



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE PRÁCTICA DE HABILIDADES SOCIALES EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA-2023.

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

NIVEL DE PRÁCTICA DE HABILIDADES SOCIALES EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MERANO, JULIACA-2023.

AUTOR

ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA

RECuento de PALABRAS

19890 Words

RECuento de CARACTERES

109115 Characters

RECuento de PÁGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.9MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 9, 2024 1:06 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 9, 2024 1:08 PM GMT-5

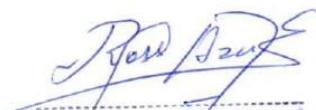
● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Dra. Rosenda Aza Tacca



Resumen



DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido lograr mis objetivos y obrar en mí, a mi abuela que desde el cielo me cuida e ilumina.

Con mucha gratitud y cariño a mis padres Andres y Hermelinda, por su apoyo y amor incondicional, por sus palabras y motivación que me brindaron en cada momento.

A mis apreciados hermanos Yoerds, Alexander y Cinthia por su apoyo emocional y consejos para encaminar mis metas y lograr mis objetivos.

A mis amigos, por su amistad y apoyo emocional.

Rosmeri Nimia.



AGRADECIMIENTOS

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional del Altiplano Puno y la Facultad de Enfermería por acogerme en sus aulas y a los docentes por la enseñanza que me brindaron durante mi formación profesional.

A la Lic. Saida Calderón, jefa de servicio de emergencia y a las licenciadas en enfermería del servicio de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, quienes fueron parte fundamental para la elaboración de la investigación.

Con mucha gratitud a mi asesora la Dra. Enf. Rosenda Aza Taca, por su guía y asesoramiento que fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A los miembros del jurado Mtra. Silvia Dea Curaca Arroyo, M.Sc. Julieta Chique Aguilar y Mg. Mabel Marialice Calsin Apaza, por su tiempo, aportes, sugerencias y observaciones para el desarrollo de la investigación.

Rosmeri Nimia.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.1. Pregunta General.....	19
1.1.2. Preguntas específicas	19
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.2.1. Objetivo General.....	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LA LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. Definición de habilidades sociales.....	22
2.1.2. Características.....	23



2.1.3. Dimensiones de Habilidades Sociales	25
2.1.4. Niveles de habilidades sociales.....	38
2.1.5. Importancia de Habilidades Sociales	39
2.2. MARCO CONCEPTUAL	40
2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	42
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
3.2. AMBITO DE ESTUDIO	49
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	51
3.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.5.1. Técnica.....	53
3.5.2. Instrumento	53
3.5.3. Escala de calificación.....	54
3.5.4. Validez y confiabilidad	55
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.6.1. De la coordinación:	56
3.6.2. De la ejecución:	57
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	59
4.2. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES.....	74



VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	88

Área: Ciencias Biomédicas.

Línea: Gerencia y gestión en salud.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 de Julio del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variables	51
Tabla 2 Distribución de puntajes	55
Tabla 3 Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.	59
Tabla 4 Nivel de práctica de habilidades sociales básicas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	59
Tabla 5 Práctica de habilidades sociales básicas según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	60
Tabla 6 Nivel de práctica de habilidades sociales avanzadas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.	61
Tabla 7 Práctica de habilidades sociales avanzadas según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	61
Tabla 8 Nivel de práctica de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	62
Tabla 9 Práctica de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, según indicadores de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.	62
Tabla 10 Nivel de práctica de habilidades sociales alternativas a la agresión en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	63
Tabla 11 Práctica de habilidades sociales alternativas a la agresión según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	63
Tabla 12 Nivel de práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	64



Tabla 13	Práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	65
Tabla 14	Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.	66
Tabla 15	Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.	66
Tabla 16	Base de datos.....	98



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación del lugar de estudio.....	50
Figura 2 Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.....	94
Figura 3 Nivel de práctica de habilidades sociales básicas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	94
Figura 4 Nivel de practica de habilidades sociales avanzadas en enfermeras de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.....	95
Figura 5 Nivel de práctica de habilidades sociales Relacionadas con los sentimientos en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	95
Figura 6 Nivel de práctica de habilidades sociales Alternativas a la agresión en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	96
Figura 7 Nivel de práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.....	96
Figura 8 Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.	97



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Instrumento de recolección de datos.....	89
ANEXO 2 Consentimiento informado.....	93
ANEXO 3 Figuras complementarias	94
ANEXO 4 Base de datos.....	98
ANEXO 5 Carta de presentación.....	101
ANEXO 6 Proveído para ejecución de proyecto de investigación	102
ANEXO 7 Declaración jurada de autenticidad de tesis	103
ANEXO 8 Autorización para el deposito de tesis en Repositorio Institucional.	104



ACRÓNIMOS

HS:	Habilidades Sociales
EHS:	Escala de habilidades sociales
HCMM:	Hospital Carlos Monge Medrano
RAE:	Real Academia Española
CENEX:	Centros de excelencia



RESUMEN

El servicio de emergencia brinda asistencia a pacientes que requieren atención rápida y efectiva, lo que implica que las enfermeras empleen el mayor número de sus habilidades sociales; sin embargo, estas suelen ser poco empáticas e incluso no controlan sus emociones, lo que afecta a la calidad de atención. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de práctica de las habilidades sociales de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, siendo la población y muestra 40 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario: escala de evaluación de habilidades sociales de Arnold Goldstein. Los datos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 26,0 y se realizó el análisis estadístico descriptivo. Los resultados revelaron que, el nivel de práctica de las habilidades sociales en las enfermeras de emergencia es bajo con un 57,5% y 42,5% medio; respecto a las dimensiones, en las habilidades sociales básicas el nivel de práctica es bajo con un 62,5% y el 37,5% nivel medio; en las habilidades sociales avanzadas el 52,5% pertenece al nivel bajo y el 47,5% nivel medio; en las habilidades sociales alternativas a la agresión el nivel de práctica es medio con un 57,5% y 42,5% nivel bajo, en las habilidades para hacer frente al estrés el nivel de práctica es bajo con un 80% y el 20% nivel medio; y en las habilidades de planificación el nivel de práctica es medio con un 75% y el 25% nivel bajo. Se concluye que el nivel de práctica de las habilidades sociales de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca es bajo.

Palabras clave: Enfermeras, Habilidades sociales, Habilidades sociales básicas, Habilidades sociales avanzadas.



ABSTRACT

The nursing professional is responsible for the health care of patients in hospital environments, contributing to their recovery, where they make use of social skills that have a direct impact on the quality of care and attention provided to the patient, therefore, it is crucial to strengthen the skills of the nursing professional. The objective of this research was to determine the level of practice of social skills of emergency nurses at the Carlos Monge Medrano hospital in Juliaca. The study had a quantitative approach, descriptive type, non-experimental and cross-sectional design, with the population and sample being 40 nurses who work in the emergency service. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire in the form of Arnold Goldstein's social skills evaluation scale. The data were processed using SPSS version 26.0 and descriptive statistical analysis was performed. The results reveal that 57.5% of nurses practice at the low level of social skills and 42.5% the medium level, in addition that 70% of nurses practice the low level of social skills to convince others and 5% the social skills: following instructions, understanding the feelings of others, determining one's own abilities, and solving problems according to their importance; respectively. It is concluded that the level of practice of social skills of the nurses in the emergency service of the Carlos Monge Medrano Hospital in Juliaca is low, where the most practiced social skill is the social skill "convincing others" and the social skill with the least Practice is "following instructions," "understanding the feelings of others," "determining one's own abilities," and "solving problems according to their importance."

Keywords: Nurses, Social skills, Basic social skills, Advanced social skills.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El profesional de enfermería se desempeña en las áreas de investigación, docencia, administración y asistencial (1). En el ámbito asistencial, la enfermera se encarga del cuidado de la salud de los pacientes y en entornos hospitalarios contribuyen activamente a su recuperación (2). Este rol requiere no solo el dominio de aspectos técnicos y científicos, sino un cuidado humanizado y holístico, que abarca aspectos como una atención de calidad y empatía que brinde seguridad y confianza al paciente (3). Para llevar a cabo estas responsabilidades, el profesional de enfermería hace uso de las habilidades sociales (4). Estas habilidades tienen un impacto directo en la calidad de atención y el cuidado proporcionado al paciente, por consiguiente, es crucial fortalecer las habilidades sociales de los profesionales de enfermería (5).

Por lo tanto, deben tener la capacidad para las relaciones interpersonales, empatía hacia los pacientes y familiares, una comunicación donde se exprese asertivamente, sin agredir a los demás, manejar sus emociones en el contexto en que se encuentre, tomar decisiones e, incluso, ser resiliente y plantearse objetivos durante su trabajo. Sin embargo, en la realidad, no siempre se observa una manifestación adecuada de estas habilidades por parte de las enfermeras en su desempeño profesional. Esto puede atribuirse a diversos factores, como la sobredemanda y la sobrecarga de pacientes que a menudo recae en los profesionales de enfermería (6). Todo lo expresado líneas arriba está demostrado en los siguientes estudios:

En España, Leal et al. (7) mencionan que el 93% de las enfermeras asistenciales



de emergencia practican el nivel medio – alto de habilidades sociales, el 60% la habilidad de autoexpresión de las situaciones sociales, el 45% defensa de los propios derechos, el 70% presenta la habilidad de expresión de enfado o disconformidad, el 65% decir no y cortar interacciones, el 40% hacer peticiones y el 50% de las enfermeras poseen la habilidad de iniciar interacciones con el sexo opuesto.

Mientras que, en Madrid según Ayuso (8) las enfermeras practican el nivel bajo de las habilidades sociales de las dimensiones expresar las emociones, expresión social, receptividad emocional y control social, y nivel alto solo en un rasgo de habilidad expresar emociones (tensión) y un rasgo asociado al control social (razonamiento).

Ulloa (5), refiere que, en Quito el 69.23% de las enfermeras practican las habilidades sociales en un nivel medio. Igualmente, en México Díaz (9) demostró que el nivel de la práctica de las habilidades sociales es medio donde el 60% de enfermeras practican las habilidades sociales de empatía, comprensión y respeto.

En Argentina, durante el estado de emergencia por la COVID -19 Guzmán (10) en su estudio, encontró que el nivel de práctica de las habilidades sociales de las enfermeras es medio-bajo y el 35% de enfermeras practican las habilidades sociales básicas y saber escuchar, el 22% las habilidades de conversar y preguntar; y el 21% la habilidad de presentarse, mientras que en las habilidades avanzadas la empatía alcanza el 45%, asertividad 31%, escucha activa 13% y la habilidad de negociación 12%.

Estos datos dan a conocer que, a nivel internacional las enfermeras practican las habilidades sociales en un nivel medio – bajo; con respecto a las dimensiones el nivel de practica es medio-bajo en las habilidades sociales básicas y avanzadas; mientras que en las habilidades autoexpresión de las situaciones sociales, defensa de los propios derechos y expresión al enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, y hacer peticiones



el nivel de la práctica es medio-alto; por otro lado, en las habilidades expresar las emociones, receptividad emocional y control social el nivel de la práctica de las enfermeras es alto.

Respecto a estudios hechos en Perú, Acevedo (11), indica que en Lima, Jesús María, el 55% de enfermeras asistenciales practican el nivel medio de habilidades sociales, mientras que el 42.6% el nivel bajo y solo el 1.6% el nivel alto; en cuanto a las dimensiones conductas y autoafirmación el 55% practica el nivel medio, en la dimensión de las habilidades de expresión de sentimientos el 45% el nivel medio, en las habilidades de conductas asertivas el 58% el nivel medio y el 40.3% el nivel bajo. En forma similar, Guzmán y Seancas (12) mencionan que, en Lima, San Juan de Miraflores, el nivel de práctica de las habilidades sociales es medio, en la dimensión del respeto el nivel de práctica es bajo con el 85% y el 65% practican el nivel medio de las habilidades sociales de comunicación. Por otro lado, Moreno (13) demostró que, en Lima, Breña, el 59,6% de enfermeras practican el nivel medio, el 34,2% nivel alto y el 1,8% nivel bajo; y en la dimensión primeras habilidades sociales el nivel de práctica es medio alto con un 63,2%, en las habilidades sociales avanzadas el nivel de práctica es medio alto con un 58,8%, en cuanto a las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos el nivel de práctica es medio alto con un 64%, el 51,8% nivel medio alto de las habilidades sociales alternativas a la agresión, el 53,6% el nivel medio alto de las habilidades sociales para hacer frente al estrés y en las habilidades sociales de planificación el 43,9% de enfermeras practican el nivel medio alto y alto, respectivamente.

En el Callao, Enciso (14) menciona que el 48% de las enfermeras practican las habilidades sociales hasta el nivel poco adecuado, con un 48% en un nivel poco adecuado en las primeras habilidades sociales, un 62% en las habilidades sociales avanzadas, un 71% en las habilidades relacionadas con los sentimientos, un 62% en las habilidades



alternativas a la agresión, y en las habilidades de planificación el 67% de enfermeras practican el nivel adecuado.

En Piura, en el estudio de Alonso (15) se muestra que, el 80% de las enfermeras practican el nivel bajo de las habilidades sociales, en cuanto a la dimensión asertividad y empatía el nivel de practica es bajo con un 70%. Mientras que, en Arequipa, según Gutiérrez (16) el 55% de enfermeras practica el nivel bajo de las habilidades sociales, el 25% nivel medio y el 20% nivel bajo. Asimismo, en Ayacucho, Bendezú (17) refiere que, el 71% del personal de emergencia practica el nivel medio de habilidades sociales, el 16.1% de nivel alto y el 12,9% de nivel bajo.

Como se puede advertir en estudios previos, en la ciudad de Lima capital del Perú, el nivel de práctica de las habilidades sociales de las enfermeras en medio, sin embargo, en las demás regiones es bajo y, en algunos medio; respecto a las dimensiones el nivel de práctica de las habilidades sociales básicas, avanzadas, alternativas a la agresión y de planificación es medio mientras que, en las habilidades relacionadas con los sentimientos es medio- bajo; y el nivel de la práctica de las habilidades sociales respeto y comunicación es bajo.

En la misma línea de argumentos, en Puno, Bravo (18), demostró que, el 80% de enfermeras practican el nivel medio-alto de habilidades sociales básicas, el 60% el nivel medio de habilidades sociales avanzadas, el 80% el nivel medio-bajo de habilidades sociales afectivas y el 60% el nivel medio de las habilidades sociales de planificación.

Ahora bien, al realizar el internado clínico, se ha podido observar que el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano brinda una mayor atención a pacientes y familiares que requieren una atención rápida y efectiva. En ese contexto, es necesario que las enfermeras empleen el mayor número de las habilidades sociales que



poseen. Sin embargo, en la realidad, las enfermeras suelen no asumir relaciones interpersonales positivas con los pacientes; son poco empáticas, tienen una comunicación poco asertiva y en ocasiones no controlan sus emociones, lo que interfiere en la atención de calidad, la recuperación de los pacientes y el buen desempeño de la profesión de enfermería. Esto genera incomodidad, tanto para los pacientes como para sus familiares, quienes en algunos casos han expresado sus quejas a través de los medios de comunicación locales, escrito, radial y televisivo, donde refieren que “las enfermeras son malas ..., nos maltratan ..., nos gritan ..., no tienen paciencia ..., demoran en atenderme”. En algunos casos, estas quejas también se han expresado en la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), donde los usuarios han reportado que no han recibido una atención amable en el servicio de emergencia. Las enfermeras atribuyen que algunas de estas actitudes se deben a la carga laboral que conlleva trabajar en el servicio de emergencia, en el que los familiares o personas cercanas al enfermo a veces exigen de manera sobrecargada una atención rápida. Estas fueron las circunstancias que impulsaron a realizar la investigación, para lo cual se plantearon las siguientes preguntas:

1.1.1. Pregunta General

¿Cuál es el nivel de practica de las habilidades sociales de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023?

