

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**“HABILIDADES SOCIALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO”.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LUZ MARINA YANET BRAVO QUISPE**

**PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:**

**MEDICINA COMPLEMENTARIA**

**PUNO – PERU**

**2019**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

“HABILIDADES SOCIALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO”.

TESIS

PRESENTADO POR:

LUZ MARINA YANET BRAVO QUISPE

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:

“MEDICINA COMPLEMENTARIA”

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE :.....  .....

Dra. HAYDEE CELIA PINEDA CHAIÑA

PRIMER MIEMBRO :.....  .....

M.Sc. VICENTINA SOCORRO MIRANDA SALAS

SEGUNDO MIEMBRO :.....  .....

Mg. NURY GLORIA RAMOS CALISAYA

ASESOR Y DIRECTOR:.....  .....

Mg. NURY GLORIA RAMOS CALISAYA

Área ciencias médicas y de salud: Medicina complementaria.

Tema: Habilidades sociales.

Fecha de sustentación 10 de Abril del 2019

## DEDICATORIA

A Dios todo poderoso quien me da su bendición. Vida y salud, quién siempre me protege con su manto sagrado, gracias padre celestial.

A mi madre MARIA QUISPE PARI, quien siempre me apoya, me brinda su confianza y amor.

Dedicado al gran amor de mi vida, mi motor y Motivo, mi hermoso hijo JEAN PIERO.

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mi alma mater.
- A la Escuela Profesional de Enfermería, por haberme permitido estudiar una segunda especialización en Medicina Complementaria.
- Al Director del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno y al Dr. Efraín Elías Quispe Apaza, responsable del consultorio de Medicina Complementaria; por haberme brindado su apoyo y colaboración durante la ejecución del presente trabajo de investigación.
- Agradezco a la Docente Asesor Mg. RAMOS CALISAYA, Nury Gloria; por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.
- A los miembros del Jurado, quienes con su sabiduría, apoyo incondicional y colaboración hicieron la culminación del presente informe de tesis.

GRACIAS

LUZ MARINA YANET BRAVO QUISPE

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS .....	3
ÍNDICE GENERAL.....	5
RESUMEN .....	8
TITULO .....	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.1. Caracterización del problema .....	10
1.2. Antecedentes del estudio .....	13
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema general. ....	15
1.3.2. Problemas específicos .....	15
II. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO.....	16
III. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	17
2.1. Habilidades sociales .....	17
2.2. Satisfacción del usuario .....	22
IV. VARIABLES.....	27
4.1. Definición y operacionalización.....	27
V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
5.1. Objetivo general.....	30
VI. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	31
6.1. Hipótesis general .....	31
6.2. Hipótesis específicas .....	31
VII. MARCO METODOLÓGICO.....	32
7.1. Tipo y diseño de estudio .....	32
7.2. Ámbito de estudio .....	33
7.3. Población y muestra de estudio .....	33
7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
7.6. Procedimiento de recolección de datos .....	35
7.7. Tratamiento estadístico para el análisis de los datos.....	36

VIII. RESULTADOS Y DISCUSION .....	38
IX. CONCLUSIONES .....	44
BIBLIOGRAFIA .....	46
ANEXOS .....	48

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Nivel de relación de las habilidades sociales del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.....	38
Tabla 2. Habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno. ....	40
Tabla 3. Satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno. ....	41

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar el nivel de relación de las habilidades sociales de los profesionales de enfermería y satisfacción del usuario, en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, es de tipo descriptivo – correlacional de diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una población y muestra de 40 usuarios y 5 profesionales enfermería, en ellos se aplicaron dos instrumentos, un cuestionario de habilidades sociales del profesional de enfermería y una encuesta para medir la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos; muestran que existe una relación entre las habilidades sociales y la satisfacción del usuario ello se evidencia en la prueba de correlación de Pearson entre las variables: habilidades sociales y la satisfacción del usuario, debido al valor de  $r = 0.79$ , con un nivel de significancia de 0,000, además las habilidades sociales influyen en un 62,47% en la satisfacción del usuario, a un 95% de confianza, mientras que las habilidades sociales; avanzadas, afectivas y de planificación responden a baja con 40%, avanzadas y de planificación regular con 60%, básicas y afectivas regular con 40%, básicas y baja con 40%, básicas es alta con 60%, siendo el nivel de satisfacción regular con 57.5% y alta con 42.5%.

**Palabras clave:** Satisfacción, dimensión, dimensión humana, dimensión técnico científica, dimensión entorno.



**TITULO**

**“HABILIDADES SOCIALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA  
COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ  
BUTRÓN PUNO”.**

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Caracterización del problema

En el mundo existen alrededor de 7, 000 millones de personas, cada una de ellas con sus características y sus particularidades intrínsecas, con pensamientos y sentimientos propios. Hay muchos individuos que no se relacionan de forma constructiva con los demás, por ser: excesivamente permisivos, agresivos, intransigentes, por transmitir mal la información, no saber expresar los sentimientos, tener dificultades para concertar una cita, etc. En definitiva, tienen un déficit en una o varias habilidades sociales, esta deficiencia la pueden poner de manifiesto tanto en sus relaciones familiares, sociales como laborales<sup>1</sup>.

El desempeño de cualquier rol profesional en el mundo exige conocer y dominar junto a las capacidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permitan al profesional crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal. En situaciones hostiles (situación que se torna desagradable, agresiva hacia la integridad de una persona) cuanta más agresión recibe la persona, menores son sus habilidades sociales relacionadas con la satisfacción y con su atención general; así también tienen una menor capacidad empática<sup>2</sup>.

En el Perú, existe una falta de competencia en el campo socioemocional evidenciada en respuestas violentas frente a la falta de respeto del otro, la poca valoración de las personas, la falta de sensibilidad frente a las dificultades de los demás, las escasas habilidades sociales para participar en determinadas situaciones de índole social, la falta de autoeficacia en la

capacidad para relacionarse satisfactoriamente con los demás en situaciones específicas, la falta de control de las manifestaciones emocionales y la poca autorregulación para inhibir, reemplazar o postergar las respuestas conductuales en situaciones sociales<sup>3</sup>.

Las habilidades sociales, juegan un rol esencial y se encuentra muy relacionado al trato y cuidado de los pacientes para la satisfacción profesional como del usuario. El componente humano es cada día más importante, pero éste requiere del desarrollo de habilidades que faciliten la interacción en el trabajo entre individuos y grupos, de acuerdo con las metas, objetivos y estrategia organizacionales. Es por ello, que se puede considerar que la existencia de estas habilidades brindarían mayor capacidad de afronte a las enfermeras. O en todo caso, su ausencia podrían significar un debilitamiento en los procesos de afronte, lo que conllevaría a un rápido deterioro del estado cognitivo y emocional de la enfermera y el usuario<sup>4</sup>.

