. (p. 12)

- **Universidad de Granada – España.**

**Autor:** CABALLO MANRIQUE, Vicente – Tesis para optar el Grado de Doctor.

**Tema:** Validación de un Programa Líquido Lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años. (2015)

**Resumen:** El estudio tal como se formuló, estuvo encaminado a validar un programa líquido, lúdico destinado a optimizar las habilidades sociales menores cuyas edades oscilaban entre los nueve a doce años;

determinándose que en este trabajo se mantuvo que la comunicación interpersonal constituye ciertos hechos que vienen dándose en forma diaria, nos interrelacionamos con otros tanto en el trabajo, la familia, escuela , entre otros; demostrándose que nos encontramos interrelacionados con muchas personas y que la misma era importante, toda vez que ayudaba a disponer de un conjunto de destreza sociales encaminados a alcanzar resultados de interés en este tipo de comunicaciones que tenemos con los demás.

Asimismo, la investigación tuvo un buen sustento teórico conceptual encaminado a alcanzar resultados palpables en cuanto a estas relaciones que se dan en diferentes grupos; demostrándose por lo tanto que este trabajo si contribuye a demostrar la validez en referencia, habiendo como resultado de la aplicación de la hipótesis, arribado que cuando los programas cuando son validados, inciden directamente en las metas y objetivos previstos; además que se había alcanzado relaciones de interés a nivel profesional, entre otros. (pp. 7-8)

#### 1.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de atención.-** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (ZURITA GARZA, Beatriz. (2012) p. 1).
- **Habilidad social.** Grupo de competencias psi-sociales y destrezas interpersonales que pueden orientarse hacia acciones personales, interpersonales y aquellas necesarias para transformar el entorno

de manera que sea propicio para la salud. (**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2010), p. 1**)

- **Capacidad de negociación.-** Conversación entre dos o más personas para conseguir un arreglo de intereses divergentes o un acuerdo mutuo. (CRESPO, Carolina. (2015) p. 1)
- **Toma de decisiones.-** Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas. (DEFINICIÓN.DE. (2016) p. 1)
- **Recursos logísticos.-** Es el puente o el nexo entre la producción y el mercado. La distancia física y el tiempo separan a la actividad productiva del punto de venta: la logística se encarga de unir producción y mercado a través de sus técnicas. (DEFINICIÓN.DE. (2014) p. 2)
- **Recursos humanos.-** Es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad. (SIGNIFICADOS.COM. (2016) p. 1)

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

El interno de medicina no sólo necesita conocimientos teóricos sino también de habilidades sociales, destrezas y gran sensibilidad humana para poder ejercer la medicina con eficiencia, además debe estar consciente de su preparación y ser capaz de reconocer sus limitaciones.

Además, el ejercicio de la medicina moderna adolece actualmente de habilidades sociales y de un proceso de humanización en la sociedad globalizada en las cuales

pertenecientes a los países en vías de desarrollo, prevalecen los estilos de vida materialista, de vacío espiritual y la cultura de la vanidad. Tal es así, que como consecuencia, la salud se ha convertido en una costosa mercadería por un mercado perverso que ha hecho de la codicia lucrativa su leit motiv.

Es por eso, que el interés por el desarrollo de habilidades sociales y la conducta asertiva se viene manifestando desde hace ya décadas, como se muestra en la difusión y profusión de obras sobre el tema tanto teorías, como divulgación.

También es un axioma bien conocido que los seres humanos plasmamos gran parte de nuestra vida e interacciones cara a cara con otras personas y en diferentes escenarios sociales, la mayoría de las horas que estamos despiertos la pasamos en alguna forma de interacción en una diversidad de grupos.

Por otro lado, la comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana y máximo representante de las relaciones que establecemos con los otros. Sin embargo, ésta comunicación en muchos momentos es escasa, frustrante e inadecuada.

Antiguamente la vida era mucho más simple, si no más fácil. Había menos sistemas sociales, la movilidad social era menor y las relaciones eran relativamente más claras y fáciles. Los papeles que teníamos que seguir cada uno de nosotros estaban claramente definidos. Sin embargo, en la sociedad occidental actual, el ritmo de vida es más rápido, más difícil y más complejo y las reglas cambian según el sistema en el que

estamos trabajando en cada momento. A menudo nos obliga a funcionar en dos o más sistemas sociales de forma simultánea y esto requiere una considerable destreza social.

En este contexto, podemos señalar que efectivamente los internos de medicina con el fin de poder atender apropiadamente al personal de oficiales, sub-oficiales, administrativos que laboran en este Nosocomio, tienen que emplear sus habilidades sociales con el fin de poder interactuar con pacientes y usuarios en las diferentes áreas del hospital nacional Luis Nicasio Sáenz de la PNP y que de ser interiorizado por los internos de Medicina, esto necesariamente se verá reflejado en pacientes y usuarios de este hospital.

Finalmente, podemos decir pues, que el descubrir de nuestras vidas está determinado, al menos parcialmente, por el rango de nuestras habilidades sociales. Sin embargo, aunque el siglo XX ha sido testigo de notables logros con respecto al dominio de habilidades técnicas, parece que las habilidades para la mejora de las relaciones interpersonales y sociales se han olvidado.

### 2.1.2 Antecedentes Teóricos

Respecto a las **habilidades sociales**, el autor **SÁNCHEZ CUEVAS, Gema (2012)** refiere que **somos seres sociales, por lo que comunicarnos con los demás es algo necesario** que nos permite sobrevivir, crecer, nutrirnos de otros puntos de vista y vivir en armonía. Para ello, saber relacionarnos y disponer de una serie de habilidades sociales es fundamental

porque en la mayoría de las ocasiones evitaremos malentendidos y conflictos.

También agrega, que las habilidades sociales en profundidad es un aspecto que condiciona de manera decisiva nuestra forma de relacionarnos con el mundo y, por lo tanto, muchos aspectos de nuestra vida diaria. (p. 1)

Con relación a la *calidad de atención*, los autores **RUELAS BARAJAS, Enrique y Beatriz, ZURITA GARZA (2010)** informa que la calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa.

Además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo mejor, igual, peor, mejor que, etc. permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas. “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. (pp. 235-237)

### 2.1.3 Definición del Problema

#### **Problema principal**

¿En qué medida el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú?

#### **Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida la Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital?
- b. ¿De qué manera la asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes?
- c. ¿De qué manera la comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio?
- d. ¿De qué manera la pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital?

- e. ¿En qué medida el nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital?
- f. ¿En qué medida la capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital?

## **2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 Finalidad**

El presente estudio tiene como finalidad conocer las habilidades sociales de los internos de medicina en los procesos de atención a los pacientes del Hospital Nacional de la Policía del Perú. Además, las habilidades sociales constituyen un conjunto de complejos comportamientos interpersonales que dependen en gran medida de la formación.

### **2.2.2 Objetivos General y Específicos**

#### **Objetivo general**

Demostrar si el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

#### **Objetivos específicos**

- a. Determinar si la Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.

- b. Establecer si el nivel de la asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.
- c. Establecer si la comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.
- d. Determinar si la pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.
- e. Establecer si el nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.
- f. Determinar si la capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.

### **2.2.3 Delimitación del Estudio**

#### **a. Delimitación espacial**

El estudio se realizó a nivel del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima.

**b. Delimitación temporal**

El periodo en el cual se llevó a cabo esta investigación comprendió los meses de Agosto – Octubre del 2018.

**c. Delimitación social**

En la investigación se aplicaron las técnicas e instrumentos destinados al recojo de información de pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima.

**2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

La investigación presenta dos aspectos relevantes en el sistema de salud. El desarrollo de habilidades sociales y la calidad en el servicio de atención a los pacientes. Además, el estudio evaluará el desarrollo de éstas habilidades sociales por parte de los internos de medicina y su influencia en la calidad de la atención de los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

También, el médico debe tener por esencia un sentido humano, impregnado en la técnica especializada. En consecuencia para ser un buen médico se requiere de un manejo de habilidades sociales en sus procesos de atención a los pacientes. Por esta razón la investigación al obtener los resultados producto del procesamiento de datos en el trabajo de campo y con la ayuda de la estadística aportará al sistema de salud.

## 2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.3.1 Supuestos teóricos

De acuerdo a la autora **HERNÁNDEZ, Fátima (2014)** refiere que los supuestos teóricos es el conjunto de teorías, escuelas y aportaciones de los pensadores de una ciencia. Es resultado del conocimiento o la información de los progresos teóricos de un área de fenómenos, de las técnicas y de los resultados obtenidos por medio de ellas.

Es por eso, que conforme a la revisión bibliográfica de los diferentes especialistas que han escrito sobre las variables del habilidades sociales y calidad de atención, se ha encontrado que existe concordancia entre ambas conceptualizaciones, por lo cual se considera que se cumple a cabalidad con la hipótesis planteada en el estudio y además permitirá demostrar la importancia del tema elegido. (p. 1)

### 2.3.2 Hipótesis Principal y Especificas

#### **Hipótesis principal**

El desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye positivamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasioo Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

#### **Hipótesis específicas**

- a. La Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide positivamente en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.

- b. La asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide positivamente en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.
- c. La comunicación existente en los internos de medicina, incide positivamente en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.
- d. La pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden positivamente en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.
- e. El nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden positivamente en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.
- f. La capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide positivamente en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.

### **2.3.3 Variables e Indicadores**

#### **Variable independiente**

#### **X. Habilidades Sociales**

##### Indicadores

x<sub>1</sub>.- Capacidad de Negociación.

x<sub>2</sub>.- Nivel de asertividad en sus opiniones.