1.1.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales básicas de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?
- ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales avanzadas de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?
- ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales relacionadas con



- los sentimientos de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?
- ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales alternativas a la agresión de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?
 - ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales para hacer frente al estrés de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?
 - ¿Cuál es el nivel de práctica de las habilidades sociales de planificación de las enfermeras de emergencia del HCMM de Juliaca?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar el nivel de práctica de las habilidades sociales en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales básicas en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.
- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales avanzadas en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.
- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.
- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales alternativas a la agresión en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.



- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.
- Identificar el nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Definición de habilidades sociales

Según Goldstein (19), las habilidades sociales son conductas aprendidas, autocontroladas con objetivos dirigidos a obtener una recompensa que sea mutuamente beneficioso. Menciona también que es imaginarse a uno con el papel de la otra. Esto se relaciona con el comportamiento y el mantener una reacción eficaz.

Loarden (20), menciona que es tratar cortésmente a los demás, es ser capaz de manejar diferentes sentimientos, opiniones o necesidades sin estar tenso, ansioso o retraído.

Asimismo, Caballo (21), define habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derecho de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás, y generalmente resuelve los problemas inmediatos a la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Para Roca (22), las habilidades sociales son una serie de conductas observables, de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos; como pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en tal forma



que se consiga un máximo beneficio y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto y largo plazo.

Según Briones (23), las habilidades sociales son uniones de conductas que le otorgan a la persona vincularse e interactuar con sus similares, y desenvolverse de manera correcta en la sociedad.

Tomando en cuenta las diferentes definiciones podemos concluir que las habilidades sociales son conductas aprendidas, autocontroladas que permiten relacionarnos con otras personas, estas son emitidas por un individuo en un contexto interpersonal expresando emociones.

2.1.2. Características

Las características esenciales, según Goldstein (19):

- Capacidad de percibir, comprender, descifrar y responder a los estímulos presentados en situaciones de interacción social.
- Necesidad de captar y aceptar a la otra persona y comprender los elementos simbólicos asociados a sus respuestas verbales y no verbales.
- La capacidad de funcionar y cumplir con las expectativas de la otra parte y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones tanto verbales como no verbales.
- Los factores generales dan forma a un carácter, donde surge de sus rasgos carácter.
- Facilita el comportamiento interpersonal efectivo y obedece a la aptitud de sentir, aceptar, comprende y responder con una salida al rol de uno.
- Facilita el entendimiento recíproco y el entendimiento entre dos interlocutores.



Mientras que Peñafiel (24), menciona que las características son:

- Conductas aprendidas y adquiridas a través del aprendizaje.
- Contiene componentes motores y de desempeño (verbales), anímicos y afectivos (ansiedad o felicidad) y cognitivos (percepción social, atribución y auto lenguaje).
- Responder a situaciones específicas.
- Se relaciona con otras personas.

Por su parte, Izurizaga et al. (25), señala que las características básicas son:

- Son comportamientos abiertos, es decir son un grupo de políticas y habilidades de acción adquiridas que se muestran en las relaciones interpersonales con conductas verbales y no verbales concretas y discretas.
- Son diseñadas para lograr un refuerzo social externo e interno o personal (auto refuerzo, autoestima).
- Implican influencia mutua.
- Dependen del contexto social, cultural y de las circunstancias concreta y particulares en que se dan.
- Las habilidades sociales se organizan en diversos grados de complejidad y mantienen una cierta jerarquía, con una estructura que se desarrolla desde el nivel molecular (habilidades de interacción hetero social) hasta el nivel molecular (mantenimiento del contacto visual), pasando por niveles intermedios.



- Como todos los tipos de comportamiento, están influenciados en gran medida por pensamientos y creencias sobre la situación y el comportamiento de los demás.
- Tanto los déficits como los excesos en el comportamiento interpersonal pueden ser cosificados y objetivados para intervenir sobre ellos.

2.1.3. Dimensiones de Habilidades Sociales

Las dimensiones de las habilidades sociales, hacen referencia al tipo de comportamiento que se requiere en ciertas circunstancias (20).

Para Goldstein A. (19), existen habilidades sociales básicas y complejas, este último se subdivide en primeras, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, hacer frente al estrés y planificación.

2.1.3.1. Habilidades sociales básicas

En esta dimensión se observan las habilidades de las personas para iniciar conversaciones y mantener relaciones interpersonales (26). Estas habilidades son aprendidas y sirven como prerequisite para la enseñanza de otras habilidades (27).

- Escuchar:** Según la RAE, escuchar implica prestar atención a lo que se oye (28). Esta habilidad conlleva estar atento a la persona que está hablando y comprende lo que se le está diciendo, asimismo implica la disposición a esperar el momento oportuno para expresarse (19,29).



- b) **Iniciar una conversación:** Esta habilidad implica saludar, mantener un diálogo inicial, al mismo tiempo se evalúa si la persona está escuchando, para luego iniciar con el tema de interés (19,30).
- c) **Mantener una conversación:** Esta habilidad implica que la persona exprese lo que desea comunicar, pregunta a la otra persona por su opinión, escucha atentamente lo que esta dice, responde incorporando nueva información y fórmula preguntas adicionales según sea necesario (19,31).
- d) **Formular una pregunta:** En esta habilidad, la persona elige que información desea obtener (pregunta algo que no comprende, que no ha escuchado o que le resulta confuso) y a quien dirigir la pregunta, además considera diversas formas de formular la pregunta, elige el momento y lugar más apropiado para hacerla (19,32).
- e) **Dar las gracias:** Esta habilidad implica expresar agradecimiento a la otra persona por un cumplido, favor o regalo recibido en el momento oportuno para expresar la gracias en un tono amistoso y comunicar a la otra persona la razón del agradecimiento (19,33).
- f) **Presentarse:** Según la RAE es darse a conocer a otra sin que intervenga ningún mediador, indicándoles el nombre y otras circunstancias que contribuyan a su identificación (28). En esta habilidad, la persona elige el momento y el lugar apropiados para presentarse, saluda a la otra persona y si es necesario pregunta su



nombre; es una habilidad importante para establecer nuevas relaciones y hacer amistades (19,34).

- g) **Presentarse a otras personas:** Esta habilidad implica la capacidad de presentarse a una persona y de presentarse a más de una persona, facilitando de esta manera que los demás se conozcan entre sí (19,34)
- h) **Hacer un elogio:** Esta habilidad también se conoce como el arte de hacer un cumplido de las cualidades y méritos de alguien o algo (28). Aquí se decide la razón por la que se quiere elogiar a una persona (por su aspecto, comportamiento o logro), así como el momento y lugar adecuado para hacerlo (19).

2.1.3.2. Habilidades sociales avanzadas

En la dimensión se evidencia la manifestación de responsabilidad, apoyo y cortesía hacia los demás (26). Además, se evalúa la capacidad de la persona para adaptarse y funcionar adecuadamente en su entorno social (27).

- a) **Pedir ayuda:** En esta habilidad, la persona decide y reconoce en que consiste el problema que se le haya presentado, decide si desea buscar ayuda, identifica a las posibles personas que podrían ayudar y elige a una de ellas. Luego, le expone el problema a esa persona y solicita su ayuda (19,35).
- b) **Participar:** Es tomar parte de algo, compartir opiniones, ideas a otra persona a la vez tener la capacidad de integrarse y participar



competentemente en un grupo al realizar una actividad (28,35). En esta habilidad, la persona decide si desea participar de una actividad (evaluando las ventajas y desventajas, asegurándose de su interés), elige la mejor forma para unirse a los demás y selecciona el momento más adecuado para participar, es decir la persona elige la mejor manera de integrarse en un grupo o de involucrarse en una actividad específica (19).

- c) **Dar instrucciones:** Con esta habilidad, las personas toman decisiones sobre lo que es necesario hacer (una tarea o un favor), identifican a las personas que podrían realizarlas, solicitan a la persona adecuada que lo haga, preguntan su podría llevarlo a cabo y, si es necesario modifica y repite las instrucciones, es la habilidad que implica la capacidad de explicar con claridad a los demás como realizar una tarea específica (19,35).
- d) **Seguir instrucciones:** Esta habilidad, implica escuchar con atención lo que le indiquen que haga, preguntar si algo no se entiende, decidir si se desea seguir las instrucciones, solicitar explicaciones cuando sea necesario y llevar a cabo las instrucciones de manera correcta (19). Lo que significa que es la habilidad de saber recibir instrucciones demuestra la capacidad de la persona de confiar en el criterio de otro (36).
- e) **Disculparse:** Según la RAE, disculparse es solicitar indulgencia por lo que se ha causado o se puede causar (28). Esta habilidad implica disculparse tras cometer una equivocación o interrumpir



alguien, considerar las formas adecuadas de hacerlo, y elegir el momento y lugar apropiado (19).

- f) **Convencer a los demás:** Con esta habilidad, la persona decide si desea convencer a alguien para que realice alguna actividad, expresa su opinión a la otra persona. Pregunta por su opinión y explica porque cree que su punto de vista es el correcto (19,36).

2.1.3.3. Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos

Se muestra la habilidad social que involucra la capacidad de influir en los demás, así como la estabilidad emocional y la comprensión de las propias debilidades y fortalezas, así como la expresión de sentimientos (26). Esta habilidad implica la conciencia de los propios sentimientos y los de los demás, así como la capacidad de empatizar con las personas (27).

- a) **Conocer los propios sentimientos:** Implica reconocer las emociones que se experimentan, comprender las razones detrás de ellas y poder identificar como se podrían denominar esos sentimientos (enfado, miedo, turbación, alegría, felicidad, tristeza, decepción, frustración, excitación, ansiedad, etc.), también significa entender las fortalezas personales, debilidades, valores, metas y el impacto en los demás (19,37).
- b) **Expresar los sentimientos:** Esta habilidad implica concentrarse en lo que le está sucediendo y en las razones detrás de ello, luego se consideran diversas formas para expresar esos sentimientos, como alternativas prosociales, y se procede a expresar los que se siente, permitiendo que los demás conozca esos sentimientos (19,38).



- c) **Comprender los sentimientos de los demás:** Implica que la persona observe a la otra persona, escuche lo que le dice, imagine lo que la otra persona podría estar sintiendo, piense en formas de demostrar comprensión por esos sentimientos y decide la mejor manera de abordarlo, con el objetivo de comprender lo sentimientos de los demás (19,39).
- d) **Enfrentarse con el enfado del otro:** Con esta habilidad, las personas intentan comprender el enfado de la otra persona, lo que implica escuchar a la persona enojada, tratar de comprender lo que dice y siente, y luego decidir si se pueden hacer o decir algo que resuelva la situación (19,40).
- e) **Expresar afecto:** Con ello, las personas permiten que los demás sepan que se interesan o se preocupa por ellos, implica decidir si tiene buenos sentimientos hacia la otra persona y si esta estaría interesada en conocer esos sentimientos, luego se elige la mejor forma para expresar esos sentimientos en el momentos y lugar adecuado, y finalmente se expresan (19,38).
- f) **Resolver el miedo:** Con esta habilidad, la persona reflexiona sobre por qué se siente asustada y toma medidas para reducir su miedo, implica que la persona determine si se siente asustada, reflexione sobre lo que le produce miedo, evalúe su miedo es real y luego toma medidas para reducirlo, ya se hablando con alguien, alejándose de lo que le produce miedo o enfrentándose gradualmente a la situación temida (19,41).



- g) **Auto – recompensarse:** Con esta habilidad, la persona se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa, implica pensar si se ha hecho algo que merezca una recompensa, decidir como recompensarse (ya sea comprándose algo, yendo a algún lugar, aumentando o disminuyendo una actividad) y finalmente, recompensarse a sí misma (19,42).

2.1.3.4. Habilidades sociales alternativas a la agresión

Se muestra las habilidades para manejar las emociones, evitar conflictos y ser asertivo con las personas (26). Estas habilidades se refieren a la convivencia, abarca el manejo de las relaciones grupales y resolución de conflictos (27).

- a) **Pedir permiso:** Con esta habilidad, la persona decide que le gustaría hacer y para que necesite permiso, luego reflexiona sobre quien le concederá el permiso, como pedirlo y cuál es el momento y lugar adecuado para hacerlo (19,43).
- b) **Compartir algo:** Con esta habilidad, la persona decide si le gustaría compartir algo que posee posteriormente, reflexiona sobre cómo se sentirá la otra persona se deja de compartir algo y ofrece lo que ha decidido compartir de manera directa y amable (19,38).
- c) **Ayudar a los demás:** Esta habilidad implica ayudar a quienes lo necesitan, donde la persona decide si la otra persona necesita ayuda y si desea brindarle ayuda después, piensa en la forma en que puede ayudar, pregunta a la persona si necesita ayuda y finalmente la ayuda (19,22).



- d) **Negociar:** Con esta habilidad, la persona llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes, implica decidir si tiene diferencias con otra persona, comunicarle lo que piensa sobre el problema en cuestión, preguntar su opinión, escuchar su respuesta, considerar como se siente la otra persona, y sugerir un compromiso teniendo en cuenta ambas opiniones (19). Es decir, la persona trata por la vía diplomática de potencia a potencia un asunto, como un tratado de alianza (28).

- e) **Emplear el auto-control:** Con esta habilidad, la persona controla su carácter para evitar que las cosas se salgan de control, implica concentrarse en lo que sucede en su cuerpo para detectar su puede perder el control, reflexionar sobre lo que ha ocurrido para sentirse de esa forma, pensar en cómo recuperar el control, y elegir la mejor forma de hacerlo y ponerlo en práctica (19,22).

- f) **Defender de los propios derechos:** Con esta habilidad la persona defiende sus derechos comunicando su postura a los demás, se concentra en sus sensaciones corporales para determinar si está satisfecha y si desea defender sus derechos luego; reflexiona sobre lo que ha sucedido para sentirse de esa manera, considera formas es defender, y elige una de ellas y sale en su defensa de manera razonable y directa (19,44).

- g) **Responder a las bromas:** Con esta habilidad, la persona maneja las bromas sin perder el control, decide si le están haciendo bromas, reflexiona sobre cómo solucionarlo, ya sea aceptándolas como



simpatía o ignorándolas, y elige la mejor forma de responder evitando alternativas que impliquen agresividad, comentarios maliciosos o retraimiento (19,45).

- h) **Evitar los problemas con los demás:** Con esta habilidad, la persona se mantiene al margen de situaciones que puedan ocasionar problemas, determina si se encuentra en una situación problemática, decide si desea resolver el problema, comunica a los demás su decisión y las razones, considera las alternativas prosociales y elige la mejor opción (19,38).
- i) **No entrar en peleas:** Con esta habilidad, la persona busca otras formas de resolver situaciones difíciles sin recurrir a peleas, se detiene a pensar porque desea entrar en una pelea, reflexiona sobre las consecuencias, considera otras opciones como negociar, defender sus derechos, pedir ayuda o tranquilizar a la otra persona, y elige la mejor forma de resolver la situación (19,45).