Con respecto a la satisfacción del usuario refleja calidad y este es un elemento de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio a la institución de salud donde se brinda el cuidado, siendo un componente importante para los profesionales de la salud<sup>5</sup>. Una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o mas personas de sus familiares o conocidos, de lo contrario, una persona insatisfecha será una posible perdida<sup>6</sup>.

La experiencia nos enseña que las personas más competitivas, son aquellas que destacan y que sostienen esa ventaja sobre otros en el tiempo son las que, además de contar con un importante cúmulo de capacidades, experiencias y conocimientos, disponen de un conjunto de habilidades sociales que utilizan para sacar el mayor provecho en diversas situaciones. Por otro lado se ha podido percibir y observar a los profesionales de enfermería del consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, que desconocen o no realizan un manejo adecuado de las habilidades sociales lo que se ve reflejado en la insatisfacción del usuario, pese a que de los profesionales de la salud mantienen una relación directa con el paciente, estas habilidades son relegadas a un papel secundario, muy por debajo de las competencias de enfermería, la atención a los usuarios en medicina complementaria debe ser personalizada, directa y enfocada al paciente la cual va muy relacionada a una adecuada infraestructura de acorde a las necesidades del usuario para su satisfacción. La falta de habilidades sociales significa tener dificultades para relacionarse y comunicarse con otras personas, y no tener un buen autocontrol emocional, esta ausencia tiene como consecuencia la insatisfacción del usuario<sup>2</sup>.

Bajo estas consideraciones se plantea, el siguiente trabajo de investigación de enfermería con los que respecta a las habilidades sociales del profesional de enfermería para la satisfacción del usuario.

## 1.2. Antecedentes del estudio

### A nivel internacional

Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención. El propósito general es evaluar la eficacia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales, diseñado y dirigido a profesionales egresados de enfermería de la Universidad de les Balears. Para ello, ha sido necesaria la evaluación de las habilidades sociales antes y después de la aplicación, siendo los resultados, el 45% de los profesionales aplican las habilidades sociales en su centro laboral<sup>7</sup>.

Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. La metodología utilizada fue de estudio descriptivo transversal en una institución de primer nivel de atención en salud en el municipio de Risaralda durante los meses de febrero a abril de 2009. El instrumento utilizado fue la escala CAREQ diseñada por Patricia Larson. Los resultados demostraron que el 60% de los usuarios manifiesta un nivel de satisfacción regular con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo<sup>8</sup>.

Satisfacción de los usuarios externos del servicio externo de consulta del Hospital de apoyo Elipidio Berovides Pérez, desde Marzo de 2016 a Abril

de 2016”, cuyo objetivo es identificar satisfacción de los usuarios externos del servicio externo de consulta del Hospital de apoyo Elipidio Berovides Pérez, desde Marzo de 2016 a Abril de 2016. El estudio básico-descriptivo, prospectivo de corte transversal involucró a 206 usuarios. Se concluye que la insatisfacción es mayor en la capacidad de respuesta 66.31%. Las principales variables para la insatisfacción fueron la deficiente disponibilidad de los profesionales de salud 73.76% y la demora en la atención 69.5%<sup>9</sup>.

### **A nivel nacional**

Satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, en noviembre, 2015”, su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, en noviembre, 2015. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 52.2%<sup>10</sup>.

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú”, su objetivo fue identificar la satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Se concluye que existe una baja satisfacción de los usuarios hospitalizados. El tipo de servicio de hospitalización fueron consideradas asociadas a la baja satisfacción de usuarios hospitalizados<sup>11</sup>.

Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el

grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQHOS-E modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho<sup>12</sup>.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es el nivel de relación de las habilidades sociales del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo son las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y de planificación del profesional en enfermería, del consultorio de Medicina Complementaria?
- ¿Cómo es la satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria?

## II. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

En nuestro medio existen pocos estudios relacionados a las Habilidades Sociales del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario, en consultorios de medicina complementaria; por ello, el estudio permitirá tener en cuenta la importancia de las diferentes habilidades sociales como: habilidades básicas, avanzadas, afectivas y de planificación, para lograr alta satisfacción del usuario; porque es necesario y fundamental que el profesional de la salud tenga el empoderamiento y conocimiento suficiente para el buen trato al usuario.

Se espera además, contribuir a la disciplina de Enfermería, porque esto aportara a la mejor interacción con el paciente y a tomar las mejores estrategias para dar una atención con empatía y calidad a los usuarios.

Se considera importante, porque los datos obtenidos aportaran al consultorio de Medicina Complementaria para que se le dé la importancia debida e incluso implementar una infraestructura propia como un centro de Salud modelo para la mejor atención de los pobladores de la región Puno y así crear el compromiso de las autoridades pertinentes.

En este, sentido, la presente propuesta permite al profesional de enfermería asumir nuevos retos para que pueda mejorar sus habilidades sociales y brindar una atención con especialización en Medicina complementaria y así aportar en la mejora de la calidad de vida.



### III. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1. Habilidades sociales

Las "habilidades sociales" muchas veces designada como "competencia social", son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural, que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas<sup>1</sup>.

Hoy en día existe una cierta dificultad a la hora de definir lo que es una conducta socialmente habilidosa. Aunque de forma intuitiva o por sentido común podemos tener una idea de cuándo una persona se está comportando de forma competente en una situación social determinada, a la hora de dar una definición explícita y clara, surgen algunos problemas.

Como resume Caballo (2002), esos problemas son básicamente de tres tipos: En primer lugar, el gran número de investigaciones y publicaciones sobre el tema contribuye a generar confusión puesto que es habitual emplear términos diversos para referirse a un mismo concepto. Durante los años 1958-1978, el término que más se utilizó fue el de asertividad (en la literatura conductual). Después este término se va sustituyendo progresivamente por el de habilidades sociales.

En segundo lugar, se puede decir que es imposible desarrollar una definición consistente y única, puesto que la habilidad social depende del contexto social cambiante (Meichenbaum, Butler y Grudson, 1981) Además, debe considerarse dentro de un marco cultural y también depende de factores de tipo personal, como la edad, el género, la clase social y la educación (Pérez-Santamarina, 1999). Si estas diferencias en cuanto al contexto cultural añadimos las diferencias individuales en

capacidades cognitivas, actitudes y valores, podemos afirmar de acuerdo con Tower (1984), que no puede haber un criterio absoluto de habilidad social. De modo que una conducta considerada apropiada en una situación puede ser altamente inapropiada en otra, y viceversa. Por otra parte, el grado de efectividad dependerá de lo que desee lograr la persona en la situación particular. De hecho, en muchos casos los errores en la interacción social provienen de los objetivos, metas o expectativas que la persona o el individuo plantea en la situación social: esperamos que la respuesta de la interacción sea de un tipo determinado, que las personas actúen y respondan como nosotros quisiéramos o haríamos y ahí es cuando en definitiva nos equivocamos, cuando esperamos más de las situaciones y de las personas. En definitiva, el individuo trae a la situación sus propias actitudes, valores y creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción, por lo tanto no puede haber un criterio absoluto de habilidad social.