- x3.- Nivel de Comunicación.
- x4.- Nivel de Pertinencia en la toma de decisiones.
- x5.- Nivel de relaciones interpersonales satisfactorias.
- x6.- Capacidad en la resolución de problemas en forma independiente.

### **Variable dependiente**

#### **Y. Calidad de atención**

##### Indicadores

- y1.- Nivel del trato brindado al usuario.
- y2.- Dispone de información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.
- y3.- Información apropiada sobre los programas de salud.
- y4.- Dispone de recursos logísticos, tecnológicos y humanos para atender a pacientes y o usuarios.
- y5.- Percibe trato cordial y amable del personal que lo atiende.
- y6.- Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS**

#### **3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.1.1 Población**

La población reunió los criterios de inclusión del estudio y estuvo conformada por 101 pacientes atendidos por los internos de medicina del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima.

##### **3.1.2 Muestra**

Para la determinación de la muestra óptima se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones para una población conocida:

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

Donde:

- Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
- P : Proporción de pacientes que manifestaron existe calidad en la atención de los internistas del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú (se asume P=0.5).
- Q : Proporción de pacientes que manifestaron no existe calidad en la atención de los internistas del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento de Q)
- e : Margen de error 5%
- N : Población.
- n : Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra óptima para:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (101)}{(0.05)^2 (101-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 80 pacientes atendidos por internistas.

La muestra fue seleccionada de manera aleatoria.

### 3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Tipo	:	Explicativo.
Nivel	:	Aplicado.
Método y diseño	:	Expost facto o retrospectivo.

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_y(f)O_x$$

Dónde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
f	=	En función de
x	=	Habilidades sociales
y	=	Calidad de atención

### 3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Técnicas

La técnica principal que se utilizó en esta investigación fue la encuesta.

#### Instrumentos

El instrumento para la recolección de información se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas se tomaran a la muestra señalada.

### **3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitan establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación, también se usó el Programa Computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson con un nivel de confianza del 95%.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

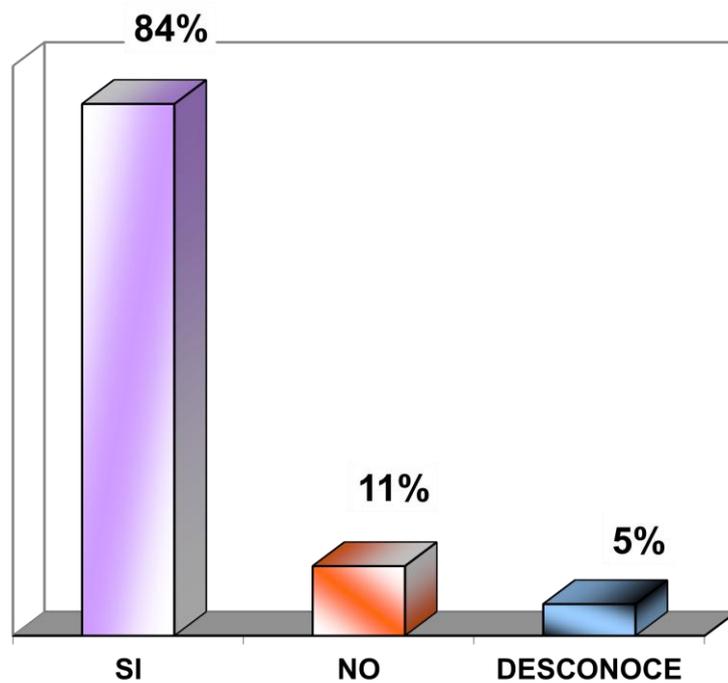
#### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla N° 1**

Capacidad de negociación en los internos de medicina.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	66	84
b) No	10	11
c) Desconoce	40	5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Gráfico No. 1

**CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN EN LOS  
INTERNOS DE MEDICINA**

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

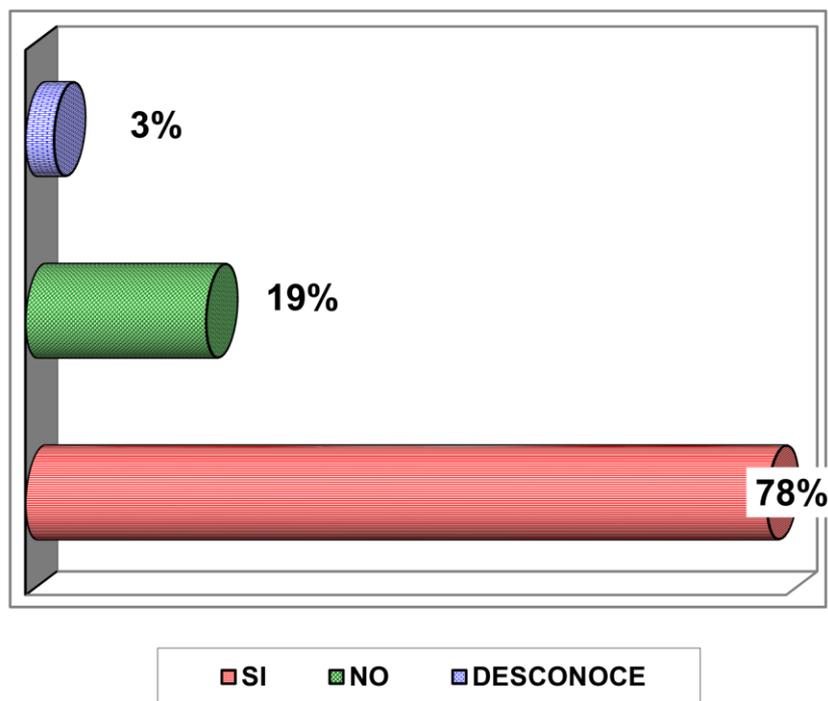
Al revisar la información que nos muestra la pregunta, se encontró que el 84% de los pacientes que fueron atendidos por los internos de medicina en los diferentes servicios del Hospital Nacional “Luis Nicasio Sáenz” de la PNP, al responder en la pregunta, lo justificaron señalando que efectivamente existe capacidad de negociación a nivel de los internos de medicina, lo cual es importante; en cambio el 11% no compartieron las diferentes opiniones expresadas por el grupo anterior y el 5% restante manifestaron desconocer, cubriendo el total de la muestra (100%).

Los datos que se han mostrado tanto en la parte porcentual y gráfica de la interrogante, dejó en claro que actualmente existe capacidad de negociación en los internos de medicina; lo cual es importante sobre todo porque facilita mantener un trato apropiado con los pacientes que concurren a las diferentes áreas de este nosocomio y de acuerdo a la dolencia que estos pudieran tener, demostrándose en todo momento respeto y atención de parte de los profesionales de salud en cuanto a las dolencias que presentan.

**Tabla N° 2**

Asertividad en las opiniones de los internos de medicina.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	63	78
b) No	15	19
c) Desconoce	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 2****ASERTIVIDAD EN LAS OPINIONES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA**

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

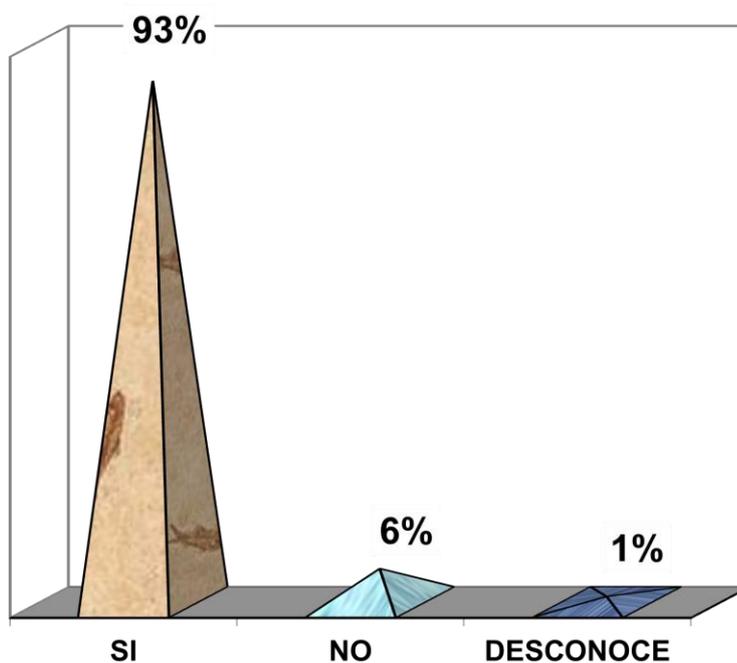
En cuanto a los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la pregunta, podemos apreciar que el 78% de los pacientes que fueron consultados y considerados en la muestra, destacaron que efectivamente en relación a la pregunta, los internos de medicina tienen asertividad en las opiniones que vierten al ser consultados sobre las diferentes dolencias; sin embargo el 19% no tuvieron las mismas opiniones sobre el tema y el 3% indicaron desconocer, sumando el 100%.

En base a la información considerada en el párrafo anterior, observamos que efectivamente la mayoría de los pacientes estuvieron de acuerdo con la primera de las opciones, quienes abiertamente lo justificaron expresando que prevalece la asertividad entre lo que expresa el profesional de salud con los pacientes; hecho que al no dudarlo, facilita que entre el profesional que lo atiende y el paciente, prevalezca el vínculo necesario que es importante y que los profesionales que los atienden están imbuidos de calidez, buen trato y entendimiento entre las partes, facilitando el desempeño profesional.