2.1.3.5. Habilidades sociales para hacer frente al estrés

En esta dimensión se destacan habilidades relacionadas con la tolerancia a la frustración y la capacidad para manejar situaciones adversas, como el fracaso, además se evalúa si la persona muestra madurez efectiva, lo que le permite tomar decisiones de manera más consciente y ser resiliente frente a las dificultades (26).

- a) **Formular una queja:** Esta habilidad, la persona piensa en cuál es su queja o problema, decide si desea expresar su queja y a quien dirigirse para resolverlo; al realizar su reclamo debe hacerlo de



manera amable y asertiva en privado, también ofrece sugerencias para resolver el problema y pregunta a la otra persona como se siente respecto a los que se le ha dicho (19,42).

- b) **Responder una queja:** Con esta habilidad, la persona intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien, implica escuchar la queja de la otra persona, pedir explicaciones si algo no se entiende, formular una opinión sobre la queja y aceptar el reproche si es adecuado, luego sugiere una solución ya sea defendiéndose o pidiendo disculpas (19,38).
- c) **Demostrar deportividad después de un juego:** Con esta habilidad la persona expresa un cumplido sincero a los demás por su desempeño en un juego o una situación de trabajo, primero reflexiona sobre lo que ha hecho junto a la otra persona sobre el juego, luego piensa en un elogio que podría decirle a la otra persona, considerando las posibles reacciones y elige el elogio que considere más apropiado (19,22).
- d) **Resolver la vergüenza:** Con esta habilidad, la busca formas de sentirse menos avergonzada o cohibida, implica determinar si se siente avergonzada, reflexiona sobre las razones de esa vergüenza y considera que hace para reducirla, ya sea corrigiendo la causa, minimizándola, ignorándola, empleando el sentido del humor o tranquilizándose (19,42).



- e) **Arreglárselas cuando le dejan de lado:** Con esta habilidad, la persona determina si ha sido excluida en alguna actividad y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación (19,42).
- f) **Defender a un amigo:** Con esta habilidad, la persona determina si a un amigo lo han tratado injustamente (si le han criticado, o aprovechado de él), decide si su amigo desea que lo defiendan y cómo hacerlo (19,44).
- g) **Responder a la persuasión:** Esta habilidad implica escuchar la opinión de otra persona sobre un tema, formular su propia opinión distinguiéndola de los demás y dar a conocer su preferencia a la otra persona, ya sea estando de acuerdo, cambiando de opinión o posponiendo la decisión (19,36).
- h) **Responder al fracaso:** Con esta habilidad, la persona decide si ha fracasado en algo ya sea en el ámbito interpersonal, académico o deportivo, reflexiona sobre las razones del fracaso y en cómo evitar futuros fracasos (19,38).
- i) **Enfrentarse a los mensajes contradictorios:** Con esta habilidad, la persona determina si alguien le está comunicando mensajes opuestos al mismo tiempo, reflexiona sobre como expresar su confusión y elige la mejor forma de comunicarlo (19,40).
- j) **Responder a una acusación:** Con esta habilidad, la persona comprende el significado de una acusación y por qué se le ha hecho, luego reflexiona sobre como relacionarse con la persona que le ha acusado, ya sea negando la acusación, explicando su



comportamiento, corrigiendo la opinión de la otra persona, disculpándose u ofreciéndose para solucionar el problema (19,42).

- k) **Prepararse para una conversación difícil:** Con esta habilidad, la persona planifica cómo exponer su punto de vista antes de una conversación problemática, además, reflexiona sobre cómo se sentirá tanto ella como la otra persona durante la conversación, considera diversas formas de expresar sus ideas, anticipa posibles respuestas y elige la mejor manera de afrontar la situación (19,30).
- l) **Hacer frente a las presiones del grupo:** Con esta habilidad, la persona decide qué hacer cuando los demás quieren que haga algo distinto, explicando sus razones (19,38).

2.1.3.6. Habilidades sociales de planificación

En la dimensión se evalúa la habilidad para establecer objetivos claros y organizados, así como la capacidad para llevar a cabo proyectos planificados y concluirlos satisfactoriamente para alcanzar metas propuestas (26).

- a) **Tomar iniciativas:** En esta habilidad implica reconocer si se siente insatisfecho o aburrido con la actividad actual, pensar en acciones que podrían mejorar su situación, elegir una de ellas y concentrarse en cómo llevarla a cabo de manera constructiva, considerando alternativas prosociales y comenzando la actividad (19,38).
- b) **Discernir la causa de un problema:** Aquí la persona identifica el problema, reflexiona sobre las posibles razones que lo originaron,



elige las más probables y verifica cual es la causa real del problema, ya sea consultando a otros u observando la situación en profundidad (19,46).

- c) **Establecer un objetivo:** Con esta habilidad, la persona define el objetivo que desea alcanzar, busca la información necesaria para lograrlo, planifica los pasos a seguir, considera los recursos disponibles y sus propias habilidades, y da el primer paso para alcanzar el objetivo (19,38).
- d) **Determinar las propias habilidades:** Aquí la persona identifica las habilidades que posee, reflexiona sobre cómo ha aplicado esas habilidades en el pasado, recopila retroalimentación de otros para evaluar su desempeño y decide como utilizara sus habilidades en el futuro (19,38).
- e) **Recoger información:** En esta habilidad, la persona identifica que información necesita, decide como obtenerla y toma las medidas necesarias para recopilarla (19,47).
- f) **Resolver los problemas según su importancia:** En esta implica identificar los problemas que generan preocupación, clasificarlos en orden de importancia y abordarlos de manera secuencial para resolverlos, priorizando los problemas según su relevancia (19,38).
- g) **Tomar una decisión eficaz:** Aquí la persona analiza el problema que requiere una decisión, considera las diferentes opciones disponibles, evita conclusiones precipitadas y toma la mejor



decisión basada en una evaluación reflexiva de las alternativas (19,48).

- h) Concentrarse en una tarea:** En esta habilidad, la persona se organiza y prepara mentalmente para llevar a cabo una tarea específica de manera eficiente y sin distracciones (19,38).

2.1.4. Niveles de habilidades sociales

2.1.4.1. Nivel bajo:

El nivel bajo da a conocer que el profesional de enfermería no practica las habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionada con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y de planificación. En relación a las dimensiones el nivel bajo muestra que el personal de enfermería no practica la mayoría de las habilidades sociales (19). En este nivel el puntaje es de 157 a más.

2.1.4.2. Nivel medio

El nivel medio indica que el profesional de enfermería practica algunas de las habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionada con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y de planificación. Referente a las dimensiones, el nivel medio da conocer que el profesional de enfermería practica algunas de las habilidades sociales (19). En este nivel el puntaje es 78 a 156.

2.1.4.3. Nivel alto



El nivel alto refleja la expresión de conductas asertivas y que el profesional de enfermería practica todas las habilidades sociales básicas, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades alternativas a la agresión y algunas de las habilidades avanzadas, relacionada con los sentimientos y de planificación. Respecto a las dimensiones el nivel alto se refiere que el personal de enfermería práctica de la mayoría de las habilidades sociales (19). En este nivel el puntaje es 0 a 77.

2.1.5. Importancia de Habilidades Sociales

Las habilidades sociales, son de vital importancia, ya que son fundamentales para establecer relaciones interpersonales entre individuos. En la actualidad, ocupan un espacio importante en el desarrollo humano, y su impacto es fundamental para satisfacer las necesidades de la sociedad, ya que se considera que el ser humano está constantemente en proceso de desarrollo y aprendizaje, y convive con el entorno social para desarrollarse plenamente (27).

Las habilidades sociales no solo son cruciales para las relaciones interpersonales, sino también para la asimilación de roles y normas sociales (49). Además, forman parte de la vida diaria donde se comparten diversas situaciones con otras personas, tanto en entornos laborales como personales (10).

En el caso de los profesionales de enfermería, el dominio de las habilidades sociales es indispensable, especialmente en la comunicación, siendo esencial para una práctica de cuidados efectivos y una adecuada relación enfermera – paciente (4). Asimismo, conocer las habilidades sociales que desarrollan las enfermeras permite evaluar la calidad de atención proporcionada y entender la salud del personal. Se ha demostrado que una buena relación interpersonal aumenta la



eficacia de los tratamientos, mejora la adherencia a los mismos y contribuye a una mayor satisfacción por parte de los usuarios del sistema de salud y la percepción que tienen los usuarios de la salud hacia las enfermeras (50). Este hecho cobra aún más importancia en entornos de servicios críticos como es el servicio de emergencia (10).

La ausencia de las habilidades sociales puede llevar a la inestabilidad y problemas de adaptación. Como consecuencia, las personas con déficit de las habilidades sociales tienen como manifestación de comportamientos anómalos (24); estas son tímidas, inhibidoras, y suelen aislar tienden a agresivas e impulsivas (49). Esto afecta negativamente el desempeño de los profesionales de enfermería en su diario (10).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Habilidad

Es toda aquella facultad que las personas desarrollan y les permite hacer con soltura o gracia, de saber hacer y se desarrolla y fortalece mediante la práctica.

2.2.2. Habilidades sociales

Conjunto de conductas emitidas de un individuo en un contexto interpersonal, donde expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos.



2.2.3. Habilidades sociales básicas

Son habilidades aprendidas que muestran las habilidades para iniciar una conversación y mantener las relaciones interpersonales, también es pre requisito para la enseñanza de demás habilidades.

2.2.4. Habilidades sociales avanzadas

Son habilidades donde se muestra la capacidad de un sujeto para actuar frente a su entorno, mostrando responsabilidad, apoyo o ayuda al prójimo y cortesía.

2.2.5. Habilidades relacionadas con los sentimientos

Son habilidades que permiten conocer la capacidad de influir en los demás, conocer la estabilidad emocional, debilidades y fortalezas para expresar sentimientos.

2.2.6. Habilidades alternativas a la agresión

Son habilidades que manejan las emociones, evitar conflictos y procura el asertividad con una persona, es decir, habilidades que se refieren a la convivencia con las demás personas.

2.2.7. Habilidades para hacer frente al estrés

Son habilidades para la tolerancia a la frustración y poder manejar situaciones como el fracaso, también la evaluación del uso de la madurez efectiva que lleva a la toma de decisiones y la resiliencia.



2.2.8. Habilidades de planificación

Son las habilidades para plantear objetivos, organizarlos, y la evaluación al concluir los proyectos trazados.

2.2.9. Asertividad

Es el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiendo actuar en la defensa de los intereses propios.

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ulloa (5) realizó un estudio en Quito en el año 2022, con el objetivo de determinar la relación entre habilidades sociales y cuidado humanizado en el personal de enfermería de un hospital de Quito; fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal; la muestra del estudio fue de 70 profesionales de enfermería del hospital público, se usó el instrumento de la escala de habilidades sociales y cuidado humanizado, los datos fueron analizados por el programa JAMOVI y SPSS. El estudio no mostró una relación significativa entre las habilidades sociales y el cuidado humanizado, mientras que el análisis descriptivo se encontró que el nivel de las habilidades sociales se encuentra en la escala medio (39.33%) y el nivel de cuidado humanizado en la escala alto (75.38%). Se concluye que no existe relación entre las variables de estudio.

Díaz et al. (9) realizaron un estudio en el año 2020, en el hospital público de San Luis Potosí de México, con el objetivo de evaluar las habilidades sociales necesarias para comunicarse en el cuidado humano de enfermería. El estudio es descriptivo transversal, siendo la población 30 pacientes hospitalizados y 30 enfermeras de hospitalización. Se empleó 3 instrumentos: CECOP, ACEP y una evaluación de conocimiento de cuidados



humanizados. Los datos se analizaron mediante la estadística descriptiva. Los resultados mostraron que el 60% de enfermeras practican la empatía en el nivel medio y en comunicación el 63.3% de pacientes se percibe el nivel alto; en la escala análoga de respeto, comprensión y amabilidad, de 0 a 10 puntos, el promedio la puntuación de esta categoría fue de 8.73 a 9.03 en una escala de 0 a 10, el 97.4 % de los pacientes desean ser comprendidos y atendidos; en conocimientos el 67% de pacientes percibe nivel alto. Dando como conclusión que el estudio permitió identificar las habilidades sociales necesarias que el profesional de enfermería requiere para fortalecer la comunicación afectiva.

Guzmán (10) durante el estado de emergencia en el año 2021, realizó un estudio en la ciudad de Córdoba, con el objetivo de determinar la descripción de habilidades sociales básicas y avanzadas en enfermeras. El estudio es cualitativo, descriptivo y transversal. La población de estudio estuvo constituida por 18 enfermeras y se recolectó los datos a través de la encuesta que se envió de forma virtual. Los resultados que se obtuvieron fueron que las habilidades sociales básicas de escuchar predominan con el 35%, seguido de la habilidad de conversar con 22%, al igual que la habilidad de preguntar y presentarse con el 21%. Concluyendo que el estudio permite confirmar la importancia de las habilidades sociales en el personal de salud, pero también en ellos servicios que atienden situaciones de emergencia.

Moreno (13), en el 2022 realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería de un hospital materno de Lima. El estudio pertenece al tipo básico, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, de diseño correlacional, se utilizó una muestra de 114 enfermeras, seleccionadas a través de un muestreo aleatorio simple, se aplicó dos cuestionarios con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.921



para habilidades sociales y 0.71 para las relaciones interpersonales, los resultados mostraron que existe un nivel medio alto y alto de habilidades sociales entre las enfermeras; sin embargo las relaciones interpersonales son de nivel regular. La conclusión arribó que existe una relación p-valor de 0.000 directa y leve entre habilidades sociales y relaciones interpersonales.

Bendezú (17) realizó un estudio en el 2021, con el objetivo de relacionar el estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del hospital regional de Ayacucho. El estudio fue cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 400 personales y la muestra fue constituida por 31 personales y se seleccionó a los participantes mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica de estudio fue la encuesta a través del cuestionario y la técnica psicométrica. El instrumento utilizado fue la escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich & Matterson y escala de habilidades sociales (EHS). Se obtuvo como resultado que no existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales.

Condori y Peceros (53) Realizaron un estudio en el año 2021, con el objetivo de analizar la relación entre las habilidades sociales y formas de comunicación en la atención de pacientes con discapacidad auditiva del personal de salud en el hospital de Ventanilla, Callao. El estudio fue de diseño correlacional, de corte trasversal, y no experimental. La muestra estuvo constituida por 70 profesionales de la salud el hospital de Ventanilla, de las áreas de emergencia, medicina y consulta externa. Se aplicaron 2 cuestionarios uno para medir las habilidades sociales y el otro las formas de comunicación del personal de salud en la atención de pacientes con discapacidad auditiva. Los resultados que se obtuvieron fue que existe correlación significativa entre las habilidades sociales y las formas de comunicación en la atención de pacientes con discapacidad auditiva del



personal de salud, además que el 68,57% tienen habilidades sociales y formas de comunicación de nivel bajo y el 31,43% tienen habilidades sociales y formas de comunicación de nivel medio. Llegando a la conclusión que el personal de salud no está preparado para atender a pacientes con discapacidad auditiva ya que están habituados a atender solo pacientes oyentes, no garantizando así la igualdad del acceso a los servicios de salud y ante esta situación las habilidades sociales son poco desarrolladas.