Y en tercer lugar, ha sido bastante habitual que mientras unas definiciones de habilidad hacían referencia a los contenidos de la conducta, otras se referían a sus consecuencias y otras incluso a ambos aspectos.

Hoy día, una revisión de las diferentes definiciones muestra que, tanto el contenido como las consecuencias de las conductas interpersonales, suelen estar presentes y ser tenidas en cuenta a la hora de definir la habilidad social.

Las definiciones relativas al contenido de las habilidades sociales, suelen considerar que este contenido está formado por la expresión de sentimientos, opiniones personales, emociones, etc.

### **Importancia de las habilidades sociales y sus funciones**

Las habilidades sociales están cobrando especial relevancia en diferentes ámbitos, por razones como:

El desempeño de cualquier rol profesional exige conocer y dominar junto a las capacidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permitan al profesional crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal<sup>1</sup>.

La existencia de una importante relación entre la competencia social, conjunto de habilidades sociales que permiten al profesional crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal<sup>12</sup>. Es decir, las habilidades sociales se presentan como pasos orgánicos secuenciales, a través de los cuales el estímulo entrante o tareas situacionales se transforman en la respuesta o realización de la tarea, la cual será juzgada como competente o incompetente (Cobeña, 2001).

Según Gil y León, las habilidades sociales permiten desempeñar las siguientes funciones:

- Son reforzadores en situaciones de interacción social.

- Mantienen o mejoran la relación interpersonal con otros individuos. Una buena relación y comunicación son puntos base para posteriores intervenciones con cualquier tipo de colectivo.
- Impiden el bloqueo del reforzamiento social de las personas significativas para el sujeto.
- Disminuye el estrés y la ansiedad ante determinadas situaciones sociales.
- Mantiene y mejora tanto la autoestima como el auto concepto.

Las habilidades sociales, sin embargo, son las capacidades específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea. Estas habilidades pueden ser innatas o pueden adquirirse por medio del entrenamiento y la práctica. Las habilidades son específicas y deberían determinarse en los términos más concretos posibles. Los procesos de socialización son fundamentales, de tal forma que si ésta es deficiente o la persona no tiene experiencias sociales adecuadas se produce con mayor frecuencia incompetencia social. Las oportunidades para actuar con los pacientes, con los compañeros de trabajo y con otras personas en lugares de ocio probablemente afectarán a la habilidad del individuo para interactuar con los demás. Cuando existen pocas oportunidades, el déficit en habilidades sociales, puede reflejar una falta de práctica, de posibilidad de aprender de los demás y/o de la confianza en la propia capacidad para afrontar la situación (Kelly, 1987).

### **Tipos de habilidades sociales**

**Habilidades sociales básicas.-** Son aquellas habilidades innatas que cada ser posee.

- Capacitado para las relaciones personales con mis usuarios
- Facilidad, casi instintiva para el trato con los demás

- Capacidad de entrega, de renuncia
- Persona intuitiva sensible captadora rápida de situaciones
- Capacidad de comprensión
- Interés especial por los problemas sociales y humanos

**Habilidades sociales avanzadas.-** son aquellas que te ayudan a seguir instrucciones.

- Actitud comprensiva para los problemas de los demás.
- Sentido de humor
- Facilidad establecer amistad con los usuarios
- Disposición a la opinión de sus colegas
- Disposición con los demás, abierto a consultas
- Colaborador y activo en trabajos de equipo

**Habilidades afectivas.-** Son aquellas que te ayudan a expresar tus sentimientos hacia los demás.

- Adecuación entre ideas, palabras y acción
- Dotado para obrar con justicia
- Sereno equilibrado emocionalmente
- Persona “con tacto” y delicadeza en mi trato hacia los demás
- Dispuesta a aceptar las críticas de mis compañeros
- Beneficiarse con los propios errores

**Habilidades de planificación.-** Son aquellas que te ayudaran a enfrentar retos y cambios.

- Ágil al cambio
- Hacer las cosas mejor cada día

- Relaciones en confianza
- Dejar que aprendan de sus errores
- Apoyo en la solución de problemas
- Establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás

En todos estos tipos de habilidades sociales generalmente se definen la asertividad y empatía como los ejes centrales. Ambas pueden afectar de forma notable las habilidades para relacionarse socialmente.

## **2.2. Satisfacción del usuario**

Andía, señala que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. Para el Ministerio de Salud (2012), según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Asimismo, Delbanco y Daley (1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad,

dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

Según Cantú, la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente. Thompson y Sunol, (1996), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Tanto el Ministerio de Salud y Dueñas, (1998), plantean la existencia de tres dimensiones, las mismas que son tomadas en la presente investigación.

#### **- Dimensión humana.**

Es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano. La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Los servicios de salud deben ser dirigidos a los usuarios. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Maimones, (1904) citado por Huiza, (2012), afirmó “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”. Hay un papel fundamental que debe cumplir el médico y el personal de salud que es el conocimiento del paciente, ya que éstos esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento.



### **Dimensión Técnico- científica**

Donabedian, refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen.

En resumen, es preciso calificar la satisfacción tomando en cuenta lo que es razonablemente posible dentro de un ambiente determinado, pero, al mismo tiempo debe establecerse una forma más universalista, por lo menos como una meta que se propone alcanzar. Mientras tanto, se podría aprender mucho al comparar lo que realmente ocurre con lo que razonablemente se podría esperar que ocurriese, y también con lo que debería suceder si se eliminaran las limitaciones de recursos.

### **Dimensión entorno**

Marriner, en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, plantea su teoría centrada en el entorno. En esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales. Otro concepto de entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos son: ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido. Según el Ministerio de Salud, en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, la dimensión entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución

dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

### **Marco conceptual**

**Relación interpersonal.-** basadas en emociones y sentimientos, las interacciones.

**Satisfacción.-** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo.

**Dimensión.-** indicadores y variables.

**Dimensión humana.-** brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado del ser humano.

**Dimensión técnico científica.-** características de los recursos humanos y materiales.

**Dimensión entorno.-** Implica atención al paciente en base a su comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio.