**Tabla N° 3**

Comunicación en los internos de medicina.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	74	93
b) No	5	6
c) Desconoce	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3****COMUNICACIÓN EN LOS INTERNOS DE MEDICINA**

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

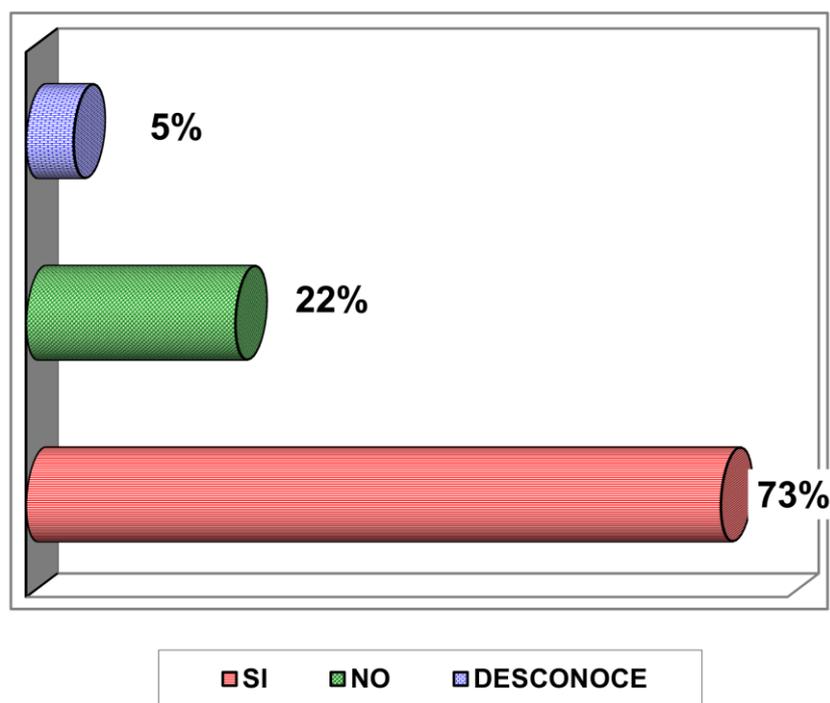
Los encuestados en un promedio del 93% respondieron que al respecto existe una buena comunicación en los internos de medicina, quienes mayoritariamente eligieron la primera de las opciones; en cambio el 6% no estuvieron conformes con lo expresado por la mayoría y el 1% indicaron desconocer, arribando al 100%.

Efectivamente lo expresado en el párrafo anterior, dejó en claro que casi la totalidad de los encuestados, reconocieron que en los internos de medicina prevalece la buena comunicación, la cual se ve reflejada en el apoyo recibido, así como también en el buen trato puesto de manifiesto hacia los pacientes, haciéndoles conocer el estado de su salud, tratamiento, entre otros.

**Tabla N° 4**

Pertinencia en la toma de decisiones.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	58	73
b) No	18	22
c) Desconoce	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 4****PERTINENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES**

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Respecto a los alcances de la pregunta, podemos observar que el 73% de los consultados quienes fueron de la opinión que existe pertinencia en las decisiones que estos toman; sin embargo el 22% respondieron todo lo contrario en relación con la primera de las alternativas y el 5% manifestaron desconocer, llegando al 100%.

Analizando la información mostrada en relación con esta problemática, podemos apreciar que efectivamente en los internos de medicina existe pertinencia en lo relacionado a las diferentes decisiones que ellos adoptan en los consultorios y servicios de este hospital; destacando que ponen de manifiesto cualidades personales que les ayuda a desempeñar su trabajo en las diferentes áreas de este nosocomio; así como también se observa seguridad en las apreciaciones que pone en evidencia cuando son consultados sobre dolencias y otros problemas de salud, etc.

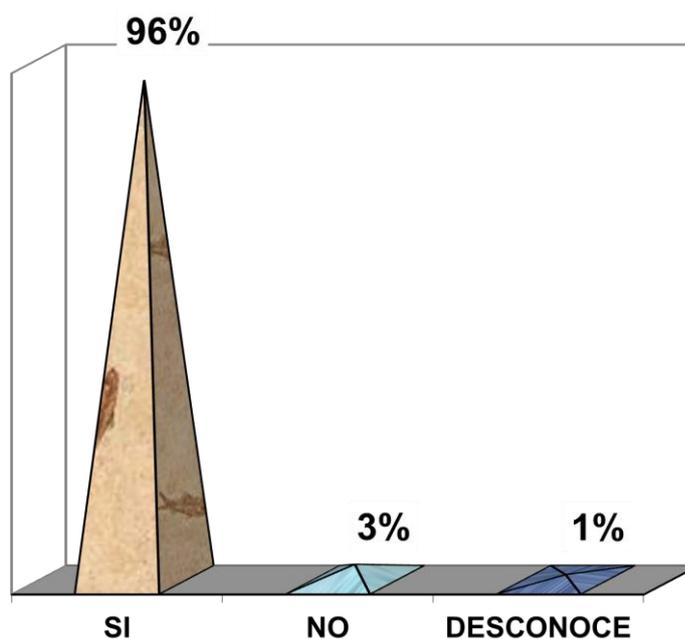
**Tabla N° 5**

A nivel de internos de medicina existen relaciones interpersonales satisfactorias.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	77	96
b) No	2	3
c) Desconoce	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 5**

**A NIVEL DE INTERNOS DE MEDICINA  
EXISTEN RELACIONES  
INTERPERSONALES SATISFACTORIAS**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Referente a la información que fue recogida en la interrogante, se aprecia que el 96% de los internos de medicina inclinaron su respuesta en la primera de las opciones y donde se establece si han podido observar interrelación a nivel de estos profesionales y cuyas respuestas fue favorable; mientras el 3% no coincidieron con lo señalado por el grupo anterior y el 1% restante expresaron desconocer, totalizando el 100%.

Es notorio que casi la totalidad de los encuestados, coincidieron en sus apreciaciones al referirse que en los internos de medicina han podido apreciar que existe entendimiento y buenas interrelaciones, lo cual demuestra por un lado que están preparados profesionalmente y por otra parte, que son conocedores de los problemas de salud de los pacientes y que estos esfuerzos vienen incidiendo en la percepción que tienen sobre quienes los atienden, entre otros.

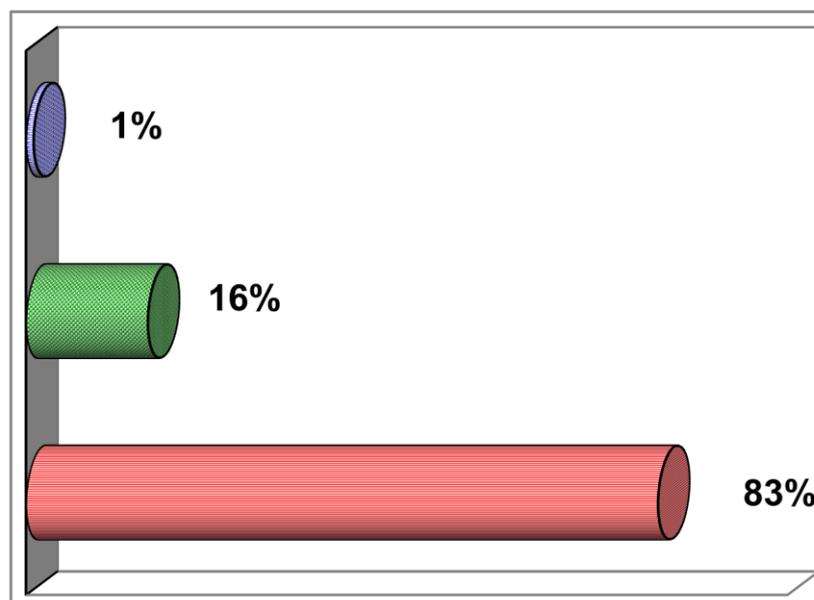
**Tabla N° 6**

En los internos de medicina existe capacidad en la resolución de problemas en forma independiente.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	66	83
b) No	13	16
c) Desconoce	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 6**

**EN LOS INTERNOS DE MEDICINA EXISTE  
CAPACIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS  
EN FORMA INDEPENDIENTE**



■ SI   ■ NO   ■ DESCONOCE

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Se observa tanto en la tabla como en el gráfico correspondiente, que la información que se presenta, demuestra en un promedio del 83% que estos profesionales en su condición de internos de medicina, vienen poniendo en práctica lo aprendido a nivel de la facultad; en cambio el 16% no estuvieron conformes con los demás y el 1% refirieron desconocer, sumando el 100%.

Lo comentado en líneas anteriores y como parte de la interpretación de los resultados en esta pregunta, dejó en claro tal como lo señala la mayoría de los encuestados, que efectivamente los internos de medicina vienen mostrando capacidad en la solución de los problemas de los pacientes, con opiniones y/o recomendaciones muy puntuales frente a las dolencias y problemas de salud que se presentan en los diferentes consultorios, viéndose reflejado en la aceptación de quienes reciben estos servicios.