Guzmán y Seancas (12), realizaron un estudio en el año 2020, con el objetivo de describir las habilidades de comunicación percibidas por el paciente en el cuidado humanizado para profesionales de enfermería. El estudio fue de tipo aplicada, no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. Se aplicó el instrumento CECOP donde participaron 60 pacientes y para la variable de estudio habilidades de comunicación se aplicó la estadística descriptiva. Los resultados que se obtuvieron fue que el 16.67% califica que las enfermeras tienen una habilidad social de comunicación media y el 13.33% califica la habilidad de comunicación alta, mientras que en la dimensión respeto el 85% califican a las enfermeras con habilidad social de comunicación media. Se llegó a la conclusión que desde el punto de vista del paciente el 31.67% de las personas opina que la atención humanística que brinda el personal de enfermería tiene un nivel bajo, el 65% de los pacientes opina que la habilidad de la comunicación es media y el 3.3% opina que el nivel de las habilidades sociales de comunicación es bajo.

Balbin (54) en el 2020, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la variable habilidades sociales y estilos de vida del personal de enfermería de emergencias del hospital de Villa el Salvador. La investigación fue de carácter cuantitativo, básica, correlacional, descriptivo y tiene un diseño no experimental, transeccional. La población y muestra estuvo compuesta por 25 profesionales de enfermería y el muestreo fue por conveniencia. La recolección de datos se realizó



mediante la encuesta siendo el instrumento un cuestionario de habilidades sociales. Los resultados que se obtuvieron fueron que el nivel de práctica de las habilidades sociales es de nivel medio. El estudio concluyó que se obtuvo una relación directa y significativa entre las variables del estudio.

Quispe (55), realizó un estudio en el año 2020, con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional EsSalud. Fue un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental. La población fueron 150 profesionales de enfermería y la muestra fue de 108 profesionales. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Dando como resultados que las habilidades sociales se encuentran en un nivel regular en 56,5%, y concluyo que existe relación directa en un grado positivo entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.

Gutiérrez (16), realizó un estudio en el año 2017, en Arequipa, con el objetivo de determinar el nivel de prácticas de las habilidades sociales de enfermería del servicio de ginecoobstetricia del hospital Honorio Delgado. Fue un estudio descriptivo transversal, la población estuvo constituida por 40 profesionales y la muestra extraída fue de 30 profesionales de enfermería. El instrumento empleado fue el cuestionario tipo Likert, la validez se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos. Los datos fueron procesados estadísticamente mediante el chi cuadrado. Dando como resultado que el nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería es de nivel bajo en un 55%. Dando como conclusión que el nivel de práctica de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecoobstetricia del hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel bajo, seguido del nivel medio y el menor porcentaje es el nivel alto.



Alonso (15), realizó un estudio en el año 2015, en Piura, con el objetivo de determinar el nivel de interrelación de las habilidades sociales de las enfermeras con el usuario del servicio de medicina, cirugía y emergencia del hospital II Jorge Reategui Delgado. La hipótesis del estudio fue la valoración del desarrollo de las habilidades sociales del profesional de enfermería de los servicios de medicina, cirugía y emergencia son inadecuados. La metodología es cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal. El resultado revela que existe diferencias muy significativas entre las dimensiones de comunicación tiene un 80% de ser inadecuado y asertividad un 70%. Se concluyó que existe diferencias significativas respecto a la valoración de las habilidades sociales de las enfermeras del hospital II Jorge Reategui Delgado Piura, puesto que entre las dimensiones empatía con las de asertividad y comunicación vemos que la dimensión de comunicación tiene un 80% de ser inadecuado y asertividad un 70% en promedio podemos afirmar la inadecuada habilidad social es 70% en términos generales lo rescatables es el 70% de empatía.

Bravo (18), realizó un estudio en el 2019, 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 Butron Puno. El estudio fue tipo descriptivo – correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue de 40 usuarios y 5 profesionales de enfermería. Se aplicó dos instrumentos un cuestionario de habilidades sociales del profesional de enfermería y una encuesta para medir la satisfacción del usuario. Los resultados que se han obtenido mostraron la existencia de 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, además que las habilidades sociales influyen en un 62.47% en las satisfacción



del usuario, a un 95 % de confianza, mientras que las habilidades sociales avanzadas, afectivas y de planificación responden al nivel bajo siendo el 40%, en cuanto a las habilidades sociales avanzadas y de planificación se encuentran en el nivel regular siendo el 60%, respecto a las habilidades básicas y afectivas se encuentran en el nivel regular siendo el 40%, básicas y bajas con 40%, básicas es alta con 60%, siendo el nivel de satisfacción regular con 57.5% y alta con 42.5%.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, ya que se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre la variable y se describió el nivel de las habilidades sociales que practican las enfermeras del HCMM (56).

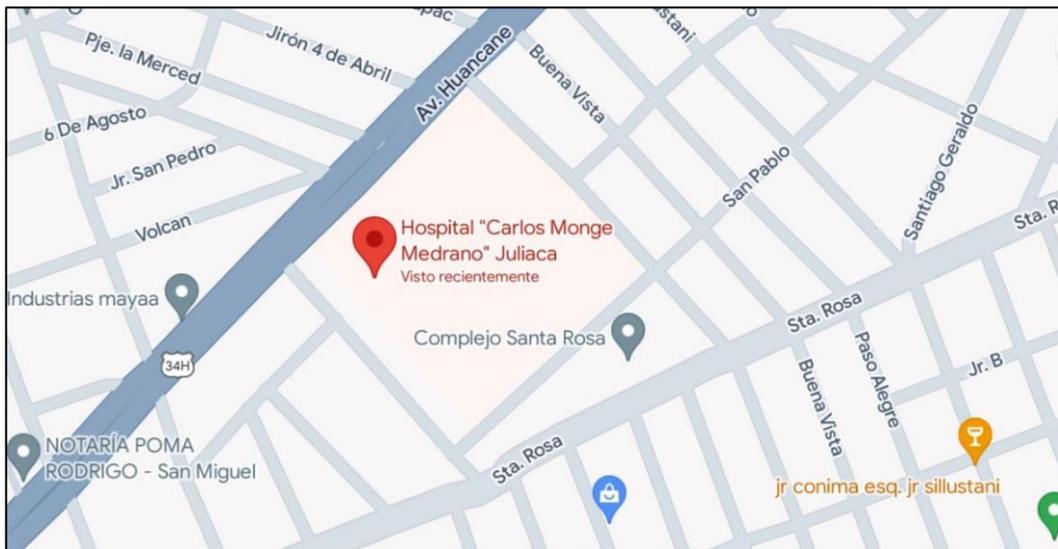
El diseño del estudio fue no experimental referido a que la variable no fue manipulada, y de corte transversal porque se llevó a cabo la recolección de datos por única vez (56).

3.2. AMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en la región Puno, provincia San Román, distrito Juliaca, donde se encuentra el hospital Carlos Monge Medrano que tiene la categoría de II-1, es un centro de referencia de las provincias el norte de la región. Actualmente, el personal que labora es 1319, entre los diferentes profesionales de la salud y personal administrativo, de ellos 369 son personal de enfermería quienes laboran en los diferentes servicios que cuenta el hospital: cenex (centros de excelencia) para la atención de tuberculosis, medicina, cirugía, pediatría, neonatología, gineco-obstetricia, centro quirúrgico, unidad de cuidados intensivos y emergencia. El estudio se realizó en el servicio de emergencia, que brinda servicios en las especialidades: adulto, observación, trauma shock, ginecología y pediatría. Diariamente en el servicio brindan atención a aproximadamente 100 pacientes entre niños y adultos; el personal de enfermería que labora es de 1 a 2 enfermeras por especialidad en turnos de 12 horas.

Figura 1

Ubicación del lugar de estudio.



Fuente: Google Maps.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra estuvo conformada por 40 enfermeras: 27 enfermeras nombradas y 13 enfermeras contratadas, que laboran en las especialidades que brinda el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

Para la investigación se consideró los siguientes criterios:

a) Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que labore en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.
- Profesional de enfermería que acepte y firme el consentimiento informado
- Ambos sexos

b) Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que no laboren en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

- Profesional de enfermería que no acepte ser parte de la investigación y no firme el consentimiento informado.

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Descripción operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Índice
Nivel de practica de habilidades sociales	Es el ejercicio de las conductas interpersonales que son aprendidas y emitidas de una persona hacia los demás por sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos en diferentes contextos habituales teniendo empatía hacia las demás personas sin dañar ni proporcionar emociones negativas con tensión y ansiedad.	Habilidades sociales básicas	Escuchar.	► Nivel alto	► 157 a +
			Iniciar una conversación.	► Nivel medio	► 78 a 156
			Mantener una conversación.	► Nivel bajo	► 0 a 77
			Formular una pregunta.		
		Habilidades sociales avanzadas	Dar las gracias.		
			Presentarse.		
			Presentarse a otras personas.		
			Hacer un elogio.		
		Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos	Pedir ayuda.	► Nivel alto	► 157 a +
			Participar.	► Nivel medio	► 78 a 156
			Dar instrucciones.	► Nivel bajo	► 0 a 77
			Seguir instrucciones.		
Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos	Disculparse.	► Nivel bajo	► 0 a 77		
	Convencer a los demás.				
	Conocer los propios sentimientos.	► Nivel alto	► 157 a +		
	Expresar los sentimientos.	► Nivel medio	► 78 a 156		
	Comprender los sentimientos de los demás.	► Nivel bajo	► 0 a 77		
	Enfrentarse con el enfado del otro.				
Expresar afecto.					
Resolver el miedo.					
Autorrecompensarse.					



Variable	Descripción operacional	Dimensiones	Indicadores
Habilidades sociales alternativas a la agresión	Pedir permiso.	▶ Nivel alto	▶ 157 a +
	Compartir algo.		
	Ayudar a los demás.	▶ Nivel medio	▶ 78 a 156
	Negociar.		
	Empezar el autocontrol.	▶ Nivel bajo	▶ 0 a 77
	Defender los propios derechos.		
	Responder a las bromas.		
	Evitar los problemas con los demás.		
No entrar en peleas.			
Habilidades sociales para hacer frente al estrés	Formular una queja.	▶ Nivel alto	▶ 157 a +
	Responder una queja.		
	Demostrar deportividad después de un juego.	▶ Nivel medio	▶ 78 a 156
	Resolver la vergüenza.		
	Arreglárselas cuando le dejan de lado.	▶ Nivel bajo	▶ 0 a 77
	Defender a un amigo.		
	Responder a la persuasión.		
	Responder al fracaso.		
	Enfrentarse a los mensajes contradictorios.		
	Responder a una acusación.		
	Prepararse para una conversación difícil.		
	Hacer frente a las presiones de grupo.		
Habilidades sociales de planificación	Tomar decisiones realistas.	▶ Nivel alto	▶ 157 a +
	Discernir la causa de un problema.		
	Establecer un objetivo.	▶ Nivel medio	▶ 78 a 156
	Determinar las propias habilidades.		
	Recoger información.	▶ Nivel bajo	▶ 0 a 77
	Resolver los problemas según su importancia.		
	Tomar una decisión eficaz.		
Concentrarse en una tarea.			

Fuente: Escala de evaluación de habilidades sociales de Arnold Goldstein.



3.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta, con ella se pudo recoger y obtener los datos e información de las habilidades sociales de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca (56).

3.5.2. Instrumento

El instrumento empleado en la presente investigación para determinar el nivel de habilidades sociales fue el cuestionario: escala de evaluación de habilidades sociales de Arnold Goldstein. Fue elaborado por Arnold Goldstein & Col., adaptado por Ambrosio Tomás Rojas en el año 1995. Es una prueba ipsativa, de administración individual y colectiva a mayores de 12 años. Tiene el objetivo de determinar la deficiencia y la competencia que tiene una persona en sus habilidades sociales personales e interpersonales. Consta de 50 preguntas donde cada pregunta se les ofrece 5 opciones de respuestas y se compone de 6 dimensiones:

- Habilidades sociales básicas, consta de 8 preguntas las que se integran ítems desde el número 1 al 8.
- Habilidades sociales avanzadas, consta de 6 preguntas que integran ítems desde el número 9 al 14.
- Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, consta de 7 preguntas que integran ítems desde el número 15 al 21.
- Habilidades sociales alternativas a la agresión, consta de 9 preguntas que integran ítems desde el número 22 al 30.



- Habilidades para hacer frente al estrés, consta de 12 preguntas que integran ítems desde el 31 al 42.
- Habilidades de planificación, consta de 8 preguntas que integran ítems desde el 43 al 50.

3.5.3. Escala de calificación

Las condiciones que tiene el cuestionario de las habilidades sociales es la escala tipo Likert que califica de la siguiente manera: 1=Nunca, 2= Muy pocas veces, 3 = Alguna vez, 4 = A menudo y 5 = Siempre

La calificación, se realiza de carácter simple y directo que se ve facilitado por la estimación que hace el sujeto de su grado competente o deficiente en que emplea las habilidades sociales comprendidas en el instrumento, el cual esta indicado en un valor cuantitativo.

- a) La puntuación máxima a obtener en un ítem es 5 y el valor minino es 1, el cual permite identificar en qué medida el sujeto es competente o deficiente en el empleo de la habilidad social. La puntuación 1 y 2 indican un déficit de empleo de la habilidad social, la puntuación 3 da a conocer un normal empleo de la habilidad social, y la puntuación 4 y 5 indican un competente empleo de la habilidad social.
- b) El puntaje en las dimensiones, la cual indica las deficiencias o logros del sujeto en una dimensión especifica, que se obtiene sumando los puntajes obtenidos en los ítems y se compara con los baremos correspondientes, donde:
 - Habilidades sociales básicas: Ítems del 1 al 8, puntaje mínimo 8 pts. y puntaje máximo 32 pts.



- Habilidades sociales avanzadas: Ítems del 9 al 14, puntaje mínimo 6 pts. y puntaje máximo 30 pts.
- Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos Ítems del 15 al 21, puntaje mínimo 7 pts. y puntaje máximo 35 pts.
- Habilidades alternativas a la agresión: Ítems del 22 al 30, puntaje mínimo 9 pts. y puntaje máximo 45 pts.
- Habilidades para hacer frente al estrés: Ítems del 31 al 42, puntaje mínimo 12 pts. y puntaje máximo 60 pts.
- Habilidades de planificación: Ítems del 43 al 50, puntaje mínimo 8 pts. y puntaje máximo 40 pts.

c) El puntaje total varía en función al número de ítems que responde el sujeto en cada valor de 1 a 5, es como mínimo 50 y como máximo 250 puntos.

La interpretación de los resultados se obtiene al convertir los puntajes directos a eneatis, donde los eneatis 1, 2 y 3 corresponden al nivel bajo, eneatis 4, 5 y 6 al nivel medio y los enteatis 7, 8 y 9 nivel alto.

Tabla 2

Distribución de puntajes

Puntaje directo	Percentil	Eneatis	Categoría	Nivel
205 a 250	75 a+	9	Excelente Nivel	Nivel alto
157 a 204	58 a 74	7 y 8	Buen Nivel	Nivel alto
78 a 156	43 a 57	4, 5, 6	Normal nivel	Nivel medio
26 a 77	26 a 42	2 y 3	Bajo nivel	Nivel bajo
0 a 25	0 a 25	1	Deficiente nivel	Nivel bajo

Fuente: Escala de evaluación de habilidades sociales de Arnold Goldstein.