**IV. VARIABLES**

**4.1. Definición y operacionalización.**

**VARIABLES DE ESTUDIO**

**Variable independiente:** Habilidades sociales del profesional de enfermería

**Variable dependiente:** Satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria

**Operacionalización de variables:**

Variable	Dimensión	Indicadores	Categoría o índice
Habilidades sociales	Habilidades sociales básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estoy capacitada para las relaciones personales con los usuarios.</li> <li>- Estoy capacitada para el buen trato con los demás.</li> <li>- Tengo capacidad de entrega, de renuncia.</li> <li>- Estoy capacitada como una persona intuitiva sensible captadora rápida de situaciones.</li> <li>- Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.</li> <li>- Estoy capacitada para tomar interés especial por los problemas sociales y humanos.</li> </ul>	Mucho 3 Bastante 2 Poco 1 Nada 0
	Habilidades sociales avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tengo tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás.</li> <li>- Tengo sentido de humor, paciencia para la atención a los usuarios.</li> <li>- Me es fácil establecer amistad con mis usuarios.</li> <li>- Estoy dispuesto a enriquecerme con la opinión de mis colegas.</li> <li>- Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas y opiniones.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soy colaborador y activo en trabajo en equipo.</li> </ul>	
	Habilidades afectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción.</li> <li>- Me considero apto para obrar con justicia.</li> <li>- Muestro serenidad, equilibrado emocionalmente.</li> <li>- Tengo la delicadeza en mi trato hacia los demás</li> <li>- Estoy dispuesta a aceptar las críticas de mis compañeros</li> <li>- Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores</li> </ul>	
	Habilidades de planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me considero ágil al cambio</li> <li>- Ansío hacer las cosas mejor cada día</li> <li>- Mis relaciones con los demás están basadas con la confianza</li> <li>- Apoyo permanente a los demás para que aprendan de sus errores</li> <li>- Ayudo a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas</li> <li>- Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	Dimensión Humana	<p>El tiempo de espera, para ser atendido en el consultorio es:</p> <p>Que tan dispuesto se mostró la enfermera al responder sus preguntas.</p> <p>Que tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado.</p> <p>Que tan claro le ha quedado como seguir su dieta que le indico.</p> <p>Califique el grado de amabilidad, respeto, que le ha brindado paciencia.</p> <p>Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.</p>	Suficiente Regular
	Dimensión Técnico científico	El tiempo que le brinda la atención en el consultorio es.	

		<p>Cuenta el consultorio con el material necesario para su atención.</p> <p>Qué tanta confianza le inspira la enfermera(o).</p> <p>Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.</p>	Insuficiente
	<p>Dimensión Entorno</p>	<p>En cuanto a la infraestructura le parece el ideal para su atención.</p> <p>Califique la comodidad del consultorio, donde ha sido atendido.</p> <p>Califique la organización del servicio para que el ingreso de los usuarios al consultorio sea de forma ordenada.</p> <p>Cree Ud. que la institución se preocupa por las instalaciones del consultorio.</p>	

## V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación de las habilidades sociales del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

### 5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de relación de las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y de planificación del profesional en enfermería del consultorio de medicina complementaria.
- Identificar la satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria.

## VI. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

### 6.1. Hipótesis general

Las habilidades sociales tienen relación directa con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

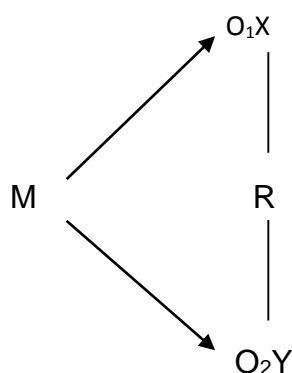
### 6.2. Hipótesis específicas

- Las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y de planificación del profesional en enfermería; son regulares en el consultorio de medicina complementaria.
- La satisfacción del usuario es regular en el consultorio de medicina complementaria.

## VII. MARCO METODOLÓGICO

### 7.1. Tipo y diseño de estudio

El tipo de investigación es descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal<sup>14</sup>, porque se midió la relación de las variables en estudio, habilidades sociales y la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria ya que el propósito fue describir a las variables y luego hacer una correlación. Considerando el siguiente esquema:



Dónde:

O<sub>1</sub>: Habilidades sociales

O<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario.

M: Usuarios del consultorio de medicina complementaria

X: Habilidades sociales del profesional en enfermería

Y: Satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria

R: Nivel de relación



## 7.2. **Ámbito de estudio**

El presente estudio se realizó en la ciudad de Puno, ubicado a una altitud promedio de 3828 m.s.n.m. En la zona sur de la ciudad de Puno. Específicamente en las instalaciones del Consultorio de Medicina Complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, este consultorio se encuentra en el centro materno del hospital al lado izquierdo del consultorio de pediatría.

## 7.3. **Población y muestra de estudio**

La población está constituido por 5 enfermeras(os) de ambos sexos que trabajan en el consultorio de Medicina Complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno y 40 usuarios en ambos sexos que acuden al consultorio de Medicina Complementaria en el primer trimestre del 2017, La afluencia de pacientes en el mes de Enero es de 4 a 5 por día, en el mes de Febrero es de 5 a 7 y el mes de Marzo de 6 a 7. Los que fueron tomados como referencia para la presente investigación sin distinción de clase social y zona de origen.

### 7.4.1. **Criterios de Inclusión**

#### **Profesionales de enfermería**

- Profesionales que vienen trabajando más de seis meses.
- Nombradas o contratadas.
- Que firmen el consentimiento informado.

#### **Usuarios**

- Usuarios que acuden al servicio de Medicina Complementaria (por primera vez y segunda vez)

- Usuarios de ambos sexos
- Usuarios orientados en tiempo espacio y persona
- Usuarios mayores de 15 años

## **7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **7.5.1. Técnica**

La técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta, que permitió recabar información acerca de las habilidades sociales del profesional de enfermería que labora en el consultorio de medicina complementaria y satisfacción del usuario que acude a este consultorio del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

### **7.5.2. Instrumento**

Se aplicó dos encuestas:

- Habilidades sociales del profesional en enfermería con 24 ítems, tomado de Román Sánchez, con preguntas elaboradas en base a los siguientes:
  - Habilidades sociales básicas.
  - Habilidades sociales avanzadas.
  - Habilidades sociales afectivas.
  - Habilidades de planificación.

Con una calificación de mucho 04, bastante 03, poco 02, nada 01. Satisfacción del usuario de con 14 ítems, tomado de Román Sánchez, con preguntas elaboradas en base a los siguientes:

- Dimensión humana.
- Dimensión técnico – científica.

- Dimensión entorno.

Con una calificación de insuficiente 1, regular 2, suficiente 3, tomado de Román Sánchez.

## **7.6. Procedimiento de recolección de datos**

### **De la coordinación**

- Se solicitó por escrito la carta de presentación a la dirección de la escuela profesional de enfermería de la segunda especialidad para la ejecución del estudio.
- Se solicitó por escrito la autorización al Director del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, para la ejecución del presente trabajo de investigación.
- Se coordinó con el responsable del consultorio de medicina complementaria, para poner en conocimiento sobre los objetivos de la investigación y obtener las facilidades del caso.