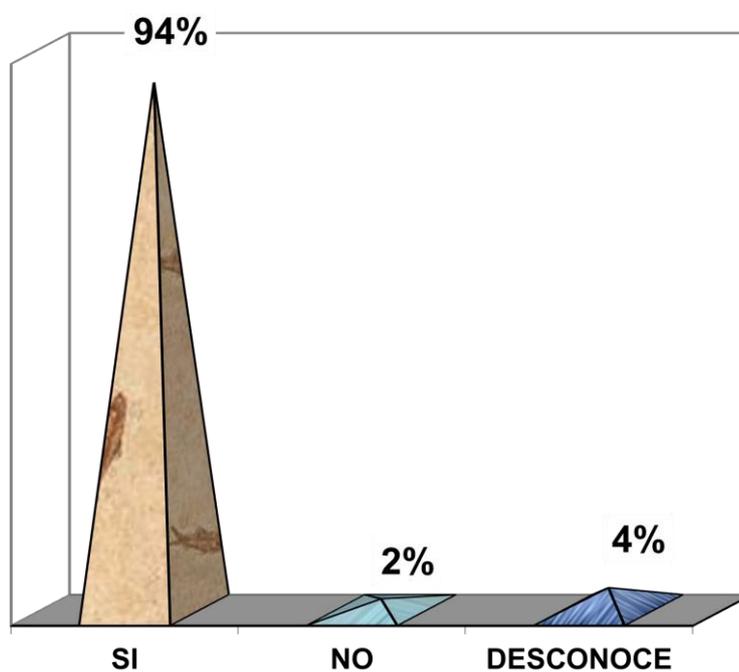
**Tabla N° 7**

Desarrollo de habilidades Sociales en los internos de medicina.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>a) Si</b>	<b>75</b>	<b>94</b>
<b>b) No</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>c) Desconoce</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 7**

**DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES  
EN LOS INTERNOS DE MEDICINA**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

La opinión de los encuestados en un promedio del 94%, refirieron que los internos de medicina vienen poniendo de manifiesto habilidades sociales que son el reflejo de su preparación a nivel de la facultad de medicina, donde recibieron los conocimientos necesarios; mientras el 4% expresaron desconocer y el 2% no compartieron las apreciaciones del grupo mayoritario, arribando al 100% de la muestra.

Es evidente que casi la totalidad de los pacientes que fueron encuestados, consideraron que los internos de medicina vienen poniendo de manifiesto habilidades sociales entre compañeros, así como también, en el trato que tienen con los pacientes que concurren a este hospital, lo cual se evidencia estrategias de conducta y capacidades que son puestas en práctica en los diferentes problemas que se les presenta; lo cual demuestra que se encuentran preparados y puedan hacer frente a inconvenientes, dolencias, problemas de salud de manera efectiva, entre otros.

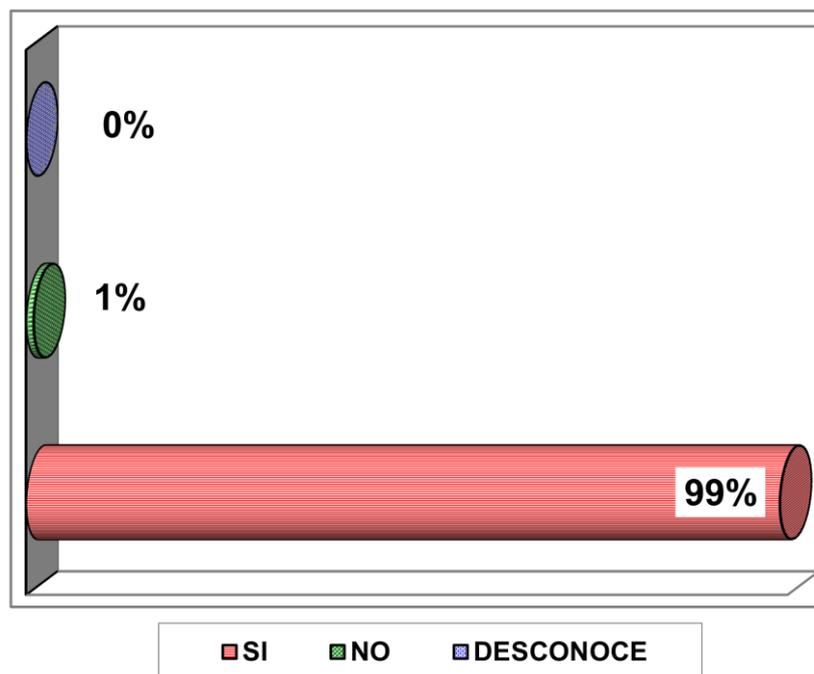
**Tabla N° 8**

Habilidades sociales en los internos de medicina son apropiadas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	79	99
b) No	1	1
c) Desconoce	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 8**

**HABILIDADES SOCIALES EN LOS  
INTERNOS DE MEDICINA SON  
APROPIADAS**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Respecto a la información que se presenta como resultado del trabajo de campo, encontramos en la pregunta que el 99% de los pacientes eligieron la primera de las alternativas, justificándolo que el trato de los internos de medicina a los pacientes, lo consideran apropiado en cuanto a sus preocupaciones de salud y el 1% no compartieron los puntos de vista del grupo anterior, totalizando el 100%.

Lo comentado en el párrafo anterior, permitió apreciar como parte del análisis de los resultados que casi la totalidad de los que respondieron en la primera de las opciones, lo justificaron expresando que los internos de medicina tienen un trato apropiado para hacer conocer las diferentes dolencias y problemas de salud de los pacientes, situación que se ha tomado en cuenta y ha influido favorablemente en la percepción que tiene la población sobre los internos de medicina, cuyo trato lo califican como apropiado y satisface sus expectativas.

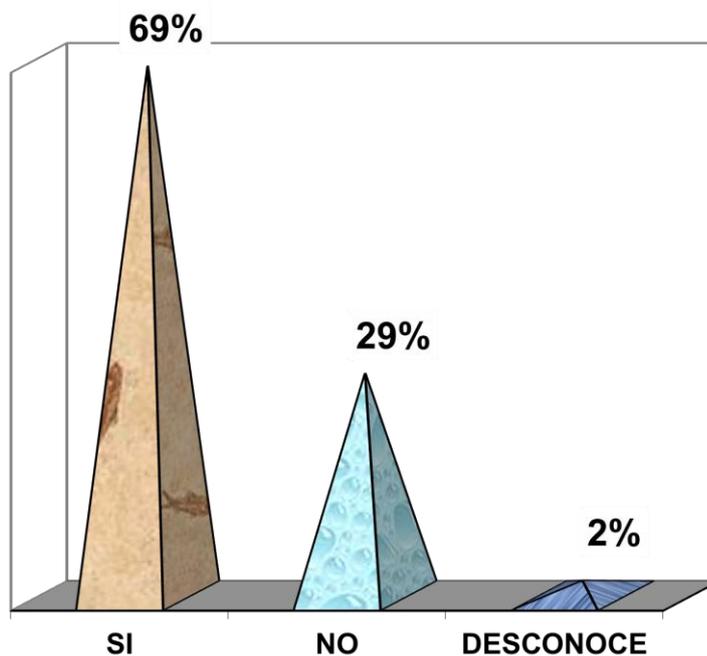
**Tabla N° 9**

Información apropiada sobre los productos, servicios o atención que se ofrecen a los pacientes.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	55	69
b) No	23	29
c) Desconoce	2	2
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 9**

**INFORMACIÓN APROPIADA SOBRE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS O ATENCIÓN QUE SE OFRECEN A LOS PACIENTES**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Los datos que observamos en la parte porcentual y gráfica que se acompaña, indican que el 69% de los encuestados refirieron que existe información apropiada sobre los diferentes productos, servicios y/o atenciones que se ofrecen a los pacientes; mientras el 29% no compartieron las apreciaciones de la mayoría y el 2% indicaron desconocer, cubriendo así el 100% de la muestra.

En la información que se acompaña en la tabla y gráfico correspondiente, facilitó conocer que la mayoría de los encuestados, señalaron que la información que se dispone en este hospital la consideran apropiada y sobre todo por estar relacionada a productos y/o servicios que necesariamente se van a ofrecer a los pacientes y desde luego, constituye una información valedera sobre el estado de salud de éstos; hechos que al no dudarlo, facilita comprender que quienes consultan a estos profesionales se sienten satisfechos por las atenciones brindadas en este nosocomio.

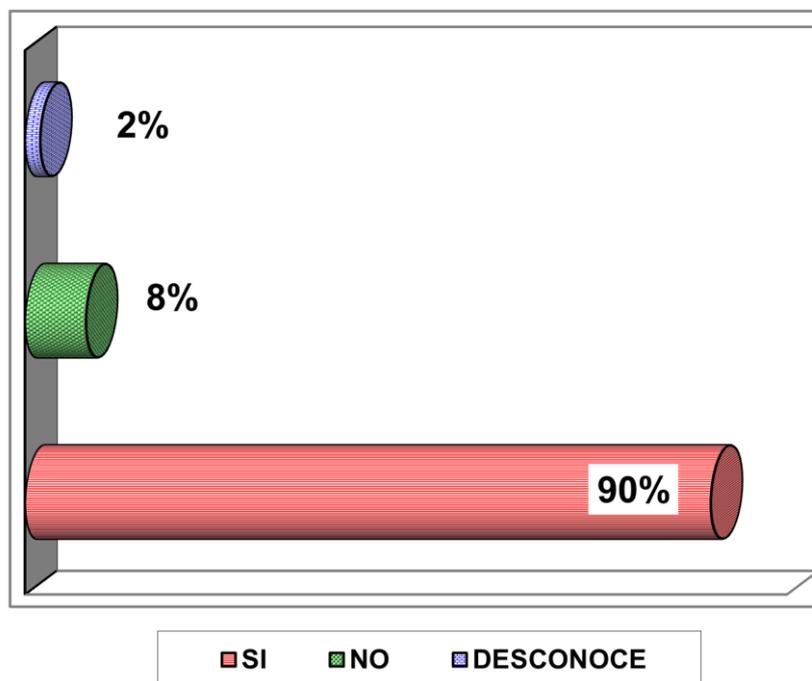
**Tabla N° 10**

Información relacionada con los programas de salud es apropiada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	72	90
b) No	6	8
c) Desconoce	2	2
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 10**

**INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS PROGRAMAS DE SALUD ES APROPIADA**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Se aprecia que la tendencia de los resultados presentes en la parte porcentual y grafica de la pregunta, indican que el 90% de quienes respondieron en la primera de las alternativas, destacaron que la información que se dispone además de ser apropiada está relacionada directamente con los programas de salud que existen en este hospital; 8% no coincidieron en los puntos de vista relacionados con el grupo anterior y el 2% restante expresaron desconocer, sumando así el 100%.