3.5.4. Validez y confiabilidad

La escala de habilidades sociales de Arnold Goldstein, es procedente de Nueva York Estados Unidos, realizado por el Dr. Arnold P. Goldstein en el año 1978. Inicialmente fue traducida al español por Rosa Vásquez en el año 1983; en el Perú fue traducida y estandarizada por Tomás Rojas, quien halló correlaciones significativas ($p < .05$, $.01$ y $.001$) y quedó el instrumento intacto, en las escalas se obtuvieron una correlación positiva y altamente significativa a un nivel $p < .001$. Para nuestro estudio la confiabilidad se calculó por el coeficiente de Alpha de Cronbach obteniendo un total de 0.853 demostrando la precisión y estabilidad del instrumento y la validez se determinó por criterio de jueces.

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recogieron en función de los objetivos de la presente investigación, cumpliéndose los siguientes pasos:

3.6.1. De la coordinación:

- Se solicitó una carta de presentación a la decana de la Facultad de Enfermería dirigida al director del hospital Carlos Monge Medrano, para la ejecución de la investigación.
- Se presentó el documento emitido por la Facultad de Enfermería al director del hospital Carlos Monge Medrano, con el objetivo de obtener su autorización.
- Con la autorización, se coordinó con el área de capacitación del Hospital Carlos Monge Medrano, con el objetivo de obtener el proveído dirigido a



jefatura de enfermería en el servicio de emergencia, para ejecutar el trabajo de investigación.

- Se presentó el proveído a jefatura de enfermería del servicio de emergencia a fin de lograr su apoyo durante la ejecución de la investigación, y se coordinó sobre la fecha y días para la recolección de datos según rol de enfermería.

3.6.2. De la ejecución:

- La investigadora se hizo presente en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca para la recolección de datos.
- Procedió a presentarse hacia las licenciadas en enfermería de forma cordial y se realizó la invitación para ser parte del estudio, también se brindó información referente al objetivo de la investigación, condiciones de su participación, procediendo luego a la obtención del consentimiento informado.
- Se entregó el instrumento de recolección de datos de forma individual, previa explicación sobre la forma de responder los ítems propuestos en el cuestionario, en el primer turno (mañana y tarde) y fue recogido en el segundo turno (noche).
- Se concluyó agradeciendo a las licenciadas en enfermería por su participación en la investigación.



3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Al término de la ejecución y obtención de datos, estos se consolidaron en una base de datos utilizando el Software Microsoft Excel 2021(18.0).
- Se exportó los datos de Excel y se sistematizó los datos en el programa SPSS versión 26.0, donde se realizó el análisis estadístico descriptivo de los datos de acuerdo al manual del instrumento de evaluación.
- Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas de frecuencia y gráficos.
- Finalmente se analizaron e interpretaron los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia del hospital

Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	17	42,5 %
Nivel Bajo	23	57,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

En la tabla 3 se muestra el nivel de práctica de las habilidades sociales en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano donde de 40 enfermeras, el 57,5% corresponden al nivel bajo y el 42,5% al nivel medio.

Tabla 4

Nivel de práctica de habilidades sociales básicas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	15	37,5 %
Nivel Bajo	25	62,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 5

Práctica de habilidades sociales básicas según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
	Escuchar	0	0	3	7,5%	5	12,5%	24	60%	8
Iniciar una conversación	4	10%	21	52%	8	20%	6	15%	1	2,5%
Mantener una conversación	3	7,5%	19	47,5%	13	32,5%	4	10%	1	2,5%
Formular una pregunta	0	0	5	12,5%	19	47,5%	14	35%	2	5%
Dar las gracias	5	12,5%	12	30%	17	42,5%	4	10%	2	5%
Presentarse	1	2,5%	14	35%	16	40%	6	15%	3	7,5%
Presentarse a otras personas	8	20%	18	45%	13	32,5%	1	2,5%	0	0
Hacer un elogio	2	5%	22	55%	9	22,5%	5	12,5%	2	5%

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Las tablas 4 y 5 muestran el nivel de la práctica de las habilidades sociales básicas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano donde, el 62,5% corresponden a un nivel bajo y el 37,5% a un nivel medio. Según indicadores, se observa que, las enfermeras muy pocas veces hacen un elogio, inician una conversación, mantienen una conversación y formulan una pregunta, y se presentan a otras personas con 60%, 55%, 52%, 47,5% y 45%, respectivamente. Alguna vez dan las gracias y se presentan con un 42,5% y 40%, correspondientemente.

Tabla 6

Nivel de práctica de habilidades sociales avanzadas en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	19	47,5 %
Nivel Bajo	21	52,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 7

Práctica de habilidades sociales avanzadas según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Pedir ayuda	4	10%	16	40%	12	30%	8	20%	0	0
Participar	3	7,5%	19	47,5%	12	30%	6	15%	0	0
Dar instrucciones	0	0	18	45%	16	40%	4	10%	2	5%
Seguir instrucciones	0	0	2	5%	16	40%	16	40%	6	15%
Disculparse	0	0	5	12,5%	20	50%	13	32,5%	2	5%
Convencer a los demás	8	20%	20	50%	10	25%	2	5%	0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

En las tablas 6 y 7. podemos observar que el nivel de la práctica de habilidades sociales avanzadas de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano es bajo con un 52,5% y el 47,5% practica el nivel medio. Según indicadores, se observa que, las enfermeras alguna vez se disculpan, convencen a los demás y siguen instrucciones con 47,5%, 45% y 40%, respectivamente. Muy pocas veces participan, dan instrucciones, piden ayuda con 47,5%, 45% y 40%, correspondientemente.

Tabla 8

Nivel de práctica de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	9	22,5 %
Nivel Bajo	31	77,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicada a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 9

Práctica de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, según indicadores de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conoce los propios sentimientos	0	0	7	17,5%	25	62,5%	9	22,5%	0	0
Expresar los sentimientos	4	10%	20	50%	13	32,5%	3	7,5%	0	0
Comprender los sentimientos de los demás	0	0	2	5%	24	60%	12	30%	2	5%
Enfrentarse con el enfado de otro	0	0	7	17,5%	26	65%	5	12,5%	2	5%
Expresar afecto	1	2,5%	21	52,5%	12	30%	6	15%	0	0
Resolver el miedo	3	7,5%	17	42,5%	16	40%	4	10%	0	0
Auto recompensarse	1	2,5%	21	52,5%	8	20%	9	22,5%	1	2,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

En las tablas 8 y 9 se observa que el nivel de práctica de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos en las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano es bajo con un 77,5%, mientras que el 22,5% es medio. Según

indicadores, se observa que, alguna vez se enfrentan con el enfado del otro, conocen los propios sentimientos, comprenden los sentimientos de los demás con 65%, 62,5% y 60%, respectivamente, muy pocas veces expresan afecto y se autorrecompensan con 62,5%, 60% y 52,5% respectivamente. El 42,5% muy pocas veces resuelve el miedo.

Tabla 10

Nivel de práctica de habilidades sociales alternativas a la agresión en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	23	57,5 %
Nivel Bajo	17	42,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 11

Práctica de habilidades sociales alternativas a la agresión según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Pedir permiso	0	0	5	12,5%	19	47,5%	15	37,5%	1	2,5%
Compartir algo	1	2,5%	7	17,5%	27	67,5%	5	12,5%	0	0
Ayudar a los demás	0	0	0	0	7	17,5%	23	57,5%	10	25%
Negociar	0	0	22	55%	12	30%	6	15%	0	0
Empezar el autocontrol	0	0	8	20%	19	47,5%	13	32,5%	0	0
Defender los propios derechos	1	2,5%	18	45%	13	32,5%	8	20%	0	0
Responder a las bromas	0	0	10	25%	20	50%	9	22,5	1	2,5%
Evitar los problemas con los demás	1	2,5%	10	25%	20	50%	7	17,5%	2	5%
No entrar en peleas	0	0	5	12,5%	20	50%	14	35%	1	2,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.



Respecto a las tablas 10 y 11 muestran que el nivel de la práctica de las habilidades sociales alternativas a la agresión es medio con un 57,5% y el 42,5% es bajo. Según indicadores, las enfermeras alguna vez comparten algo; responden a las bromas, evitan problemas con los demás y no entran en peleas; piden permiso y empiezan el autocontrol con 65,7%, 50% y 47,5%, respectivamente. Muy pocas veces negocian y defienden los propios derechos con 55% y 45%, correspondientemente. Y el 57,5% a menudo ayudan a los demás.

Tabla 12

Nivel de práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	8	20,0 %
Nivel Bajo	32	80,0 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 13

Práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés según indicadores, de las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Formular una queja	2	5%	13	32,5%	12	30%	10	25%	3	7,5%
Responder a una queja	2	5%	6	15%	23	57,5%	9	22,5%	0	0
Demostrar deportividad después de un juego	0	0	13	32,5%	20	50%	7	17,5%	0	0
Resolver la vergüenza	1	2,5%	16	40%	16	40%	7	17,5%	0	0
Arreglárselas cuando le dejan de lado	2	5%	13	32,5%	23	57,5%	2	5%	0	0
Defender a un amigo	1	2,5%	19	47,5%	17	42,5%	3	7,5%	0	0
Responder a la persuasión	0	0	24	60%	11	27,5%	5	12,5%	0	0
Responder al fracaso	1	2,5%	17	42,5%	14	35%	8	20%	0	0
Enfrentarse a los mensajes contradictorios	1	2,5%	12	30%	23	57,5%	4	10%	0	0
Responder a una acusación	0	0	26	65%	11	27,5%	3	7,5%	0	0
Prepararse para una conversación difícil	1	2,5%	4	10%	23	57,5%	11	27,5%	1	2,5%
Hacer frente a las presiones del grupo	1	2,5%	19	47,5%	16	40%	4	10%	0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Se observa que en las tablas 12 y 13, que el nivel de práctica de las habilidades sociales para hacer frente al estrés en las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano es bajo con un 80% y el 20% es medio. Según indicadores, las enfermeras muy pocas veces responden a una acusación, responden a la persuasión, defienden a un amigo y hacen frente a las presiones del grupo, responden al fracaso, resuelven la vergüenza y formulan una queja con 65%, 60%, 47,5%, 42,5%, 40% y 32,5%, respectivamente. Alguna vez se preparan para una conversación difícil, se enfrentan a mensajes contradictorios, responden a una queja y se las arreglan cuando le

dejan de lado, demuestran deportividad después de un juego con 57,5% y 50%, correspondientemente.

Tabla 14

Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	30	75,0 %
Nivel Bajo	10	25,0 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.

Tabla 15

Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.

Indicadores	Nunca		Muy pocas veces		Alguna vez		A menudo		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tomar decisiones realistas	0	0	9	22,5%	22	55%	8	20%	1	2,5%
Discernir la causa de un problema	0	0	15	37,5%	20	50%	4	10%	0	0
Establecer un objetivo	0	0	14	35%	16	40%	10	25%	0	0
Determinar las propias habilidades	0	0	19	47,5%	15	37,5%	5	12,5%	1	2,5%
Recoger información	0	0	11	27,5%	25	62,5%	4	10%	0	0
Resolver los problemas según su importancia	0	0	6	15%	24	60%	10	25%	0	0
Tomar una decisión eficaz	0	0	8	20%	21	52,5%	11	27,5%	0	0
Concentrarse en una tarea	0	0	3	22,5%	10	25%	20	50%	1	2,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.



Respecto a las tablas 14 y 15 se observa que el nivel de la práctica de las habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano es medio con un 75% y el 25% es bajo. Según indicadores, las enfermeras alguna vez recogen información, resuelven los problemas según su importancia, toman decisiones realistas, toman una decisión eficaz, discernen la causa de un problema y establecen un objetivo con 62,5%, 60%, 55%, 52,5% y 50% respectivamente. El 50% a menudo se concentra en una tarea y el 47,5% muy pocas veces determina las propias habilidades.

4.2. DISCUSIÓN

En el presente estudio, los resultados demostraron que el nivel que prima en la práctica de las habilidades sociales en las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca es bajo; esto refleja que el profesional de enfermería no practica la mayoría de las habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y de planificación (19). Esta situación demostraría que las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia no tienen un buen manejo de las habilidades sociales, a pesar de la importancia de su desarrollo en el personal sanitario (57).

En ese sentido, los hallazgos se asemejan a los del estudio realizado por Gutiérrez, Alonso y Condori & Peceros (15,16,53), quienes demostraron que el nivel de la práctica de las habilidades sociales de las enfermeras es bajo, esta semejanza se debería a que los estudios fueron realizados en enfermeras que laboran en el servicio de emergencia, donde el profesional de enfermería requiere poner en práctica el mayor número de sus habilidades sociales.



Por otro lado, se contradice con los resultados encontrados por Moreno (13), quien refiere que en la ciudad de Lima el nivel de práctica de las habilidades sociales de las enfermeras es medio, esta diferencia se atribuye a que su estudio fue realizado en un hospital de la capital del país y el presente estudio en un hospital de provincia, donde podríamos resaltar la diferencia social y cultural, además que el profesional de enfermería en ciudad capitalina tiene más oportunidades para poder asistir a un curso o capacitaciones que engloban el tema de habilidades sociales, mientras que un profesional de enfermería que se encuentra en una provincia del país le es un tanto complicado poder asistir por la distancia. Del mismo modo, Ulloa (5) menciona que en Piura las enfermeras practican en nivel medio de las habilidades sociales, lo que se debería a que su estudio fue realizado en una provincia del norte del país mientras que el presente estudio fue realizado en un hospital de una provincia del sur del país donde no se comparte la misma condición socio cultural. Por su parte, Bendezú (17) demuestra que en Ayacucho el nivel de la práctica de las habilidades sociales de las enfermeras es medio, la diferencia de los resultados se atribuye a que el hospital donde realizó su estudio es un hospital regional que tiene una categoría II-2 y la del presente estudio es un hospital de categoría II-1, donde el número de personal de enfermería es diferente al igual que, la cantidad de la población que es asistida. De igual manera, Quispe (55) menciona que las enfermeras practican en el nivel medio de las habilidades sociales, esta diferencia se atribuye a que su estudio fue realizado en un hospital que atiende a pacientes asegurados en Es Salud y el presente estudio en un hospital que atiende a pacientes asegurados y no asegurados por el SIS, donde el nivel económico y social es diferente, además que este asiste a mayor cantidad de población que un hospital de EsSalud, de igual modo el número de enfermeras que laboran es diferente.



Respecto al primer objetivo específico que hace referencia a la dimensión de las habilidades sociales básicas, en el presente estudio se demostró que el nivel de la práctica de las enfermeras de emergencia del HCMM es bajo, lo que refleja que el profesional de enfermería no practica la mayoría de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19), también se demostró que las enfermeras en su labor profesional a menudo practican la habilidad social básica escuchar, muy pocas veces hacer un elogio, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, presentarse a otras personas; y alguna vez dar las gracias y presentarse. Se encontraron resultados que difieren, tal es el caso de Balbin y Moreno (13,54) quienes determinaron el nivel de la práctica de las habilidades sociales básicas de las enfermeras es medio, se justifica esta diferencia porque ambos autores realizaron su estudio ciudad de Lima capital del país, y el presente estudio se realizó en una provincia del país, donde la condición social y económica es diferente, al igual que las oportunidades de formación que se presenta en una enfermera que labora en la capital del país y una que labora en una provincia. Por su parte, Bravo (18) realizó un estudio en Puno, donde demostró que el nivel de la práctica de las habilidades sociales básicas es medio-alto, esta diferencia se justifica a que realizo su estudio en un hospital regional de categoría II-2 y el presente estudio se realizó en un hospital de la misma región pero de categoría II-1, donde la cantidad de la población que concurre a dichos hospitales es diferente, además de la diferencia de la condición social que presentan en ambas provincias de la región Puno.