### **De la ejecución**

- Para la recolección de datos se asistió en los horarios de atención en el consultorio Medicina Complementaria, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación.
- Previamente se preparó un ambiente de confianza, haciéndoles conocer los motivos del trabajo de investigación, luego se procedió a la entrevista y llenado del cuestionario a los profesionales y usuarios seleccionados para la obtención de datos.

- La aplicación del cuestionario duró aproximadamente 30 minutos para cada profesional y usuarios del consultorio.

## **7.7. Tratamiento estadístico para el análisis de los datos**

### **7.7.1. Plan de análisis de datos estadísticos**

Los datos obtenidos fueron procesados de la siguiente forma:

- Se organizó la información obtenida
- La información se plasmó en el paquete estadístico SPSS
- Con los resultados se elaboraron tablas de distribución de frecuencias.

El procesamiento de la información de los datos se realizó con el uso de la PC, el programa Microsoft Word para la documentación, Excel y el SPSS Versión 22.0 para cálculos estadísticos. Los resultados obtenidos se corroboraron con el marco teórico e índices de confianzas escritos en los textos de validación de hipótesis.

- A. Para la identificación y descripción de datos, se utilizó la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos acompañados de las medidas de tendencia central (Media, moda y mediana)
- B. Estadística inferencial, con tablas de contingencia en el cruce de variables, con el fin de apreciar el nivel de relación entre dichas variables y ver el nivel de significancia entre y correlación entre dichas variables, se utilizó la prueba de correlación R de Pearson cuya fórmula es:

$$r = \frac{\frac{\sum x_i y_i}{n} - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{\sum x_i^2}{n} - \bar{x}^2\right) \left(\frac{\sum y_i^2}{n} - \bar{y}^2\right)}}$$

Dónde:

$r_s$  : Coeficiente de Pearson.

Valores que se asumirán:

R = 1:	Correlación perfecta
0.8 < R < 1:	Correlación muy alta
0.6 < R < 0,8:	Correlación alta
0.4 < R < 0,6:	Correlación moderada0.
0,2 < R < 0,4:	Correlación baja
0 < R < 0,2:	Correlación muy baja
R = 0:	Correlación nula

## VIII. RESULTADOS Y DISCUSION

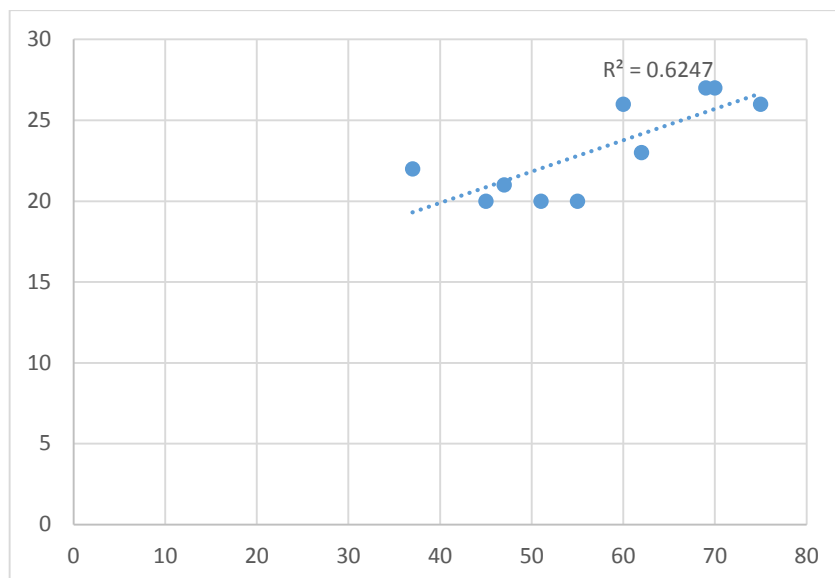
**Establecer el nivel de relación de las habilidades sociales del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria.**

Tabla 1. Nivel de relación de las habilidades sociales del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

### Correlación de Pearson

	Satisfacción del usuario	Coefficiente de determinación	Sig. (bilateral)
Habilidades sociales básicas	0.87	76,47%	,000
Habilidades sociales avanzadas	0.72	51.28%	,000
Habilidades sociales afectivas	0.79	61.73%	,000
Habilidades sociales de planificación	0.80	64.00%	,000

La tabla muestra la prueba de correlación de Pearson, evidencia relación directa de las habilidades sociales: básicas y satisfacción del usuario, por el valor de  $r = 0.87$ , e influye en 76,47%, las avanzadas también muestra una relación directa, debido al valor de  $r = 0.72$ , e influyen en un 51.28%, las afectivas también mantiene una relación directa, debido al valor de  $r = 0.79$ , además influyen en 61.73%, las de planificación al igual que las demás tiene una relación directa, debido al valor de  $r = 0.80$ , además influyen en 64%, todas las pruebas son significativas por el valor de 0,000 menor al parámetro de 0,05.



La prueba de correlación de Pearson evidencia una relación directa y fuerte entre las variables; habilidades sociales y satisfacción del usuario, debido al valor de  $r = 0.79$ , con un nivel de significancia de 0,000, además las habilidades sociales influyen en un 62.47% en la satisfacción del usuario, por tanto se acepta la hipótesis alterna donde; las habilidades sociales tienen relación directa con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria es directa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

**Identificar las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y de planificación del profesional en enfermería.**

Tabla 2. Habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

Habilidades sociales	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>básicas</b>	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	5	100.0%
<b>avanzadas</b>	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	5	100.0%
<b>afectivas</b>	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%
<b>planificación</b>	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	5	100.0%

Se evidencia del 100% de las habilidades sociales, avanzadas, afectivas y de planificación el 40% responde a baja, básicas y afectivas a regular, mientras que avanzadas y de planificación 60% regular. Anexo 2



**Identificar la satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria.**

Tabla 3. Satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción alta	17	42.5%
Satisfacción regular	23	57.5%
Satisfacción baja	0	0.0%
Total	40	100.0%

Muestran el nivel de satisfacción del usuario donde; el 57,5% regular, seguido del 42,5% que es alta. Anexo 3

## DISCUSION

Los resultados fueron contrastados con:

Las habilidades sociales, juegan un rol esencial y se encuentra muy relacionado al trato y cuidado de los pacientes para la satisfacción profesional como del usuario. El componente humano es cada día más importante, pero éste requiere del desarrollo de habilidades que faciliten la interacción en el trabajo entre individuos y grupos, de acuerdo con las metas, objetivos y estrategia organizacionales. Es por ello, que se puede considerar que la existencia de estas habilidades brindaran mayor capacidad de afronte a las enfermeras. O en todo caso, su ausencia podrían significar un debilitamiento en los procesos de afronte, lo que conllevaría a un rápido deterioro del estado cognitivo y emocional de la enfermera y el usuario<sup>4</sup>. Este concepto va muy relacionado con los resultados obtenidos en el presente estudio ya que las habilidades sociales influyen en un 62.47% en la satisfacción del usuario, por tanto se acepta la hipótesis alterna donde; las habilidades sociales tienen relación directa con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria.