Analizando la información considerada en el párrafo anterior, se aprecia que la tendencia de los resultados, destacan que toda la información comentada anteriormente refleja lo que existe en estos problemas de salud y que desde luego, es importante con las dolencias que tienen los pacientes; situación que permite conocer que existe al respecto un trabajo concordado a nivel de las diferentes áreas y/o servicios de este hospital.

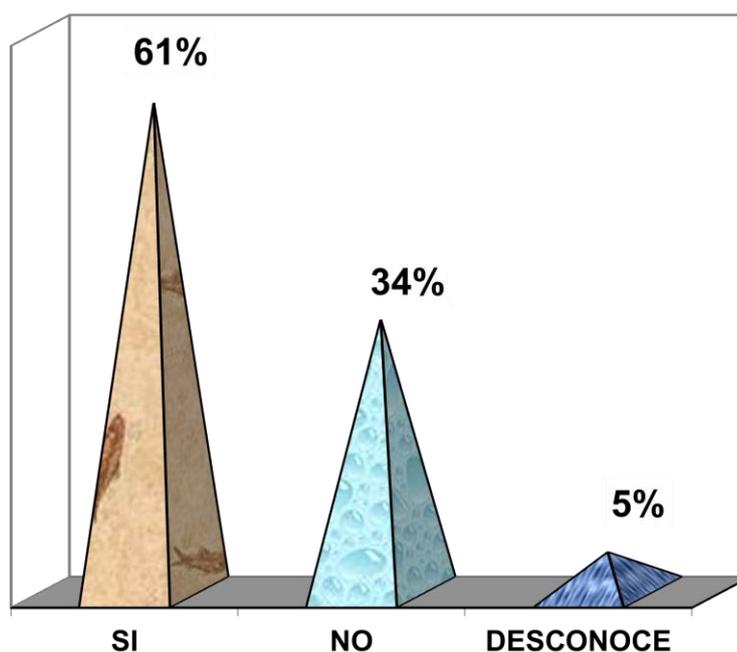
**Tabla N° 11**

Hospital dispone de recursos logísticos, tecnológicos y humanos para atender a pacientes y/o usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	49	61
b) No	27	34
c) Desconoce	4	5
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 11**

**HOSPITAL DISPONE DE RECURSOS  
LOGÍSTICOS, TECNOLÓGICOS Y HUMANOS  
PARA ATENDER A PACIENTES Y/O  
USUARIOS**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Los resultados que se presentan en la tabla, demuestran que el 61% de los pacientes respondieron afirmativamente; es decir que el Hospital Nacional “Luis Nicasio Sáenz” de la P.N.P., tienen recursos logísticos, tecnológicos y humanos para atender a los pacientes y/o usuarios de este nosocomio; en cambio el 34% no compartieron los puntos de vista de los anteriores y el 5% refirieron desconocer, arribando al 100%.

En la información descrita en el párrafo anterior, se demuestra que la mayoría de los consultados refirieron que disponen de todos los recursos que se requiere para atender a pacientes y/o usuarios, demostrándose por lo tanto que los encuestados están convencidos que a nivel institucional existe el apoyo suficiente para atenderlos con eficacia.

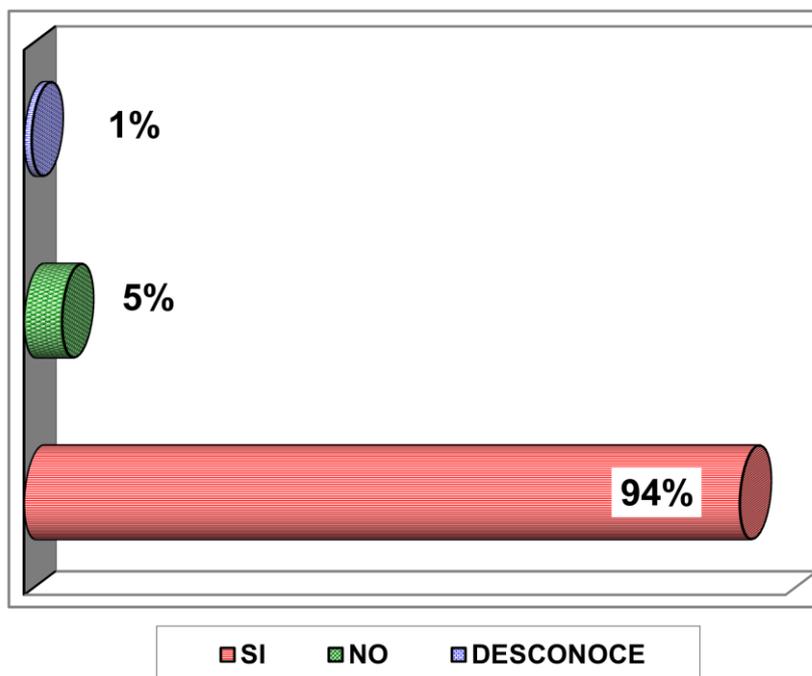
**Tabla N° 12**

Trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	75	94
b) No	4	5
c) Desconoce	1	1
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 12**

**TRATO CORDIAL Y AMABLE DEL  
PERSONAL QUE LO ATIENDE EN ESTE  
HOSPITAL**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la  
Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

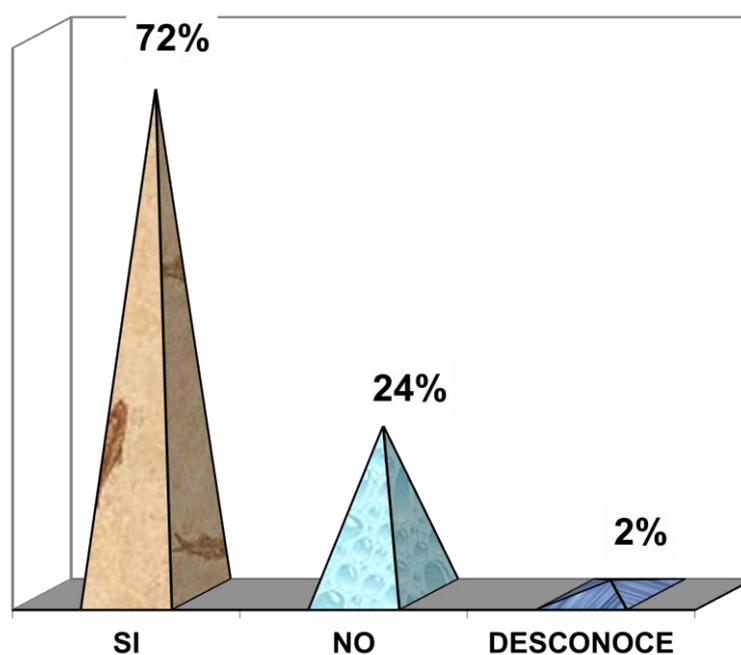
Observando la información estadística y gráfica de la pregunta, encontramos que el 94% de los consultados sobre esta problemática, expresaron que prevalece en este nosocomio un trato cordial y amable de parte del personal que labora en la organización; mientras el 5% no lo compartieron y el 1% complementario señalaron desconocer, llegando al 100%.

En virtud a las consideraciones expuestas en el párrafo anterior, destaca que efectivamente en el Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” – P.N.P., como parte de la política existente en la institución, prevalece la calidez, trato cordial y amable de parte de los recursos humanos que laboran en la organización, demostrándose que los pacientes pese a las dificultades y limitaciones que existe, vienen recibiendo de parte del personal las consideraciones necesarias, en cuanto a su estado de salud y recuperación, etc.

**Tabla N° 13**

Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	58	72
b) No	19	24
c) Desconoce	3	2
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 13****RAPIDEZ EN LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS PACIENTES**

Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo planteado en la pregunta, la información estadística y gráfica que se acompaña, permitió conocer que el 72% de los encuestados, señalaron que a nivel del personal profesional que trabaja en las diferentes áreas y/o servicios del Hospital “Luis N. Sáenz” - P.N.P., existe rapidez en cuanto a las atenciones a los pacientes; mientras el 24% no compartieron estas opiniones y el 2% complementario señalaron desconocer, sumando el 100%.

Precisamente lo expuesto en líneas anteriores, permitió conocer conforme lo señalado por los pacientes tomados en cuenta en el estudio, que en este hospital existe rapidez en los diferentes servicios que se ofrecen a los pacientes, situación que demuestra que las atenciones a nivel de la institución han venido mejorando los últimos años, sin embargo la atención es rápida y satisface las expectativas de los que vienen atenderse a este nosocomio.