En cuanto a las habilidades sociales avanzadas que responde al segundo objetivo específico el nivel de la práctica de las habilidades sociales avanzadas en las enfermeras de emergencia del HCMM es bajo, revelando así que el profesional de enfermería no practica la mayoría de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19), asimismo, se demuestra que las enfermeras en su labor profesional practican alguna vez las



habilidades sociales avanzadas disculparse, convencer a los demás y seguir instrucciones; muy pocas veces participar y dar instrucciones. Estos resultados difieren con Moreno y Balbin (13,54) quienes refieren que el nivel de la práctica de las habilidades sociales avanzadas de las enfermeras es medio-alto, la diferencia de resultados se debería a que su estudio fue realizado en la ciudad de Lima capital del país y el presente estudio en una provincia, donde condición social, cultural y en educación es diferente. Al igual Bravo (18), menciona que en Puno el nivel de la práctica de las habilidades sociales avanzadas de las enfermeras es medio, esta diferencia de resultados se justifica a que realizó su estudio en un hospital regional que tiene la categoría II-2 y el presente estudio se realizó en un hospital II-1; asimismo, existe diferencia en la cantidad de población que asisten ambos hospitales al igual, la cantidad de enfermeras que laboran.

Referente a la dimensión de habilidades sociales relacionadas a los sentimientos, en el estudio el nivel que prima es el nivel bajo, lo cual refleja que el profesional de enfermería no practica la mayoría de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19), también se demostró en el estudio que las enfermeras en su labor profesional practican alguna vez las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos enfrentarse con el enfado del otro, conocer los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás; y muy pocas veces expresar afecto, autorrecompensarse y resolver el miedo. Estos resultados son similares a las que obtuvo Bravo (18), quien determinó que el nivel de la práctica de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos es media-baja, esta similitud se debería a que el estudio fue realizado en enfermeras de la misma región del país. Por otro lado, Moreno y Balbin (13,54) mencionan que el nivel de la práctica de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos es medio, la diferencia de resultados se justifica por la diferencia del medio donde se encuentran dichos hospitales ya que ellos realizaron su estudio en un hospital



capitalino mientras que el presente estudio se realizó en una provincia del país, donde la condición social, cultural, economía y la educación es diferente, de igual manera las oportunidades que presenta el personal de enfermera en su formación.

En cuanto a las habilidades sociales alternativas a la agresión, en el presente estudio se demostró que el nivel de práctica de las habilidades sociales alternativas a la agresión es medio, lo cual refleja que el profesional de enfermería practica algunas de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19); asimismo, se demuestra en el estudio que las enfermeras en su labor profesional practican alguna vez las habilidades alternativas a la agresión compartir algo, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas, pedir permiso y empezar el autocontrol; a menudo ayudar a los demás; y muy pocas veces negociar y defender los propios derechos. Similar resultado obtuvo Moreno (13), quien demostró el nivel de la práctica de las habilidades sociales alternativas a la agresión de las enfermeras es medio; la similitud de resultados se debería que en ambos estudios se aplicaron a enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. Las habilidades alternativas a la agresión ayudan a manejar las emociones, evitar conflictos y permite que el profesional de enfermería sea asertivo (45).

En cuanto al quinto objetivo específico que se refiere a las habilidades sociales frente al estrés, prima el nivel bajo, refleja que el profesional de enfermería no practica la mayoría de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19); asimismo se muestra en el presente estudio que las enfermeras en su labor profesional practican muy pocas veces las habilidades sociales frente al estrés responder a una acusación, responder a la persuasión, defender a un amigo, hacer frente a las presiones del grupo, responder al fracaso, resolver la vergüenza y formular una queja; alguna vez prepararse para una conversación difícil, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una queja, arreglárselas cuando le dejan de lado y demostrar deportividad después de un juego. Se



encontraron resultados diferentes, tal es el caso de Moreno (13) quien muestra que el nivel de la práctica de las habilidades sociales frente al estrés es medio, esta diferencia de resultados se debería a que estudio fue realizado en un hospital de la ciudad de Lima capital del país y el presente estudio en un hospital de una provincia del país, donde la condición social, cultural economía y en educación es diferente. Las habilidades sociales para hacer frente al estrés permiten manejar situaciones que se presenten en el trabajo diario del personal de enfermería, llevándole a tomar decisiones e incluso ser resiliente (38).

Por último, en la dimensión de habilidades sociales de planificación el nivel que prima es medio reflejando así que, el profesional de enfermería practica algunas de las habilidades que comprenden en esta dimensión (19); de igual modo se pudo demostrar que las enfermeras en su labor profesional practican alguna vez las habilidades sociales de planificación recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar decisiones realistas, tomar una decisión eficaz, discernir la causa de un problemas y establecer un objetivo; a menudo concentrarse en una tarea y muy pocas veces determinar las propias habilidades. Estos resultados son similares a la que obtuvo Bravo (18), quien menciona que el nivel de la práctica de las habilidades sociales de planificación de las enfermeras es medio, la similitud de resultados se justifica por ambos estudios se realizaron en una misma región del país. Por su lado, Moreno (13), demostró que el nivel de la práctica de las habilidades sociales de planificación es medio-alto, esta diferencia se atribuye a que Moreno realizó su estudio en un hospital capitalino y el presente estudio se hizo en una provincia del país donde la condición social, económica y cultura es diferente, al igual que las oportunidades de formación profesional que presenta una enfermera de la ciudad de lima y una de Puno. Las habilidades sociales de planificación



permiten plantearse objetivos para realizar sus actividades diarias en el ejercicio de su profesión (38).



V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del estudio realizado se concluye lo siguiente:

PRIMERO. Las enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca exhiben un nivel bajo de práctica de habilidades sociales.

SEGUNDO. El nivel de práctica de las habilidades sociales básicas es bajo y las enfermeras en su labor profesional muy pocas veces hacen un elogio, inician una conversación, mantienen una conversación y formulan una pregunta y se presentan a otras personas; alguna vez dan las gracias y se presentan.

TERCERO. El nivel de práctica de las habilidades sociales avanzadas es bajo y las enfermeras en su labor profesional alguna vez se disculpan, convencen a los demás, siguen instrucciones y muy pocas veces participan, dan instrucciones y piden ayuda.

CUARTO. El nivel de práctica de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos es bajo y las enfermeras en su labor profesional alguna vez se enfrentan con el enfado del otro, conocen los propios sentimientos, comprenden los sentimientos de los demás; muy pocas veces expresan afecto, se autorrecompensan y resuelven el miedo.

QUINTO. El nivel de práctica de las habilidades sociales alternativas a la agresión es medio y las enfermeras en su labor profesional alguna vez comparten algo, responden a las bromas, evitan problemas con los demás, no entran en peleas, piden permiso y empiezan el autocontrol; a menudo ayudan a los



demás, muy pocas veces negocian y defienden los propios derechos.

SSEXTO. El nivel de práctica de las habilidades sociales para hacer frente al estrés es bajo y las enfermeras en su labor profesional muy pocas veces responden a una acusación, responden a la persuasión, defienden a un amigo, hacen frente a las presiones del grupo, responden al fracaso, resuelven la vergüenza y formulan una queja; alguna vez se preparan para una conversación difícil, se enfrentan a mensajes contradictorios, responden a una queja, se las arreglan cuando le dejan de lado y demuestran deportividad después de una juego.

SÉPTIMO. El nivel de práctica de las habilidades sociales de planificación es medio y las enfermeras en su labor profesional alguna vez recogen información, resuelven problemas según su importancia, toman decisiones realistas, toman una decisión eficaz, disciernen la causa de un problema y establecen un objetivo, a menudo se concentran en una tarea y muy pocas veces determinan las propias habilidades.



VI. RECOMENDACIONES

1. AL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA:

Se recomienda al área de capacitación en coordinación con jefatura de enfermería diseñar y promover actividades de intervención dirigida, como el entrenamiento de habilidades sociales para el personal de enfermería del servicio de emergencia, a la vez realizar constantes capacitaciones con la técnica kinestésico y juego de roles con evaluaciones periódicas.

2. A LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Se recomienda participar de las actividades que promueva el hospital para mejorar las habilidades sociales, además del uso de manuales de autoayuda de cómo mejorar las habilidades sociales.

3. A LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

Realizar estudios que permitan identificar las causas y factores que contribuyen al bajo nivel de práctica de habilidades sociales de las enfermeras de emergencia.

Realizar estudios sobre el nivel de práctica de habilidades sociales en los demás servicios del hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Colegio de Enfermeros del Perú. «Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres» «Año de la Universalización de la Salud» «Año Internacional de la Enfermería» [Internet]. Colegio de enfermeros del Perú 2020. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley-27669-CMP_compressed.pdf
2. De Arco Canoles ODC, Suarez Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud [Internet]. 30 de abril de 2018 [citado 1 de enero de 2024];20(2):171. Disponible en: <https://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
3. Díaz Oviedo A, Martínez Licon F, Hernández Terrazas LE. Intervención socioeducativa para la práctica de enfermería: uso del indicador trato digno. SANUS [Internet]. 30 de septiembre de 2020 [citado 1 de enero de 2024];(15):1-11. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/184>
4. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Universitaria [Internet]. Julio de 2015 [citado 1 de enero de 2024];12(3):134-43. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00134.pdf>
5. Ulloa Aguinaga D. Habilidades sociales y cuidado humanizado en el personal de enfermería de un hospital de Quito, 2022 [Internet]. [Quito]: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94504>



6. Alva Vargas KS. Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención medica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - 2019. [Internet]. [Trujillo]: Universidad Cesar Vallejo; [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Leal Costa C, Luján Cebrián I, Gascón García J, Ferrer Villalonga L, Van-der Hofstadt Román CJ. Habilidades sociales en los profesionales de urgencias y cuidados críticos de un hospital público comarcal. Enfermería Intensiva [Internet]. 2010 [citado 2 de enero de 2024];21(4):136-41. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113023991000061>
8. Ayuso Murillo D, Colomer Sánchez A, Herrera Peco I. Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos. Enfermería Intensiva [Internet]. 2017 [citado 2 de enero de 2024];28(3):105-13. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-habilidades-enfermeras-uci-hospitalizacion-adultos-S1130239916300773>
9. Diaz A. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Escola Anna Nery [Internet]. 2020;24(2):539-47. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452020000200210&tlng=es
10. Guzman E. Habilidades sociales en enfermeras de Emergencia [Internet]. [lima]: Universidad Nacional Villa María; 2021 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=2944



11. Acevedo Alegre Y. Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017. [Internet]. [Lima]: Escuela de post grado Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15066>
12. Guzman Quispe K, Seancas Huaman J. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado del profesional de enfermería en un hospital de Lima - 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Científica del Sur; 2020 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/discover>
13. Moreno Zurita RL. Habilidades sociales y relaciones interpersonales del personal de enfermería de un hospital materno de Lima, 2022. [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97157>
14. Enciso Jiménez EB. Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas Hospitalarias del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo. [Callao Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15017>
15. Alonso Garcia F. Valoración de las habilidades sociales de las enfermeras (os) en su interrelación con el usuario de los servicios de medicina, cirugía y emergencia del hospital II Jorge Reategui Delgado Piura-2015 [Internet]. [Piura]: Universidad Alas Peruanas; 2016 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/6348?show=full>
16. Gutierrez Palomino JW. Nivel de prácticas de habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de Ginecoobstetricia del Hospital Honorio Delgado



2017. Biomass Chem Eng [Internet]. 2018;3(2): Disponible en:
[http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0A
http://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%
0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-
75772018000200067&lng=en&tlng=](http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=)
17. Bendezu Huertas L. Estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021 [Internet]. [Chimbote - Perú]: Universidad Católica los Ángeles Chimbote; 2023 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..**
18. Bravo Quispe L. Habilidades sociales de los profesionales de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Manuel Núñez Butron Puno [Internet]. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano; 2019 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: [http://tesis.unap.edu.pe/browse?type=author&value=Bravo+Quispe%2C+Luz+M
arina+Yanet](http://tesis.unap.edu.pe/browse?type=author&value=Bravo+Quispe%2C+Luz+Marina+Yanet)
19. A. Goldstein, R. Sprafkin, N. Gershaw PKlein. Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia [Internet]. Roca Martinez, editor. Vol. 1, Journal of Visual Languages & Computing. Barcelona; 1989. 1992 p. Disponible en: [https://www.multure.go.th/mculture_th/download/king9/Glossary_about_HM_Ki
ng_Bhumibol_Adulyadej's_Funeral.pdf](https://www.multure.go.th/mculture_th/download/king9/Glossary_about_HM_King_Bhumibol_Adulyadej's_Funeral.pdf)
20. Laorden Gutiérrez C. Habilidades Sociales. Pulso: revista de educación [Internet]. 2010 [citado 2 de enero de 2024];(33):255-6. Disponible en: <https://revistas.cardenalcisneros.es/article/view/5030>



21. Caballo V. manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales Vicente caballo [Internet]. Vol. 7ma. 2007 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vice-e-caballo.pdf>
22. Roca Villanueva Elia. Cómo mejorar tus habilidades sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional [Internet]. Cuarta edición. Orellana Waldo, editor. España: Acde; 2014 [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
23. Briones Moya H. Habilidades sociales: Una revisión teórica [Internet]. [Pimentel - Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2019 [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5731/Briones%20Moya%2c%20Hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Peñafiel Pedrosa E, Serrano Garcia C. Habilidades sociales [Internet]. [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&printsec=frontcover>
25. Iriarrizaga I, Gomez J, Criaado T. Revista Electrónica de Motivación y Emoción. 1997 [citado 29 de noviembre de 2022]. Evaluación de la ansiedad. Disponible en: <http://reme.uji.es/articulos/airuai462031198/texto.html>
26. Goldstein A. Manual de calificación y diagnóstico de la lista de chequeo de habilidades sociales [Internet]. 2002 [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de->



ambato/psicologia/escala-de-evaluacion-de-habilidades-sociales-de-arnold-
goldstein/67326732

27. Chavez MK. Programa de Habilidades Sociales para Mejorar las Relaciones Interpersonales-Chiclayo. [Internet]. [Chiclayo, La Libertad]: Universidad Nacional «Pedro Ruiz Gallo»; 2018. Disponible en: [http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/5186/bc-tes-3900 Chávez Pupuche.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/5186/bc-tes-3900-Chavez-Pupuche.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Asociación de Academias de la Lengua Española. Inicio | Real Academia Española [Internet]. [citado 28 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.rae.es/>
29. Ortiz Crespo Rodrigo. Aprender a escuchar: Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa [Internet]. Primera. Editorial Lulu, editor. USA: Editorial Lulu; 2007 [citado 2 de abril de 2024]. 101 p. Disponible en: https://www.aprenderaescuchar.es/images/AprenderaEscuchar_Preview.pdf
30. Malla A. Tácticas de conversación [Internet]. Vol. 1. 2017 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://ia902701.us.archive.org/12/items/tacticas-de-conversacion/Tacticas%20de%20Conversacion.pdf>
31. Rodríguez A. cómo mantener una conversación difícil [internet]. primera. Rodríguez Ariela, revete Ramon, editores. Barcelona - España; 2021 [citado 2 de abril de 2024]. disponible en: https://revertemanagement.com/wpcontent/uploads/2021/11/muestra_como-mantener-una-conversacion-dificil.pdf
32. Blanco E. Habilidades sociales básicas | Persum Psicólogos Oviedo, Asturias [Internet]. 2018 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en:



- <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/habilidades-sociales-basicas/>
33. Movimiento de salud mental. La importancia de dar gracias [Internet]. 2019 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.sanamente.org/alza-tu-voz/la-importancia-de-dar-gracias/>
34. Valverde J. Presentarse y presentar a otra persona [Internet]. 2016 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.supernanny-barcelona.com/presentarse-y-presentar-a-otra-persona/>
35. Alania R, Marquez G, Gutierrez Z, De la Cruz M, Ortega D. Escala de habilidades sociales avanzadas para estudiantes de ciencias de la comunicación. Scielo [Internet]. 2019; Disponible en: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conradoorcid:https://orcid.org/0000-0003-1744-0478>
36. Alarcon Y. Habilidades sociales avanzadas y empoderamiento académico en estudiantes de la Universidad Continental en Huancayo, 2022-II. [Internet]. [Huancayo]: Universidad Continental; 2023 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13979/8/iv_pg_mdes_alarcon_arroyo_2023.pdf
37. Martins J. La importancia de la inteligencia emocional [Internet]. 2024 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>



38. Requera C, Álvarez P. Aprendiendo habilidades sociales [Internet]. 2011 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10774/50%20hhss.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Serrano M, García D. Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años de ambos sexos. Revista de Estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales [Internet]. 2008 [citado 2 de abril de 2024];10(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318197009.pdf>
40. Betancourth S, Zambrano C, Ceballos A, Benavides V, Villota N. Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas «Psicoespacios» [Internet]. mayo de 2017 [citado 2 de abril de 2024];11. Disponible en: <file:///c:/users/toshiba/downloads/dialnet-habilidadessocialesrelacionadasconelprocesodecomun-5922283.pdf>
41. Ministerio de haciendas y finanzas. 5 claves poderosas para superar los miedos y transformar tu vida [Internet]. [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://cuidatusaludcorrientes.com/desarrollo-personal/5-claves-poderosas-para-superar-los-miedos-y-transformar-tu-vida/>
42. Mentalízate - Enfermería Salud Mental 2.0. Habilidades relacionadas con los sentimientos [Internet]. 2016 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://enfermeriamentalizate.wordpress.com/2016/01/16/habilidades-relacionadas-con-los-sentimientos/>



43. Díaz M. Habilidades de comunicación para la vida cotidiana [Internet]. Primera. Rodríguez M, editor. 2011 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/16939/Manual%20de%20Habilidades%20sociales%20ISBN.pdf>
44. Pujol L, Llacuna J. La conducta asertiva como habilidad social. [Internet]. España; 2004 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41#:~:text=La%20aserci%C3%B3n%20implica%20respeto%20hacia,necesidades%20de%20las%20otras%20personas .
45. Acosta A, Lopez J, Segura I, Rodriguez E. Cuaderno de habilidades alternativas a la agresión [Internet]. [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://equipotecnicorientaciongranada.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/11/habilidades-alternativas-agresion.pdf>
46. Lopez C. Caja de Herramientas comunitarias. 2023 [citado 2 de abril de 2024]. Analizar las causas de los problemas. Disponible en: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/analizar/analizar-problemas-y-soluciones-en-la-comunidad/causas-fundamentales/principal>
47. Moreno Garzón Adonay, Gallardo de Parada Yolanda. Recolección de la información. En Icfes; 1999 [citado 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>
48. Bandler R. Toma de decisiones y soluciones de problemas [internet]. universidad de león; 2013 [citado 2 de abril de 2024]. disponible en:



- <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/toma-de-decisiones-2014.pdf>
49. Rivas Romero N. Escala de evaluación de habilidades sociales biblioteca de psicometría [Internet]. 2002 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.academia.edu/37172809/escala_de_evaluacion_de_habilidadessociales_biblioteca_de_psicometria
50. Ortego M, Ortego C, Santiago López González M, María, Trigueros LÁ. Tema 7. Las habilidades sociales. En: Ciencias Psicosociales [Internet]. Open Course Ware. 2006 [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/424/course/section/214/tema_07.pdf
51. Mantilla Castellanos L, Chahín Pinzón ID. Habilidades para la vida: [manual para aprenderlas y enseñarlas] [Internet]. 8 va edición. Bilbao: Edex; 2012 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://habilidadesparalavida.net/pdf/Capitulo-2-De-que-estamos-hablando.pdf>
52. Peñafiel Pedrosa E, Serrano Garcia C. Habilidades sociales [Internet]. [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=zpu4dhvhtjic&printsec=frontcover>
53. Condori Ochoa WL, Peceros Peralta Elizabeth Florentina. Habilidades sociales y formas de comunicación en la atención de pacientes con discapacidad auditiva del personal de salud del Hospital de Ventanilla, Callao 2021 [Internet]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2021 [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6616/tesis_maestria_condori_peceros_fcs_2021.pdf?sequence=1&isallowed=y



54. Balbin de la Cruz Y. Habilidades sociales y su relación con los estilos de vida en el personal de enfermería del Hospital de emergencia de Villa el salvador [Internet]. [Chincha - Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/758>
55. Quispe Peña M. Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 25 de enero de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
56. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta edición. Vol. sexta edición. México: Mc Graw Hill Educación; 2014 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
57. Loyaga Reyes Cesar. Habilidades sociales relacionado con la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco - ESSALUD 2019. [Internet]. [Trujillo - Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 1 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37560>



ANEXOS



ANEXO 1. Instrumento de recolección de datos

ESCALA DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES DE ARNOLD GOLDSTEIN

Instrucciones

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria en el trabajo de Enfermería, de tal modo que describe como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Marque la respuesta que más crea conveniente:

Ítems	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?					
2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?					
3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?					
4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?					
5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.?					
6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?					
7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?					
8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?					
9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?					
10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?					



11. ¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					
12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?					
13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?					
14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?					
15. ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?					
16. ¿Permite que los demás conozcan lo que siente?					
17. ¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
18. ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?					
19. ¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos?					
20. ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?					
21. ¿Se dice a si mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?					
22. ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?					
23. ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?					
24. ¿Ayuda a quien lo necesita?					
25. ¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes?					
26. ¿Controla su carácter de modo que no se le “escapan las cosas de la mano”?					



27. ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura?					
28. ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?					
29. ¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas?					
30. ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?					
31. ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución?					
32. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?					
33. ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?					
34. ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?					
35. ¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?					
36. ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?					
37. ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?					
38. ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?					
39. ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen?					
40. ¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?					



41. ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?					
42. ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?					
43. ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?					
44. ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?					
45. ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?					
46. ¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?					
47. ¿Resuelve que necesita saber y como conseguir la información?					
48. ¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?					
49. ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?					
50. ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?					



ANEXO 2. Consentimiento informado

Estimada(o) Lic. Reciba un cordial saludo y a la vez mencionarle que la presente investigación tiene como objetivo Determinar el nivel de Habilidades Sociales en Enfermeras de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, es conducida por Rosmeri Nimia Cotrado Tiquilloca egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano.

La participación en el estudio es voluntaria lo que indica que puede optar por participar o no en la investigación. La información que se recopilara será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede realizarlas en cualquier momento durante su participación en el.

Desde ya le agradezco su participación.

Yo, _____ con N.º DNI: _____, con fecha: / / , acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada(o) de que el objetivo del estudio es Determinar el nivel de Habilidades Sociales en enfermeras de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario lo cual me tomara aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas en cualquier momento, también puedo contactar a Rosmeri Nimia Cotrado Tiquilloca al celular 917260268.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento informado me será entregado, y puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto, puedo contactar a la conductora de la investigación al teléfono anteriormente mencionado.

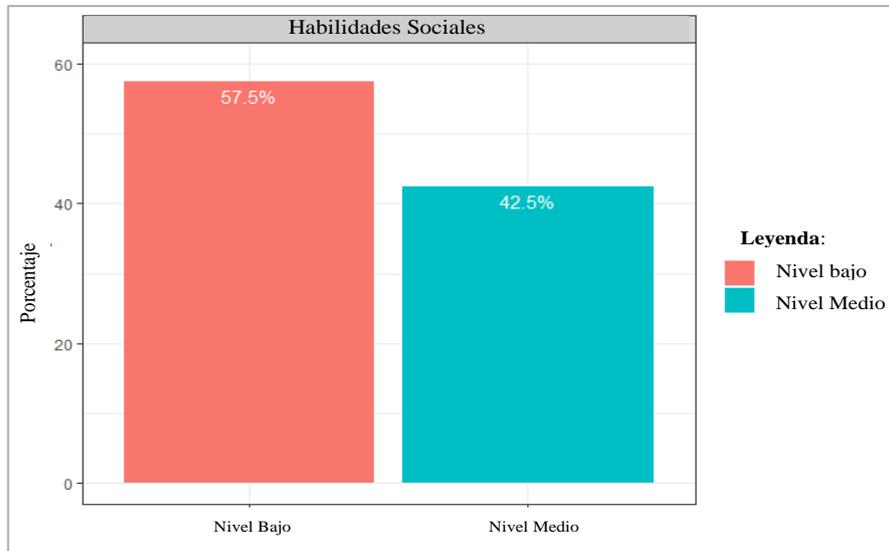
Firma

ANEXO 3. Figuras complementarias

Figura 2

Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia del hospital

Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023

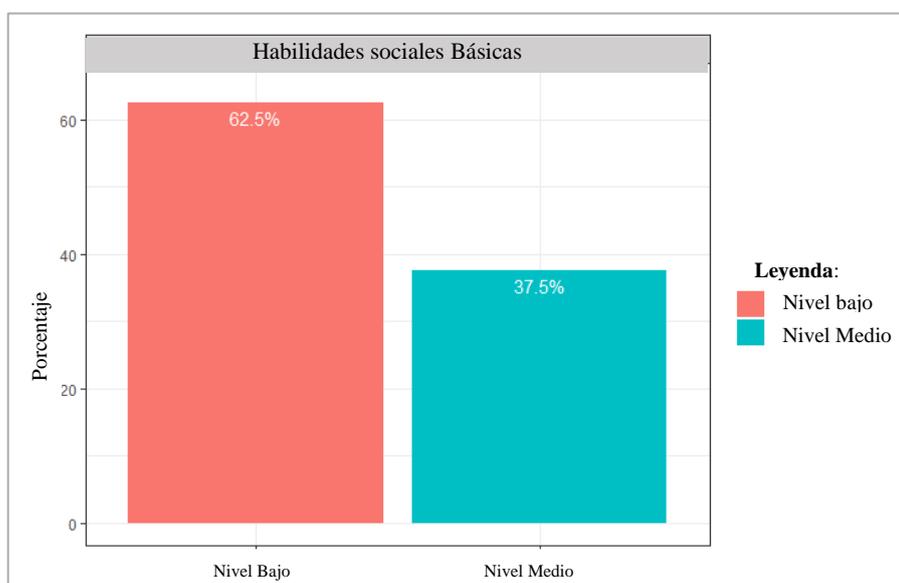


Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 3

Nivel de práctica de habilidades sociales básicas en enfermeras de emergencia del

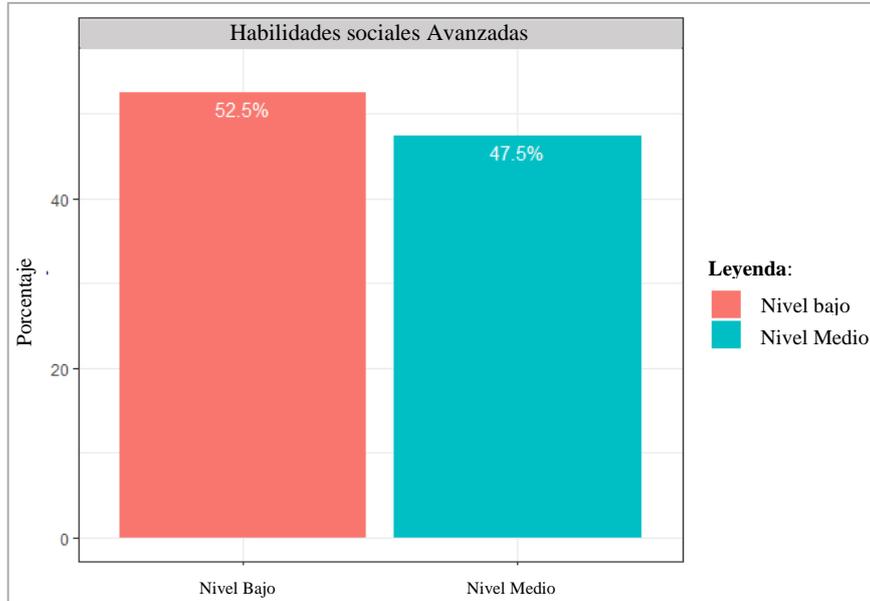
hospital Carlos Monge Medrano



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 4

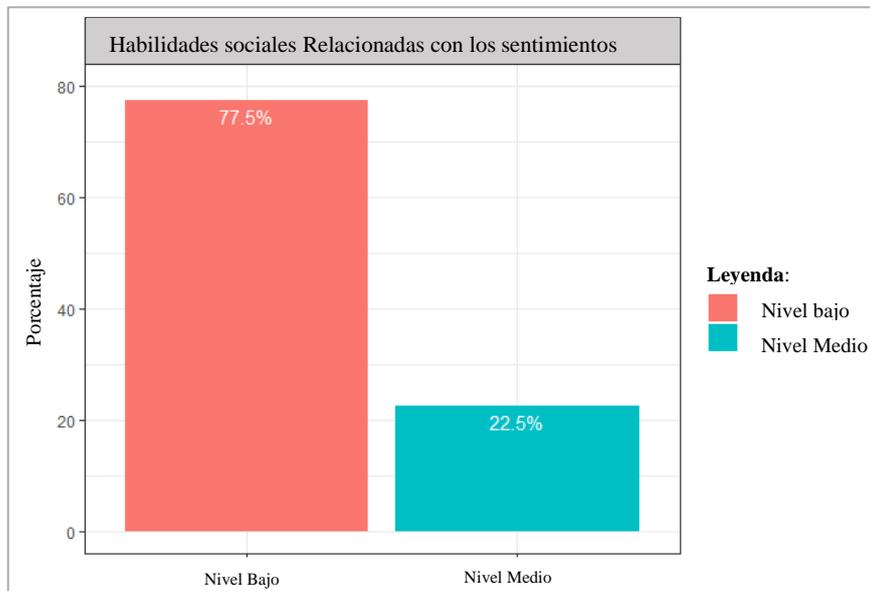
Nivel de practica de habilidades sociales avanzadas en enfermeras de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano.