La existencia de las habilidades sociales brindaran mayor capacidad de afronte a las enfermeras, su ausencia podrían significar un debilitamiento en los procesos de afronte, lo que conllevaría a un rápido deterioro del estado cognitivo y emocional de la enfermera y el usuario<sup>4</sup>. Una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o mas personas de sus familiares o conocidos, de lo contrario, una persona insatisfecha será una posible perdida<sup>6</sup>. Mostrando bajo esta teoría que la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción del usuario guarda relación directa así como muestra el presente estudio con estos resultados: las habilidades sociales influyen en un 62.47% en la satisfacción del

usuario, debido al valor de  $r = 0.79$ , con un nivel de significancia de 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Habilidades sociales en enfermería<sup>7</sup>, siendo los resultados, el 45% de los profesionales aplican las habilidades sociales en su centro laboral, mientras que en el presente estudio muestra que las habilidades sociales; avanzadas, afectivas y de planificación responden a baja con 40%, avanzadas y de planificación regular con 60%, básicas y afectivas regular con 40%, básicas y baja con 40%, básicas es alta con 60%, guarda cierta similitud con los resultados obtenidos.

Nivel de satisfacción de los usuarios<sup>8</sup> los resultados demostraron que el 60% de los usuarios manifiesta un nivel de satisfacción regular con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, comparando estos resultados con la presente investigación donde el nivel de satisfacción regular con 57.5% y alta con 42.5% existe una similitud en cuanto a satisfacción del usuario.

Satisfacción de los usuarios<sup>9</sup> se concluye que la insatisfacción es mayor en la capacidad de respuesta 66.31%. Las principales variables para la insatisfacción fueron la deficiente disponibilidad de los profesionales de salud 73.76% y la demora en la atención 69.5%, resultados que son casi similares con el estudio donde en la dimensión humana el 55% lo considera insuficiente la atención brindada. Anexo 3

## IX. CONCLUSIONES

**PRIMERO.-** Las habilidades sociales tienen relación directa con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria es directa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, ello se evidencia en la prueba de correlación de Pearson, debido al valor de  $r = 0.79$ , con un nivel de significancia de 0,000, además las habilidades sociales influyen en un 62,47% en la satisfacción del usuario, a un 95% de confianza.

**SEGUNDO.-** Las habilidades sociales; avanzadas, afectivas y de planificación responden a baja con 40%, avanzadas y de planificación regular con 60%, básicas y afectivas regular con 40%, básicas y baja con 40%, básicas es alta con 60%.

**TERCERO.-** El 57,5% de los usuarios tienen regular satisfacción con la atención, seguida de satisfacción alta con el 42,5%. Con ello se demuestra que; la satisfacción del usuario es regular en el consultorio de medicina complementaria.

## X. RECOMENDACIONES

**PRIMERO.-** Implementar estrategias de información, educación y comunicación que permitan que el usuario conozca los procesos en los servicios en el consultorio de medicina complementaria es directa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

**SEGUNDO.-** Sociabilizar los resultados estrategias alternativas que dinamicen los proceso de atención, mejorando las previsiones para una atención de calidad, en el consultorio de medicina complementaria es directa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

**TERCERO.-** Realizar estudios analíticos que evalúen la satisfacción del usuario, afín de promover la mejora permanente del entorno de la atención en todos los consultorios del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

**CUARTO.-** La creación de un centro de medicina complementaria con el personal especializado e insumos y materiales para la mejor atención al paciente.

**BIBLIOGRAFIA**

1. Centro de recursos de promoción y educación para la salud; 2019.
2. Dos Santos, T.V. y Benavides, A. Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina. Ciencias Psicológicas; Vol 3, N. 2, pp. 163 – 172; 2014.
3. Acevedo, L. y otros. Habilidades sociales en la formación profesional del docente en el Perú. Investigación Educativa, 11 (20), 115 – 128; 2007.
4. Ayuso, D. Empatía y habilidades sociales en enfermeras asistenciales en el Servicio Madrileño de Salud. *Communitarian: International Journal of Social Work and Social Sciences* (12), pp. 110-125; 2016.
5. GULBEYAZ, C y Cols. Evaluation of the effect of care given by nursing students on oncology patients' satisfaction. *ELSEVIER, European Journal of Oncology Nursing* 12: 387–392, 2008.
6. García D. percepción y las expectativas de la calidad de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa - Chorrillos desde febrero de 2013 a mayo de 2013. Perú; 2014.
7. Jimenez. Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención. ; 2003.
8. Morales. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.
9. Zacaleta M, Cueva M. satisfacción de los usuarios externos del servicio externo de consulta del Hospital de apoyo Elipidio Berovides Pérez, desde Marzo de 2016 a Abril de 2016 Perú; 2016.
10. Cabrera M. satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, en noviembre, 2015 Perú; 2015.
11. Sihuín, Gómea, Ibañez. satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú Apurímac Perú; 2015.
12. Vega Y. calidad percibida de la atención de Enfermería. La investigación descriptiva correlacional involucró a 158 pacientes hospitalizados y aplicó el Cuestionario SERVQHOS-E Colombia; 2013.
13. Espinoza; Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo 2004.
14. Hernandez R. Metodología de la investigación científica México: Mc Graw Hill quinta edición; 2016.
15. Kelly, J: Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Bilbao: Desclée de Brouwer 1987.
16. Barrientos E. Didáctica de la educación superior I Lima Perú: San Marcos; 2013.
17. Rivas M. Procesos Cognitivos. Madrid; 2008.
18. Mackintosh NJ. Conditioning and asociative learning. Oxford, Clarendon Press. Trad. español Condicionamiento y aprendizaje asociativo. Madrid, Alambra; 1987.

19. Goldstein, EB. Sensación y percepción. Madrid; 2006.
20. Baddeley AD. Memoria humana. Teoría y práctica. Madrid; 1999.
21. Zamalloa M. Innovaciones pedagógicas. En: Universidad de Lima, Lima; 1990.
22. Rodríguez MC. Procesos Cognitivos En El Desarrollo Del Pensamiento Creativo en los Estudiantes Del Curso De Biología De La Facultad De Ciencias De La Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Valle. Lima Perú; 2011.
23. García R. Un Análisis de la Interacción entre los componentes cognitivo y afectivo-personal en el proceso creativo; 2004.
24. Figueroa RM. La capacidad creativa y su socialización en el proceso de formación de la actividad artística en las sociedades complejas. Madrid; 2002.
25. Ojeda, Reyes Y. Las estrategias de aprendizaje cooperativo y el desarrollo de habilidades cognitivas. Piura – Perú. Piura - Perú; 2006.
26. Saldaña LP. Estrategias de aprendizaje, motivación y rendimiento académico en alumnos de nivel medio superior. Monterrey; 2014.
27. Ortega HM. La creatividad en la enseñanza del docente universitario de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México. Madrid; 2014.
28. Inga MA. Calidad de la gestión del programa de bachillerato de la facultad de educación de la UNMSM en la formación académica de los profesores egresados de institutos pedagógicos sede. Lima Perú; 2010.
29. Hernandez. Metodología de la investigación científica Mexico: McGraw Hill; 2010.
30. Lozano M. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, Lima Perú; 2017.
31. Lobos A. niveles de satisfacción con la atención médica Chile; 2012.
32. Contreras, Buitrago. percepción de la calidad del cuidado de la enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados Colombia; 2011.
33. Ramos L. satisfacción sobre la calidad de la atención del usuario externo Centro de Salud Pícsi, 2015 Perú; 2015.
34. Rivera S. satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica Perú; 2013.
35. OMS. Organización Mundial de la Salud; 1993.

# ANEXOS



**Cuestionario de habilidades sociales para ser aplicado al profesional de enfermería que labora en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno**

Lea cada uno de los reactivos y estime, en su opinión en qué intensidad posee cada uno de los rasgos marcando en la letra correspondiente, de acuerdo a:

M = Mucho                      B = Bastante                      P = Poco                      N = Nada

<b>Habilidades sociales básicas</b>	M	B	P	N
Estoy capacitado para las relaciones personales con los usuarios.				
Estoy capacitado para el buen trato con los demás.				
Tengo capacidad de entrega, de renuncia.				
Estoy capacitado como una persona intuitiva sensible captadora rápida de situaciones.				
Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.				
Estoy capacitado para tomar interés especial por los problemas sociales y humanos.				
<b>Habilidades sociales avanzadas</b>				
Tengo tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás.				
Tengo sentido de humor, paciencia para la atención a los usuarios.				
Me es fácil establecer amistad con mis usuarios.				
Estoy dispuesta a enriquecerme con la opinión de mis colegas.				
Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas y opiniones.				
Soy colaboradora y activa al trabajo en equipo.				
<b>Habilidades sociales afectivas</b>				
Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción.				
Me considero apto para obrar con justicia.				
Muestro serenidad, equilibrado emocionalmente.				
Tengo la delicadeza en mi trato hacia los demás.				
Estoy dispuesta a aceptar las críticas de mis compañeros.				
Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores.				
<b>Habilidades sociales de planificación</b>				
Me considero ágil al cambio.				
Ansío hacer las cosas mejor cada día.				
Mis relaciones con los demás están basadas con la confianza.				
Apoyo permanentemente a los demás para que aprendan de sus errores.				
Ayudo a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas.				
Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.				

Adaptación, tomado de Román Sánchez. José Ma Pastor. La Tutoría Ediciones CEAC España

**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL  
CONSULTORIO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA EN MEDICINA  
COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE  
PUNO.**

Estimado paciente, con la finalidad de conocer la calidad de atención, le pedimos que responda con sinceridad la presente encuesta:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

- Es la primera vez que asiste al consultorio de medicina complementaria.

Si ( ) No ( )

- Le recomendaría a otra persona que acuda a este consultorio.

Si ( ) No ( )

	Escala		
	Insuficiente	Regular	Suficiente
El tiempo de espera, para ser atendido en el consultorio es:			
Que tan dispuesto se mostró la enfermera al responder sus preguntas.			
Que tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado.			
Que tan claro le ha quedado como seguir su dieta que le indico.			
Califique el grado de amabilidad, respeto, que le ha brindado paciencia.			
Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.			
El tiempo que le brinda la atención en el consultorio es.			
Cuenta el consultorio con el material necesario para su atención.			
Qué tanta confianza le inspira la enfermera(o).			
Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.			
En cuanto a la infraestructura le parece el ideal para su atención.			
Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.			
Califique la organización del servicio para que el ingreso de los usuarios al consultorio sea de forma ordenada.			
Cree Ud. que la institución se preocupa por las instalaciones del consultorio.			

Adaptación, tomado de Román Sánchez. José Ma Pastor. La Tutoría Ediciones CEAC España

**MATRÍZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO.- HABILIDADES SOCIALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE MEDICINA COMPLEMENTARIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN PUNO.**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuáles son las habilidades sociales de los profesionales de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo son las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y planificación, son bajas del profesional en enfermería?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de relación de las habilidades sociales del profesional en enfermería con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de relación de las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y planificación, del profesional en enfermería.</p> <p>Identificar la satisfacción del usuario del consultorio de medicina complementaria.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b></p> <p>Las habilidades sociales tienen relación directa con la satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria es directa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Las habilidades sociales básicas, avanzadas, afectivas y planificación, son bajas del profesional en enfermería.</p> <p>La satisfacción del usuario es baja en el consultorio de medicina complementaria.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Habilidades sociales</p>	<p><b>Habilidades sociales básicas</b></p>	<p>Estoy capacitado para las relaciones personales con los usuarios.</p> <p>Estoy capacitado para el buen trato con los demás.</p> <p>Tengo capacidad de entrega, de renuncia.</p> <p>Estoy capacitado como una persona intuitiva sensible captadora rápida de situaciones.</p> <p>Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.</p> <p>Estoy capacitado para tomar interés especial por los problemas sociales y humanos.</p> <p>Tengo tendencia hacia una actitud comprensiva para los</p>
				<p><b>Habilidades sociales Avanzadas</b></p>	<p>Tengo tendencia hacia una actitud comprensiva para los</p>

<p>problemas de los demás.</p> <p>Tengo sentido de humor, paciencia para la atención a los usuarios.</p> <p>Me es fácil establecer amistad con mis usuarios.</p> <p>Estoy dispuesta a enriquecerme con la opinión de mis colegas.</p> <p>Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas y opiniones.</p> <p>Soy colaboradora y activa al trabajo en equipo.</p>					
<p>Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción.</p> <p>Me considero apto para obrar con justicia.</p> <p>Muestro serenidad, equilibrio emocionalmente.</p> <p>Tengo la delicadeza en mi trato hacia los demás.</p>	<p><b>Habilidades sociales afectivas</b></p>				

<p>Estoy dispuesta a aceptar las críticas de mis compañeros.</p> <p>Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores.</p>	<p>Me considero ágil al cambio.</p> <p>Ansío hacer las cosas mejor cada día.</p> <p>Mis relaciones con los demás están basadas con la confianza.</p> <p>Apoyo permanentemente a los demás para que aprendan de sus errores.</p> <p>Ayudo a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas.</p> <p>Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.</p>	<p>El tiempo de espera, para ser atendido en el consultorio es:</p> <p>Que tan dispuesto se mostró la enfermera al</p>
	<p><b>Habilidades sociales de planificación</b></p>	<p><b>Dimensión Humana</b></p>
		<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>

<p>responder sus preguntas. Que tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado. Que tan claro le ha quedado como seguir su dieta que le indico. Califique el grado de amabilidad, respeto, que le ha brindado paciencia. Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.</p>	<p>El tiempo que le brinda la atención en el consultorio es. Cuenta el consultorio con el material necesario para su atención. Qué tanta confianza le inspira la enfermera(o). Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.</p>
<p><b>Dimensión Técnico científico</b></p>	<p><b>Dimensión Entorno</b></p>

<p>el ideal para su atención.</p>					
<p>Califique la comodidad del consultorio, donde ha sido atendido.</p>					
<p>Califique la organización del servicio para el ingreso de los usuarios al consultorio sea de forma ordenada.</p>					
<p> Cree Ud. que la institución se preocupa por las instalaciones del consultorio</p>					

## ANEXO 1

**Habilidades sociales y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria en el HRMNB de Puno.**

**Correlación de Pearson**

		Satisfacción del usuario
Habilidades sociales	Correlación de Pearson	0.79
	Coefficiente de determinación	62.47%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	5



**ANEXO 2**

**TABLA N°1**

**Habilidades sociales básicas del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Habilidades sociales básicas	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Estoy capacitado para las relaciones personales con los usuarios.	0	0.0%	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%	5	100.0%
Estoy capacitado para el buen trato con los demás.	0	0.0%	1	20.0%	4	80.0%	0	0.0%	5	100.0%
Tengo capacidad de entrega, de renuncia.	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%
Estoy capacitado como una persona intuitiva sensible captadora rápida de situaciones.	1	20.0%	2	40.0%	0	0.0%	2	40.0%	5	100.0%
Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos.	1	20.0%	2	40.0%	0	0.0%	2	40.0%	5	100.0%
Estoy capacitado para tomar interés especial por los problemas sociales y humanos.	1	20.0%	2	40.0%	0	0.0%	2	40.0%	5	100.0%

Fuente: Encuesta habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

**TABLA N°2**

**Habilidades sociales avanzadas del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Habilidades sociales avanzadas	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tengo tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás.	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%
Tengo sentido de humor, paciencia para la atención a los usuarios.	2	40.0%	2	20.0%	0	0.0%	1	10.0%	5	100.0%
Me es fácil establecer amistad con mis usuarios.	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	2	20.0%	5	100.0%
Estoy dispuesta a enriquecerme con la opinión de mis colegas.	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	1	10.0%	5	100.0%
Estoy a disposición de los demás, abierto a sus consultas y opiniones.	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%	1	10.0%	5	100.0%
Soy colaboradora y activa al trabajo en equipo.	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	5	10.0%	5	100.0%

Fuente: Encuesta habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

TABLA N°3

**Habilidades sociales afectivas del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Habilidades sociales afectivas	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabras y acción.	3	60.0%	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%	5	100.0%
Me considero apto para obrar con justicia.	0	0.0%	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	5	100.0%
Muestro serenidad, equilibrado emocionalmente.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	5	100.0%
Tengo la delicadeza en mi trato hacia los demás.	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	5	100.0%
Estoy dispuesta a aceptar las críticas de mis compañeros.	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%
Soy capaz de beneficiarme con mis propios errores.	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%	5	100.0%

Fuente: Encuesta habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

TABLA N°4

**Habilidades sociales de planificación del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Habilidades sociales de planificación	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Me considero ágil al cambio.	0	0.0%	3	60.0%	0	0.0%	2	20.0%	5	100.0%
Ansío hacer las cosas mejor cada día.	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	2	20.0%	5	100.0%
Mis relaciones con los demás están basadas con la confianza.	1	20.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	20.0%	5	100.0%
Apoyo permanentemente a los demás para que aprendan de sus errores.	1	20.0%	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%
Ayudo a mis colegas para resolver más fácilmente sus problemas.	0	0.0%	3	60.0%	2	40.0%	0	0.0%	5	100.0%
Soy capaz de establecer una jerarquía de valores aceptando la de los demás.	0	0.0%	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%	5	100.0%

Fuente: Encuesta habilidades sociales del profesional de enfermería en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

**ANEXO 3**

**TABLA N° 5**

**Dimensión humana del paciente en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Dimensión humana	Insuficiente		Regular		Suficiente		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El tiempo de espera, para ser atendido en el consultorio es:	21	52.5%	16	40.0%	3	7.5%	40	100.0%
Que tan dispuesto se mostró la enfermera al responder sus preguntas.	17	42.5%	13	32.5%	10	25.0%	40	100.0%
Que tan minuciosa y completa ha sido la atención que le ha brindado.	22	55.0%	10	25.0%	8	20.0%	40	100.0%
Que tan claro le ha quedado como seguir su dieta que le indico.	21	52.5%	14	35.0%	5	12.5%	40	100.0%
Califique el grado de amabilidad, respeto, que le ha brindado paciencia.	16	40.0%	23	57.5%	1	2.5%	40	100.0%
Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.	24	60.0%	13	32.5%	3	7.5%	40	100.0%

Fuente: Encuesta a usuarios que asisten al consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

**TABLA N° 6**

**Dimensión técnico científico del paciente en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Dimensión técnico científico	Insuficiente		Regular		Suficiente		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El tiempo que le brinda la atención en el consultorio es.	23	57.5%	9	22.5%	8	20.0%	40	100.0%
Cuenta el consultorio con el material necesario para su atención.	19	47.5%	17	42.5%	4	10.0%	40	100.0%
Qué tanta confianza le inspira la enfermera(o).	29	72.5%	7	17.5%	4	10.0%	40	100.0%

Cuánto ha entendido las explicaciones que le ha dado su enfermera.	28	70.0%	7	17.5%	5	12.5%	40	100.0%
--	----	-------	---	-------	---	-------	----	--------

Fuente: Encuesta a usuarios que asisten al consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.

**TABLA N° 7**

**Dimensión entorno del paciente en el consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.**

Dimensión entorno	Insuficiente		Regular		Suficiente		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
En cuanto a la infraestructura le parece el ideal para su atención.	25	62.5%	12	30.0%	3	7.5%	40	100.0%
Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	15	37.5%	25	62.5%	0	0.0%	40	100.0%
Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio sea de forma ordenada.	28	70.0%	6	15.0%	6	15.0%	40	100.0%
Cree Ud. que la institución se preocupa por las instalaciones del consultorio.	20	50.0%	12	30.0%	8	20.0%	40	100.0%
	88	55.0%	55	34.4%	17	10.6%	160	100.0%

Fuente: Encuesta a usuarios que asisten al consultorio de medicina complementaria del H. R. M. N. B. Puno.