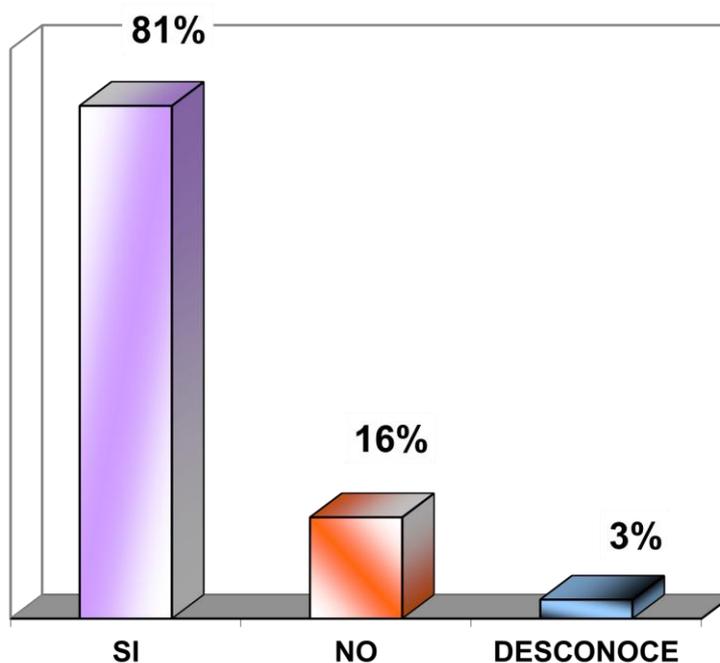
**Tabla N° 14**

Calidad de atención a pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la PNP.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	65	81
b) No	13	16
c) Desconoce	2	3
TOTAL	80	100%

**Gráfico No. 14**

**CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL  
HOSPITAL NACIONAL LUIS NICASIO  
SÁENZ DE LA PNP**



Pacientes del Hospital Nacional "Luis Nicasio Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima. (Agosto – Octubre 2018)

## INTERPRETACIÓN

Con el fin de clarificar esta problemática relacionada con el tema, encontramos que el 81% de los pacientes que fueron encuestados, opinaron que pese a las limitaciones de diferente naturaleza, existe calidad en cuanto a la atención que se brinda a pacientes y/o usuarios de este hospital; en cambio el del 16% no estuvieron conformes y el 3% refirieron desconocer, totalizando el 100%.

Como es natural la información recopilada en la encuesta, demostró que efectivamente la calidad de atención que se brinda a los pacientes en el Hospital Nacional “Luis Nicasio Sáenz” de la P.N.P., es la apropiada y satisface sus expectativas en cuanto a la calidad, situación que incide favorablemente en la imagen institucional y el buen servicio que se está dando a quienes lo solicitan, etc.

#### 4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar las hipótesis se usó la Prueba Ji Cuadrada ya que los datos para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas. La Prueba Ji Cuadrada corregida por YATES, es más adecuada para esta investigación porque las variables son cualitativas y porque las celdas presentan frecuencias esperadas menores a cinco.

##### Hipótesis a:

**H<sub>0</sub>** : La capacidad de negociación en los internos de medicina, no incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.

**H<sub>1</sub>** : La Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.

Tiene capacidad de Negociación	Brindan buen trato a los pacientes			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	66	0	0	66
No	10	0	0	10
Desconoce	0	4	0	4
Total	76	4	0	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

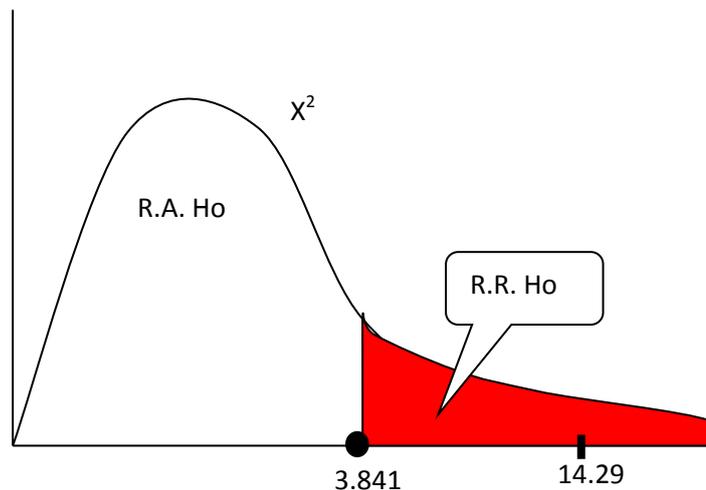
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla  $2 \times 2$ . Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|66 * 4 - 0 * 10| - 80 / 2)^2 80}{(66)(1)(76)(4)} = 14.29$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $14.29 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: La Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.

**Hipótesis b:**

**H<sub>0</sub>** : La asertividad en las opiniones de los internos de medicina, no incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.

**H<sub>1</sub>** : La asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.

Existe asertividad en las opiniones de los internos	Existe información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	49	14	0	63
No	6	9	0	15
Desconoce	0	0	2	2
Total	55	23	2	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

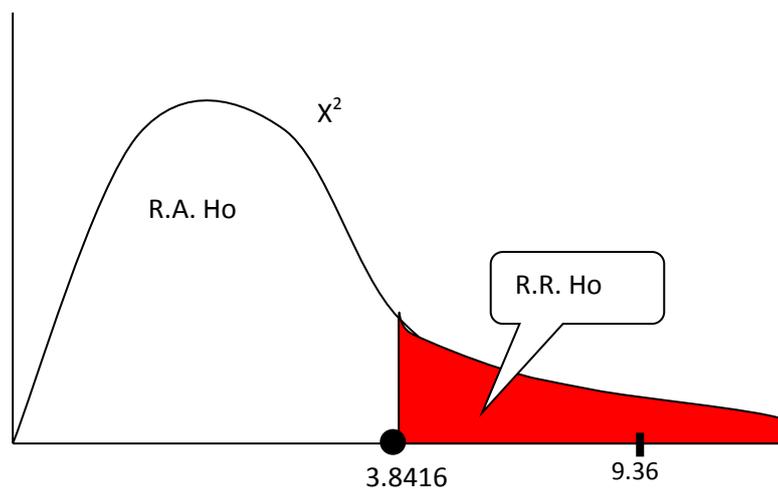
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla  $2 \times 2$ . Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|49 * 11 - 14 * 6| - 80 / 2)^2 80}{(63)(17)(55)(25)} = 9.36$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $9.36 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: La asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.

**Hipótesis c:**

**H<sub>0</sub>** : La comunicación existente en los internos de medicina, no incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.

**H<sub>1</sub>** : La comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.

Existe comunicación entre los internos	Existe información apropiada a los pacientes sobre los programas de salud			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	71	3	0	74
No	1	3	1	5
Desconoce	0	0	1	1
Total	72	6	2	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

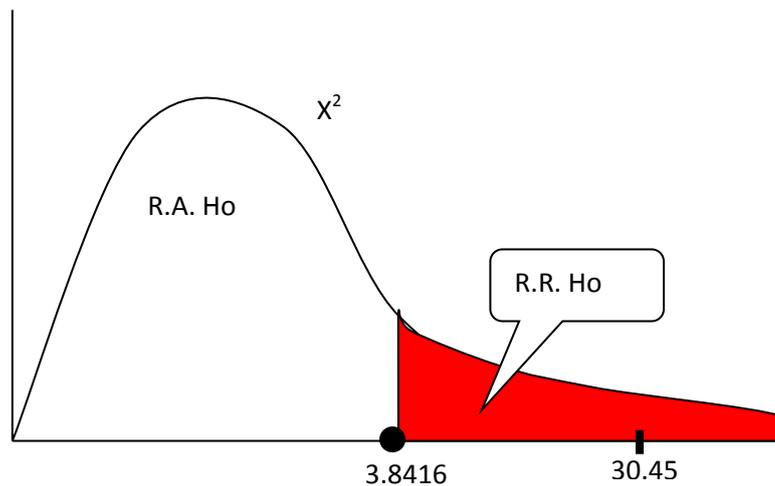
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas.
- Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|71*5 - 3*1| - 80/2)^2 80}{(74)(6)(72)(8)} = 30.45$$

- Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $30.45 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



- Conclusión: La comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.

**Hipótesis d:**

**H<sub>0</sub>** : La pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, no inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.

**H<sub>1</sub>** : La pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.

Es pertinente la toma de decisiones por parte de los internos de medicina	Existe disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	43	15	0	58
No	6	12	0	18
Desconoce	0	0	4	4
Total	49	27	4	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

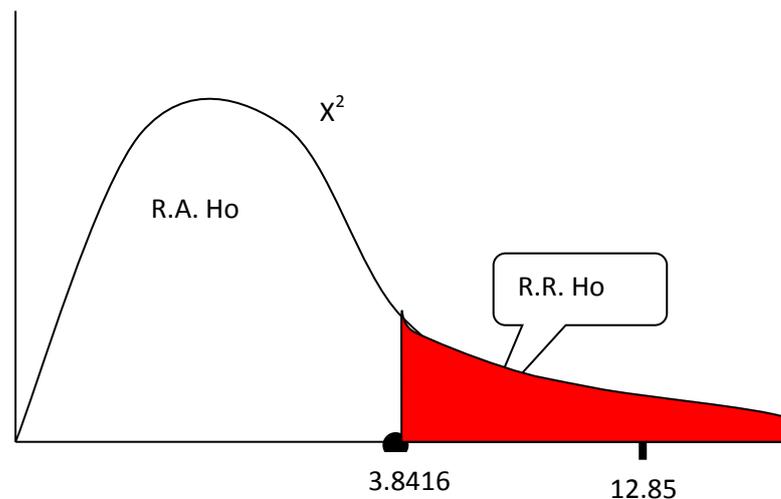
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|43*16 - 15*6| - 80/2)^2 80}{(58)(22)(49)(31)} = 12.85$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $12.85 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: La pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos

logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.

**Hipótesis e:**

**H<sub>0</sub>** : El nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, no inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.

**H<sub>1</sub>** : El nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.

Existe buen nivel de relaciones interpersonales satisfactorias	Percibe trato cordial y amable del personal que lo atiende			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	74	3	0	77
No	1	1	0	2
Desconoce	0	0	1	1
Total	75	4	1	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

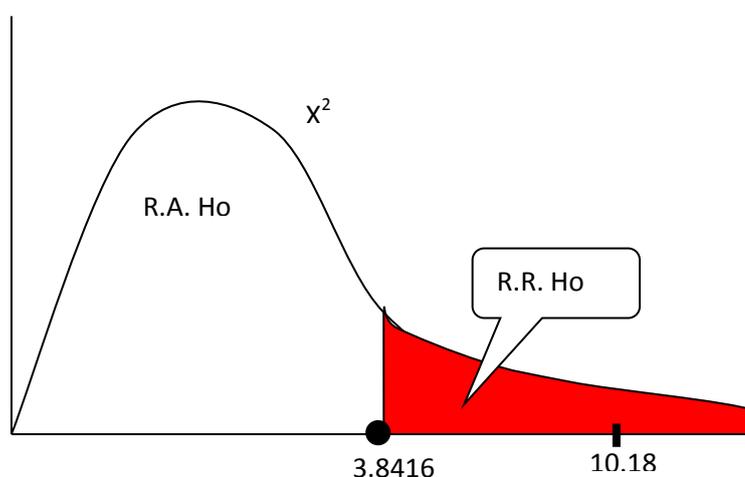
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|74*2 - 3*1| - 80/2)^2 80}{(77)(3)(75)(5)} = 10.18$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $10.18 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: El nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.

**Hipótesis f:**

**H<sub>0</sub>** : La capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, no incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.

**H<sub>1</sub>** : La capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.

Existe capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente	Existe rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	53	11	2	66
No	5	8	0	13
Desconoce	0	0	1	1
Total	58	19	3	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

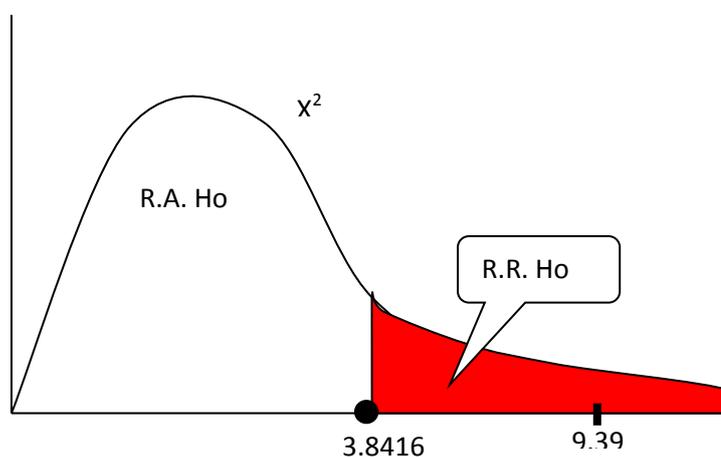
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla  $2 \times 2$ . Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|53*9 - 13*5| - 80/2)^2 80}{(66)(14)(58)(22)} = 9.39$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $9.39 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: La capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.

**Hipótesis General:**

**H<sub>0</sub>** : El desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, no influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

**H<sub>1</sub>** : El desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

Los internos de medicina desarrollan habilidades sociales	Existe calidad en la atención a los pacientes			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	64	11	0	75
No	1	1	0	2
Desconoce	0	1	2	3
Total	65	13	2	80

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

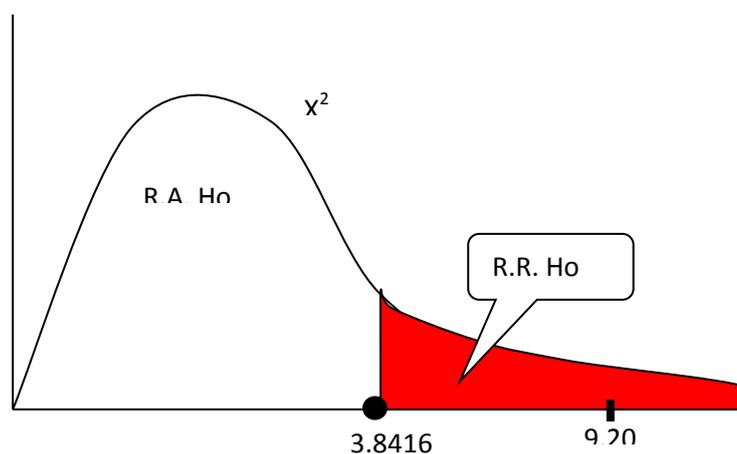
1. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Ji-cuadrada corregida por YATES, en razón que más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5.

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grado de libertad. Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de la tabla anterior se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas.
3. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|64*4 - 11*1| - 80/2)^2 80}{(75)(5)(65)(15)} = 9.20$$

4. Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416. Dado que  $9.20 > 3.8416$ , se rechaza  $H_0$ .



5. Conclusión: El desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

## 4.2 DISCUSIÓN

Con relación al tema de investigación el autor **CARRILLO GUERRERO, Gloria B. (2015)** nos informa que el estudio de las habilidades sociales ha experimentado un notable auge en los últimos años. Las experiencias cotidianas nos indican que invertimos mucho tiempo en la interacción social. Las habilidades necesarias para ese intercambio es importante para tener relaciones positivas con los demás y para tener un bienestar personal en general. (p. 11)

A fin de entender los alcances que tiene el estudio y que tratan de variables causales como son las habilidades sociales y la calidad en la atención a pacientes, es necesario comprender los alcances de cada una de ellas; al respecto desde un punto de vista cognitivo comportamental, se ha escrito que estas habilidades permiten a los estudiantes comunicarse con mucha eficacia, a las cuales se les conoce como habilidades sociales y que están relacionadas con las conductas que facilita a la persona humana poder desempeñarse en el ambiente en cual se desarrolla y constituyen un sustento a nivel de esa relación social (Del Prette y Del Prette, 2008) quienes fueron citados en la obra de Lestussi, Freytes , López y Olaz (p.278)

De igual forma en un estudio vinculado con habilidades sociales a nivel de estudiantes de educación superior en Argentina, encontramos que en una comparación entre varones y mujeres respecto a la expresividad y sensibilidad emocional y en cuanto a estas habilidades motivo del estudio ayudaron a determinar que entre ambos grupos habían diferencias influyentes en cuanto al género vinculadas directamente con ciertas acciones y o conducta sociales, habiéndose establecido que

los varones tienen poca dificultades al momento de establecer las citas, entre otros. (CABALLO (2000) (p. 117)

Tal como se aprecia en relación a lo conceptualizado por los diferentes autores que figuran en la investigación; así como también en los citados en la discusión, se establece que las habilidades sociales se encuentran vinculadas a ciertos logros que quiere alcanzar un estudiante de educación superior como son los internos de Medicina y la calidad de atención que se les brinda a los pacientes en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la PNP.

De igual forma en el marco teórico del estudio, se ubicó a diferentes autores que han conceptualizado sobre ambas variables, encontrando que existen una relación directa en lo concerniente a estas variables y que se han trabajado con pacientes de una institución tutelar como es el Hospital perteneciente a la PNP y que mediante el trabajo de campo facilitó la comprensión de las mismas y que se dan en dichos estudiantes y también a nivel de los pacientes que concurren a este nosocomio.

Por otra parte, en el trabajo de campo se pudo apreciar que estas habilidades necesariamente se dan en el estudio y que si se compara con las otras investigaciones que figuran en el trabajo de investigación, podemos decir que estas habilidades sociales son muy importantes y que pueden fomentarse a nivel de los estudiantes de educación superior, como es el caso de los internos de Medicina y los pacientes que concurren a este hospital; determinándose que las habilidades sociales planteada en la hipótesis general incide significativamente en la calidad de atención de los pacientes; las cuales como habilidades

pueden fomentarse en estudiantes de otras especialidades, por lo cual el presente trabajo tiene gran significado.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- 5.1.1** Los datos obtenidos como producto de la investigación ha permitido determinar que la capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.
  
- 5.1.2** Los datos obtenidos y puestos prueba permitieron establecer que la asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.

- 5.1.3** Los datos permitieron establecer que la comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.
- 5.1.4** Se ha determinado como producto de la contrastación de hipótesis que la pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.
- 5.1.5** Se ha establecido que el nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.
- 5.1.6** Se ha determinado que la capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.
- 5.1.7** En conclusión, se ha demostrado que el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- 5.2.1** Se hace necesario que los alcances que tienen en cuanto a su utilidad estas habilidades sociales en los internos de medicina

del hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú; también pueden aplicarse en otros niveles de educación y diferentes especialidades a nivel de las universidades, cuyos resultados tendrán trascendencia, entre otros.

**5.2.2** Conociendo la importancia de las habilidades sociales en internos de medicina de este nosocomio, es necesario que las autoridades de las universidades, tomen en consideración la naturaleza de estas variables y con el apoyo de especialistas, las fomenten a nivel de la universidad; hechos que a no dudarlo, incidirán directamente en los logros académicos, entre otros.

**5.2.3** Es conveniente que a fin de alcanzar niveles de calidad en cuanto a la atención que se brinda a los pacientes como es el caso del hospital Nacional Luis N. Sáenz –PNP, debe fomentarse en los internos de otras especialidades que llevan a este nosocomio, la práctica de las habilidades sociales, toda vez que guarda relación con su desempeño en los diferentes servicios que les toque desempeñarse.

# B I B L I O G R A F Í A

## Referencias bibliográficas:

1. RAMOS TORRES, Luz Albina (2015). **FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE SALUD DE PICSI, 2015**, Tesis de la Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
2. HUARCAYA HUISA, Rey Luces (2015). **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015**, Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú.
3. SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Violeta (2016). **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN ATENCIÓN DE PARTO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS “CESAR GARAYAR GARCÍA”, MAYO Y JUNIO 2016**, Tesis de la Universidad Científica del Perú, Iquitos-Perú.
4. BORRÉ ORTIZ, Yeis Miguel (2013). **CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE BARRANQUILLA**, Tesis de la Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
5. MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE. (2015) **ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIO**, Editorial Médica International Ltda., Quinta Edición, Colombia.
6. ORGANIZACIONAL MUNDIAL DE LA SALUD. (2014) **ADMINISTRACIÓN EN SALUD**, Editado por la Universidad de Los Andes, Módulo I, Curso Médico de Salud Pública, Lima-Perú.
7. DIPRETE BROWN, Lori y OTROS. (2012) **GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO, GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA**

**ATENCIÓN DE SALUD EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO**,  
Editorial USAID, Segunda Edición, Wisconsin-Estados Unidos.

8. ROEMER, M. I. y C., MONTOYA-AGUILAR. (2014) **QUALITY ASSESSMENT AND ASSURANCE IN PRIMARY HEALTH CARE**, Editorial WHO Offset Publication, Geneva-Suiza.
9. RUELAS, Enrique y Julio, FRENK. (2012) **FRAMEWORK FOR THE ANALYSIS OF QUALITY IN TRANSITION**, Editorial Australian Clinical Review, Estados Unidos.
10. DÍAZ, R. (2012) **SATISFACCIÓN DEL USUARIO: PRINCIPAL MOTOR Y CENTRO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS**, Editorial Revista de la Calidad Asistencial N° 17, México.
11. DESATRICK, R. (2014) **CÓMO CONSERVAR SU CLIENTELA. EL SECRETO DEL SERVICIO**, Editorial Legis IESA, Cuarta Edición, Caracas-Venezuela.
12. PARDO TÉLLEZ, Franz; GALÁN MORERA, Ricardo y Héctor, GÓMEZ TRIVIÑO. (2010) **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y SUS APLICACIÓN EN LA AUDITORÍA MÉDICA**, Editorial Documento, Bogotá-Colombia.
13. CABELLO MORALES, Emilio (2011). **CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA: ¿PACIENTE O CLIENTE?**, Editorial Revista Médica Herediana, Volumen 12, Lima-Perú.
14. CANDA MORENO, Fernando (2012). **DICCIONARIO DE PEDAGOGÍA Y PSICOLOGÍA**, Editorial cultural S.A., Madrid-España.
15. ARANCIBIA, Violeta (2010). **PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN**, Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A., Segunda Edición, México.
16. RUELAS BARAJAS, Enrique y Beatriz, ZURITA GARZA (2010). **NUEVOS HORIZONTES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD**, Editorial Instituto Nacional de Salud Pública, Volumen 35, Número 003, México.
17. ORGANIZACIONAL MUNDIAL DE LA SALUD (2010). **HABILIDAD SOCIAL**, Editado por la Universidad de Los Andes, Módulo I, Curso Médico de Salud Pública, Lima-Perú.

## Referencias electrónicas:

18. BROWN, L. y otros. (2012) **GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO**, extraída de la web: [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf).
19. ZURITA GARZA, Beatríz. (2012) **CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD**, extraída de la web: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm).
20. SÁNCHEZ CUEVAS, Gema (2012). **¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?**, extraído de la web: <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>.
21. RAMOS TORRES, Luz Albina (2015). **FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE SALUD DE PICSI, 2015**, Tesis extraída de la web: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf), Lima-Perú.
22. HUARCAYA HUISA, Rey Luces (2015). **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015**, Tesis extraída de la web: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Andahuaylas-Perú.
23. SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Violeta (2016). **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN ATENCIÓN DE PARTO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL IQUITOS “CESAR GARAYAR GARCÍA”, MAYO Y JUNIO 2016**, Tesis extraída de la web: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>, Iquitos-Perú.
24. BORRÉ ORTIZ, Yeis Miguel (2013). **CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTITUCIÓN PRESTADORA DE**

**SERVICIOS DE SALUD DE BARRANQUILLA**, Tesis extraída de web: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>, Colombia.

25. CABALLO MANRIQUE, Vicente (2015). **VALIDACIÓN DE UN PROGRAMA LIQUIDO LÚDICO PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN NIÑOS DE 9 A 12 AÑOS**, Tesis extraído de la web: <https://hera.ugr.es/tesisugr/25934934.pdf>, Granada-España.
26. PÁGINA VIRTUAL PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES (2013). **ORIGEN Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES**, extraído de la web: <http://programadehabilidades sociales1.blogspot.com/2013/05/origen-y-desarrollo-de-las-habilidades.html>.
27. CRESPO, Carolina. (2015) **CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN**, extraída de la página web: [https://prezi.com/mnqz1\\_0ktna-/capacidad-de-negociacion/](https://prezi.com/mnqz1_0ktna-/capacidad-de-negociacion/)
28. DEFINICIÓN.DE. (2016) **TOMA DE DECISIONES**, extraída de la página web: <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>
29. DEFINICIÓN.DE. (2014) **RECURSOS LOGÍSTICOS**, extraída de la página web: <https://definicion.de/logistica/>
30. SIGNIFICADOS.COM. (2016) **RECURSOS HUMANOS**, extraída de la página web: <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
31. CARRILLO GUERRERO, Gloria B. (2015) **VALIDACIÓN DE UN PROGRAMA LÚCIDO PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN NIÑOS DE 9 A 12 AÑOS**, extraída de la página web: <https://hera.ugr.es/tesisugr/25934934.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TEMA :** DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.

**AUTOR :** BERLY ERWIN CÁRDENAS ESPINOZA.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal					
¿En qué medida el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú?	Demostrar si el desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.	El desarrollo de habilidades sociales de los internos de medicina, influye significativamente en la calidad de la atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú.	<b>Variable independiente X. Habilidades Sociales</b>	x1.- Capacidad de Negociación.	<b>Tipo:</b> Explicativo  <b>Nivel:</b> Aplicado  <b>Método y Diseño:</b> Ex post facto o retrospectivo	<b>Población:</b> Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima.  <b>Muestra:</b> 80 pacientes atendidos por internistas.  Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					
<b>a.</b> ¿En qué medida la Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital?  <b>b.</b> ¿De qué manera la asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes?	<b>a.</b> Determinar si la Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.  <b>b.</b> Establecer si el nivel de la asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.	<b>a.</b> La Capacidad de Negociación en los internos de medicina, incide en el trato brindado a los pacientes en este Hospital.  <b>b.</b> La asertividad en las opiniones de los internos de medicina, incide en la información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.		x2.- Nivel de asertividad en sus opiniones. x3.- Nivel de Comunicación. x4.- Nivel de Pertinencia en la toma de decisiones. x5.- Nivel de relaciones interpersonales satisfactorias. x6.- Capacidad en la resolución de problemas en forma independiente.			

<p>c. ¿De qué manera la comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio?</p> <p>d. ¿De qué manera la pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital?</p> <p>e. ¿En qué medida el nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital?</p> <p>f. ¿En qué medida la capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital?</p>	<p>c. Establecer si la comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.</p> <p>d. Determinar si la pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.</p> <p>e. Establecer si el nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.</p> <p>f. Determinar si la capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.</p>	<p>c. La comunicación existente en los internos de medicina, incide en la información apropiada que se hace conocer a los pacientes sobre los programas de salud existentes en este nosocomio.</p> <p>d. La pertinencia en la toma de decisiones por parte de los internos de medicina, inciden en la disposición de recursos logísticos, tecnológicos y humanos que se utilizan con el fin de atender para atender a pacientes y o usuarios de este hospital.</p> <p>e. El nivel de relaciones interpersonales satisfactorias, inciden en la percepción del trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital.</p> <p>f. La capacidad en la resolución de los problemas en forma independiente, incide en la rapidez de los servicios que se ofrecen a los pacientes de este hospital.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> <b>Y. Calidad de Atención</b></p>	<p>y1.- Nivel del trato brindado al usuario.</p> <p>y2.- Dispone de información apropiada sobre los productos que se ofrecen a los pacientes.</p> <p>y3.- Información apropiada sobre los programas de salud.</p> <p>y4.- Dispone de recursos logísticos, tecnológicos y humanos para atender a pacientes y o usuarios.</p> <p>y5.- Percibe trato cordial y amable del personal que lo atiende.</p> <p>y6.- Rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes.</p>			
---	---	---	--	--	--	--	--



## ANEXO N° 2

### ENCUESTA

#### INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la Encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **“DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS NICASIO SÁENZ DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERU”**, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

**1. ¿Aprecia usted capacidad de negociación en los internos de medicina?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**2. ¿Existe asertividad en las opiniones de los internos de medicina?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**3. ¿Existe comunicación en los internos de medicina?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**4. ¿En su opinión existe pertinencia en la toma de decisiones?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

5. **¿Considera usted que a nivel de los internos de medicina existen relaciones interpersonales satisfactorias?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

6. **¿Cree usted que en los internos de medicina existe capacidad en la resolución de problemas en forma independiente?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

7. **¿Aprecia usted en los internos de medicina el desarrollo de habilidades Sociales?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

8. **¿Considera usted apropiadas las habilidades sociales en los internos de medicina?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

9. **¿Existe información apropiada sobre los productos, servicios o atención que se ofrecen a los pacientes?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**10. ¿Considera usted apropiada la Información relacionada con los programas de salud?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**11. ¿En su opinión dispone en este hospital de los recursos logísticos, tecnológicos y humanos para atender a pacientes y o usuarios?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**12. ¿Percibe usted un trato cordial y amable del personal que lo atiende en este hospital?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**13. ¿Aprecia usted rapidez en los servicios que se ofrecen a los pacientes?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

**14. ¿Existe calidad de atención a los pacientes del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz de la PNP?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) Desconoce ( )

Justifique su respuesta:.....  
.....  
.....

## ANEXO N° 3

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO Y EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : .....
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : .....
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : .....
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : **DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL LUIS NICASIO SÁENZ DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.**
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : **BERLY ERWIN CÁRDENAS ESPINOZA.**
- 1.6 MAESTRÍA : .....
- 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: Válido, precisar
- c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : .....

VALORACIÓN CUALITATIVA : .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : .....

Lugar y fecha: .....

.....  
Firma y Post Firma del experto  
DNI N° .....