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 5

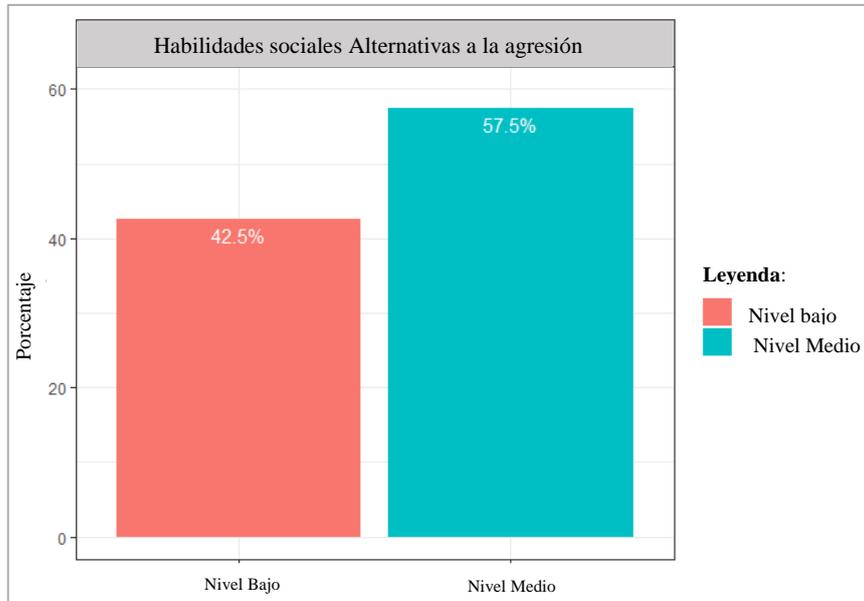
Nivel de práctica de habilidades sociales Relacionadas con los sentimientos en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 6

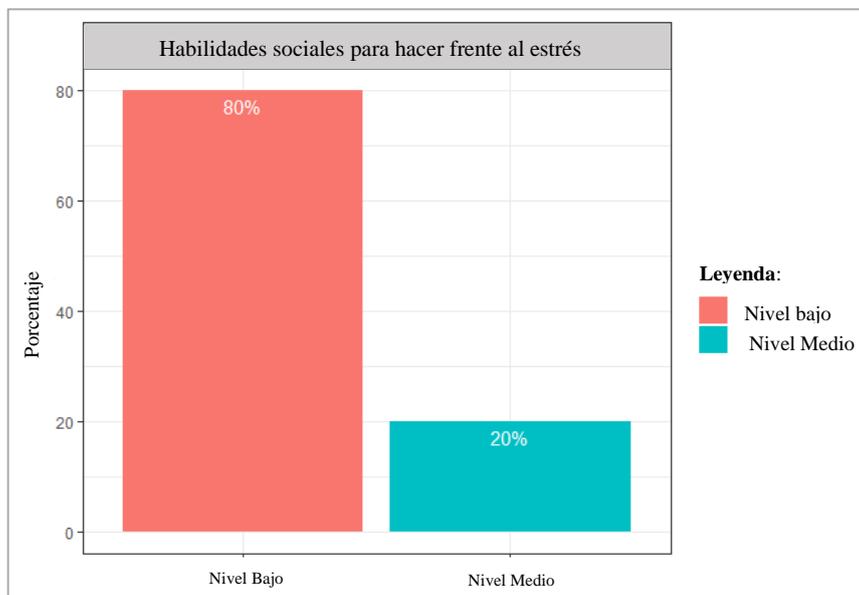
Nivel de práctica de habilidades sociales Alternativas a la agresión en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 7

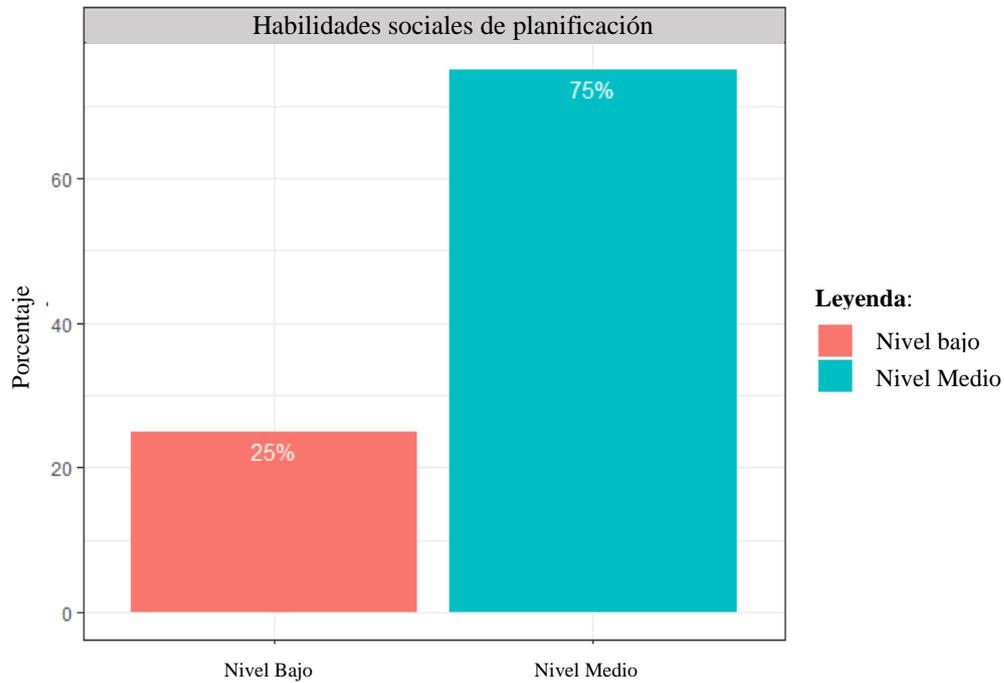
Nivel de práctica de habilidades sociales para hacer frente al estrés en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

Figura 8

Nivel de práctica de habilidades sociales de planificación en enfermeras de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano.



Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023.

ANEXO 4. Base de datos

Tabla 16

Base de datos

Sexo	Condición	PD	NIVEL	HS B	Categoría	HS A	Categoría	HR S	Categoría	HA A	Categoría	HF E	Categoría	HD P	Categoría
Femenin	Nombrad	81	Normal	78	Normal	75	Bajo nivel	64	Bajo nivel	89	Normal	71	Bajo nivel	106	Normal
Femenin	Nombrad	78	Normal	63	Bajo nivel	88	Bajo nivel	75	Bajo nivel	83	Normal	75	Bajo nivel	88	Normal
Femenin	Nombrad	80	Normal	88	Normal	79	Normal	75	Bajo nivel	67	Bajo nivel	81	Normal	91	Normal
Femenin	Nombrad	77	Bajo nivel	91	Normal	88	Bajo nivel	75	Bajo nivel	64	Bajo nivel	75	Bajo nivel	69	Bajo nivel
Femenin	Nombrad	80	Normal	72	Bajo nivel	75	Bajo nivel	79	Normal	78	Normal	77	Bajo nivel	97	Normal
Femenin	Nombrad	73	Bajo nivel	66	Bajo nivel	79	Bajo nivel	68	Bajo nivel	72	Bajo nivel	67	Bajo nivel	84	Normal
Femenin	Contratad	69	Bajo nivel	75	Bajo nivel	79	Bajo nivel	64	Bajo nivel	69	Bajo nivel	65	Bajo nivel	63	Bajo nivel
Femenin	Nombrad	74	Bajo nivel	69	Bajo nivel	83	Bajo nivel	64	Bajo nivel	86	Normal	65	Bajo nivel	75	Bajo nivel
Femenin	Nombrad	74	Bajo nivel	69	Bajo nivel	63	Bajo nivel	68	Bajo nivel	78	Normal	73	Bajo nivel	97	Normal
Femenin	Nombrad	74	Bajo nivel	69	Bajo nivel	75	Bajo nivel	71	Bajo nivel	69	Bajo nivel	73	Bajo nivel	88	Normal
Femenin	Nombrad	75	Bajo nivel	72	Bajo nivel	71	Bajo nivel	71	Bajo nivel	89	Normal	58	Bajo nivel	88	Normal
Femenin	Contratad	89	Normal	88	Normal	75	Bajo nivel	86	Normal	97	Normal	77	Bajo nivel	109	Normal
Femenin	Nombrad	74	Bajo nivel	59	Bajo nivel	88	Bajo nivel	68	Bajo nivel	67	Bajo nivel	81	Normal	81	Normal



Femenin	Nombrad	79	Normal	78	Normal	92	Normal	71	Bajo nivel	86	Normal	67	Bajo nivel	78	Normal
o	o		Bajo nivel	72	Bajo nivel	79	Normal	61	Bajo nivel	81	Normal	69	Bajo nivel	84	Normal
Masculin	Contratad	74	Bajo nivel	69	Bajo nivel	88	Normal	68	Bajo nivel	72	Bajo nivel	77	Bajo nivel	88	Normal
o	o	75	Bajo nivel	113	Normal	92	Normal	68	Bajo nivel	72	Bajo nivel	79	Bajo nivel	84	Normal
Femenin	Nombrad	84	Normal	66	Bajo nivel	88	Normal	68	Bajo nivel	81	Normal	79	Normal	84	Normal
o	o	78	Normal	75	Bajo nivel	100	Normal	75	Bajo nivel	81	Normal	77	Bajo nivel	94	Normal
Femenin	Contratad	84	Normal	91	Normal	88	Normal	64	Bajo nivel	86	Normal	79	Normal	75	Bajo nivel
o	o	80	Normal	84	Normal	75	Bajo nivel	89	Normal	72	Bajo nivel	77	Bajo nivel	94	Normal
Femenin	Nombrad	82	Bajo nivel	81	Normal	67	Normal	57	Bajo nivel	92	Normal	77	Bajo nivel	91	Normal
o	o	77	Normal	81	Normal	88	Normal	64	Bajo nivel	86	Normal	79	Normal	75	Bajo nivel
Femenin	Contratad	89	Normal	81	Normal	88	Normal	96	Normal	100	Normal	92	Normal	75	Bajo nivel
o	o	79	Normal	75	Bajo nivel	71	Bajo nivel	75	Bajo nivel	89	Normal	75	Bajo nivel	88	Normal
Femenin	Contratad	76	Bajo nivel	78	Normal	67	Bajo nivel	61	Bajo nivel	75	Bajo nivel	85	Normal	91	Normal
o	o	70	Bajo nivel	78	Normal	71	Bajo nivel	64	Bajo nivel	69	Bajo nivel	60	Bajo nivel	75	Bajo nivel
Femenin	Nombrad	82	Normal	75	Bajo nivel	92	Normal	82	Normal	75	Bajo nivel	73	Bajo nivel	94	Normal
o	o	63	Bajo nivel	59	Bajo nivel	58	Bajo nivel	61	Bajo nivel	67	Bajo nivel	67	Bajo nivel	66	Bajo nivel
Femenin	Nombrad	68	Bajo nivel	59	Bajo nivel	71	Bajo nivel	71	Bajo nivel	64	Bajo nivel	73	Bajo nivel	72	Bajo nivel
o	o		Normal	59	Normal	92	Normal	71	Normal	64	Normal	73	Normal	72	Normal

Femenin	Contratad	83	Normal	81	Normal	83	Normal	68	Bajo nivel	89	Normal	71	Bajo nivel	106	Normal
Femenin	o														
Femenin	Nombrad	73	Bajo nivel	75	Bajo nivel	54	Bajo nivel	50	Bajo nivel	81	Normal	67	Bajo nivel	109	Normal
Femenin	o														
Femenin	Nombrad	79	Normal	94	Normal	71	Bajo nivel	79	Normal	69	Bajo nivel	73	Bajo nivel	88	Normal
Femenin	o														
Femenin	Contratad	64	Bajo nivel	50	Bajo nivel	75	Bajo nivel	57	Bajo nivel	69	Bajo nivel	63	Bajo nivel	72	Bajo nivel
Femenin	o														
Femenin	Nombrad	73	Bajo nivel	72	Bajo nivel	71	Bajo nivel	61	Bajo nivel	78	Normal	81	Normal	78	Normal
Femenin	o														
Femenin	Contratad	71	Bajo nivel	69	Bajo nivel	67	Bajo nivel	68	Bajo nivel	81	Normal	58	Bajo nivel	81	Normal
Femenin	o														
Femenin	Nombrad	76	Bajo nivel	69	Bajo nivel	71	Bajo nivel	82	Normal	81	Normal	67	Bajo nivel	84	Normal
Femenin	o														
Femenin	Contratad	73	Bajo nivel	66	Bajo nivel	75	Bajo nivel	71	Bajo nivel	89	Normal	65	Bajo nivel	75	Bajo nivel
Femenin	o														
Masculin	Nombrad	10													
Masculin	o														
Masculin	Contratad	0	Normal	103	Normal	108	Normal	96	Normal	97	Normal	90	Normal	103	Normal
Masculin	o														
Masculin	Nombrad	77	Bajo nivel	69	Bajo nivel	83	Normal	79	Normal	75	Normal	77	Bajo nivel	78	Normal
Masculin	o														
Masculin	Contratad	70	Bajo nivel	72	Bajo nivel	63	Bajo nivel	68	Bajo nivel	72	Bajo nivel	69	Bajo nivel	78	Normal
Masculin	o														

Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2023.



ANEXO 5. Carta de presentación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Puno C.U., 29 de marzo de 2023

CARTA Nº D19-2023-D-FE-UNA-PUNO

Señor M.C.

VICTOR CANDIA MENGUA

Director del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca

Juliaca.-

ASUNTO: PRESENTA Y SOLICITA BRINDAR FACILIDADES A EGRESADA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle un afectuoso saludo, al mismo tiempo presento a la Bachiller: Srta. ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA, egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con el fin de solicitar a su digna representada se sirva autorizar y brindar las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación de Tesis conforme se detalla, bajo la dirección de la Docente: Dra. Rosenda Aza Tacca.

RESPONSABLE	PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS
ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA	"Práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, 2023".

Agradeciendo de antemano su gentil apoyo, es oportuno renovar mi mayor consideración personal.

Atentamente,

Dra. Rosa Pilco Vargas
DECANA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Cc: Archivo
RPV/cte



ANEXO 6. Proveído para ejecución de proyecto de investigación

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Juliaca, 30 de Marzo del 2023

PROVEIDO N° 83 -2023 -J-UADI-HCMM-RED-S-SR/J

Señor(es):

LIC. SAIDA CALDERON CASTILLO
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO
PRESENTE.-

ASUNTO : PRESENTA A BACHILLER EN ENFERMERIA PARA EJECUTAR
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

SOLICITANTE : Srta. ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA

REGISTRO N° 6148 - 2023

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarlo cordialmente, así mismo presentarle al bachiller de la Escuela Profesional de ENFERMERIA de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Srta. **ROSMERI NIMIA COTRADO TIQUILLOCA**, quien ejecutará el Proyecto de Investigación titulado **PRACTICA DE HABILIDADES SOCIALES EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO -JULIACA, 2023**. Contando con la opinión favorable de las instancias correspondientes, considera procedente para que las interesadas obtengan información para el proyecto de investigación, solicito le brinde las facilidades para recabar información.

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Red de Salud San Román otorga el presente **PROVEIDO FAVORABLE** para que las interesadas realicen lo solicitado dentro de la Institución a partir de la fecha, al concluir el proyecto deberá dejar un ejemplar para la biblioteca del hospital.

Atentamente,

SBGA/ccf
Cc. Interesado

 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO
HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO"

Dr. Ismael J. Mamani Huarsaya
JEFATURA UADI



ANEXO 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Rosmeri Nirmia Cofrado Tiquilloca
identificado con DNI 72258155 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Enfermería

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia
del hospital Carlos Monge Hedrano, Juliaca - 2023 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 9 de Julio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 8. Autorización para el depósito de tesis en Repositorio Institucional.



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Rosmeri Nimia Costrado Trujilloca,
identificado con DNI 72258455 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Enfermería

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Nivel de práctica de habilidades sociales en enfermeras de emergencia
del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2023 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mfo; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

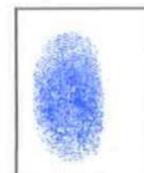
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 9 de Julio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella