



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

TESIS

**NIVEL DE PRÁCTICAS DE LAS HABILIDADES
SOCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL
HONORIO DELGADO 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERIA**

**PRESENTADA POR
GUTIERREZ PALOMINO JIMMY WALDIR**

**ASESORA:
MG. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO**

AREQUIPA - PERU, 2018

**NIVEL DE PRÁCTICAS DE LAS HABILIDADES
SOCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL
HONORIO DELGADO 2017**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 30 madres, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,821; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,937, la prueba de hipótesis se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 18,8 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel inadecuada, seguido del nivel En Proceso y en menor porcentaje es de nivel Adecuada. Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, : No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, : Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario.

PALABRAS CLAVES: *Prácticas, habilidades sociales.*

ABSTRACT

The present investigation had like Objective: To determine the level of practices of the social skills of the professional of infirmary of the service of gynecobstericia of Hospital Honorio Delgado 2017. It is a transversal descriptive investigation, worked with a sample of 30 mothers, for the pick up of the A Likert-type questionnaire was used, the validity of the instrument was carried out by means of the expert judgment concordance test, obtaining a value of 0.821; the reliability was performed by Cronbach's alpha with a value of 0.937, the hypothesis test was statistically verified by the Chi-square with a value of 18.8 and with a level of significance of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The level of practices of the social skills of the nursing professional of the gynecology service of the Hospital Honorio Delgado, in a higher percentage is of an inadequate level, followed by the In Process level and in a lower percentage it is of an Adequate level. These levels of practice are presented according to the responses indicated: Provide support by answering telephone calls, which are required in the Service, delivering messages from the Directorate and Medical Sub directorate to the head of service and to the different Unit Headquarters, Prepares the patient's clinical file and records the date and time of the consultation, for their care and control required,; Does not maintain proper hygiene in the Unit, for its proper functioning, or Handles the Biological-Infectious Hazardous Waste of the Service In accordance with the Official Standard established in this regard,; Participates in comprehensive user and family care, applying the case or group methodology, does not participate in priority health campaigns in coordination with the multidisciplinary team.

KEY WORDS: *Practices, social skills.*

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica	8
2.3. Definición de términos	30
2.4. Hipótesis	31
2.5. Variables	32
2.5.1. Definición conceptual de la variable	32
2.5.2. Definición operacional de la variable	32
2.5.3. Operacionalización de la variable	33

CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	34
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	35
3.3. Población y muestra	35
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	36
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	36
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
CAPÍTULO V: DISCUSION	43
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCION

Las Habilidades sociales han sido relegadas por mucho tiempo del sector educativo, es cierto que la ciencia y tecnología avanza rápidamente, cambiando muchos parámetros en el estilo de vida de las personas, pero, esto no determina el éxito profesional de los mismos.⁽¹⁾

Continuamente en las instituciones de formación y enseñanza al personal de salud surgen las interrogantes de si, estos profesionales poseen competitividad y eficiencia en relación a su desempeño sea en campo laboral o en su área de estudio (la universidad, institutos, escuelas, centros de trabajo, hospital, etc.

El presente estudio consta de las siguientes partes:

Capítulo I: El Problema de la Investigación, con la formulación del problema principal, secundario, como también la formulación de los Objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la limitación.

Capítulo II: Marco teórico, donde mostraremos algunos antecedentes tanto Internacionales como Nacionales y bases teóricas que fundamenten la investigación, se tomara en cuenta las definición de términos básicos utilizados, sistema de hipótesis e igualmente de variables, dimensiones e indicadores.

Capítulo III: Trata de la metodología de la investigación tipo de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, y el plan de recolección y procesamiento de datos que nos servirá para sustentar los resultados que obtendremos en este proyecto

Aspectos administrativos, anexos donde incluyo el Cronograma de Actividades, instrumentos, confiabilidad, y matriz de consistencia.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los problemas que involucra la atención del paciente enfermo y/o sano y la relación con el profesional de enfermería desde ya varios años ha suscitado algunas preocupaciones en cuanto a la adecuada interacción entre los profesionales de enfermería, pues mucho tiene que ver con la calidad de atención y esto incluye la adquisición de habilidades sociales desarrolladas. Sobre todo en algunos procedimientos que el profesional de salud realice con el paciente, donde es visto como un objeto con mucha frecuencia no existe trato humano al usuario, olvidando que la atención debe ser equitativa para todo paciente enfermo y/o sano que se encuentre en el nosocomio. Es así que el profesional de Enfermería, esta frecuentemente expuesto al contacto con pacientes de diversas características, y como profesional sabe a qué se enfrenta.

Actualmente en América existen países que inculcan acciones como las habilidades sociales, para así lograr una rol esperado en cada profesional que egresa de su institución y por eso se revisara el modo que ejecutan las habilidades sociales.

La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) - reconoce que las habilidades sociales son

complemento indispensable en el desarrollo cognitivo y que es una herramienta fundamental de prevención, ya que muchos problemas tienen su origen en el área emocional.

En el ámbito nacional la educación universitaria no cuenta con cursos de habilidades sociales. Algunos colegios particulares recién están implementando cursos de habilidades sociales dentro de su currículo, universidades que ofrecen cursos y talleres referentes al tema.

Según estudios de investigación realizados por, Renzo Martínez, de la Universidad Federico Villareal, quien dirigió la ponencia “Efectos de un programa de habilidades sociales”, sobre la conducta agresiva en estudiantes de un colegio de Lima Metropolitana refirió que en el Perú no hay cursos para mejorar las habilidades sociales.

En esta investigación se estudia las habilidades sociales que tienen que ver con la práctica del personal de enfermería, pues se ha observado durante el desarrollo de mis prácticas pre profesionales que el profesional de enfermería no utiliza sus habilidades sociales en la interacción con el paciente, familia y cabe resaltar que estas habilidades sociales no lo practica con sus propios colegas.

Todas estas expresiones no favorecen la óptima relación paciente enfermero/a; siendo perjudicial para el paciente, ser humano ya que el profesional es el responsable del acontecer sobre la salud del paciente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?
- ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?
- ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017

1.3.1. Objetivos Específicos

- Determinar prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017.
- Identificar las prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017.
- Identificar las prácticas de habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Observando la problemática en salud y lo que respecta a la relación paciente-profesional de enfermería, creo conveniente tomar esta investigación sobre habilidades sociales, porque el profesional en enfermería y muchos profesionales de salud, se han mecanizado tratando al paciente como un objeto, sin un trato humano adecuado, se refleja en muchos hospitales y personalmente he observado esta problemática.

El rol de educador que desempeña el enfermero en la docencia permite que el educando adquiera no solo conocimientos sino actitudes habilidades necesarias en función de su perfil profesional por ser este un componente formador en el proceso enseñanza-aprendizaje, por lo tanto requiere contar con determinadas características que favorecen dicho proceso.

Pues poseer habilidades sociales y desarrollarlas es de mucha importancia en el ser humano y además es importante practicarlo desde la niñez y si un profesional que labora en un nosocomio no las ha desarrollado adecuadamente pues no tendrá un óptimo desenvolvimiento laboral y no poseerá buena interacción interpersonal con el paciente pues siempre va actuar mecánicamente tratando al paciente como si no tuviera valor.

Además de eso está trabajo de investigación será entregado al departamento de enfermería de la institución que realice la investigación con el fin de promover a crear programas sobre habilidades sociales así sea para alumnos y profesionales.

1.5. LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

- Como primera limitación cabe mencionar a la poca colaboración del personal administrativo del Hospital Honorio Delgado al no dar una información completa, ya que se encuentran saturados de actividades.

- Como segunda limitación se encontró que los profesionales de enfermería muestran muy poca colaboración para la realización de estudios de investigación como este, ellos manifiestan que pierden el tiempo en el llenado de las encuestas, siendo una limitante en esta investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes correspondiente al estudio sobre mi variable habilidades sociales, se ha encontrado los siguientes relacionados al tema. Son los siguientes:

López de Di castillo, Noelia, España –Pamplona, la Universidad de Navarra - Facultad de Filosofía y Letras, en el año 2006realizó un estudio teniendo como título: Competencia social: factores personales y agentes de socialización en el personal de enfermería. Con el objetivo de obtener una “fotografía global” de las opiniones y sensibilidad de los docentes enfermeros hacia estas cuestiones. El método que se utiliza fue un estudio descriptivo-experimental, la población estuvo conformada por los alumnos del colegio Pamplona. La muestra estuvo conformado por 56 docentes enfermeros, validándose el instrumento por el alfa de combrach y jueces de expertos conformado por 7 profesionales especialistas en el tema. Obteniendo las siguientes conclusiones:

“En dicho estudio, los profesores enfermeros manifiestan que son conscientes de la importancia de trabajar la competencia social en el contexto escolar. Destacan el papel de los distintos agentes de socialización (fundamentalmente de los padres). Enumeran las estrategias de intervención que utilizan más a menudo para trabajar la competencia social y las dificultades a las que tienen que enfrentarse. Mantienen que existen problemas de convivencia en los centros (irresponsabilidad, pobres habilidades sociales, aislamiento social, amenazas, acoso e insultos a compañeros); pero, a pesar de esto, señalan sentirse satisfechos con el clima que predomina en ellos dentro del hospital donde laboran. Además, sostienen que necesitan y desean recibir más formación en este sentido.”⁽²⁾

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Zavala Obregón, Miriam Margarita, Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Facultad de Medicina Humana, 2002, realizando la investigación titulada: “La aplicación del programa de Habilidades Sociales, en el profesional de enfermería”. Tiene como objetivo determinar qué resultados se obtuvo del programa sobre habilidades sociales, teniendo como población los enfermeros docentes de la - Escuela Académica Profesional de enfermería para obtener Título profesional en Enfermería concluyendo de la siguiente manera:

En relación a las cuatro habilidades sociales estudiadas, los enfermeros docentes tienen aumentada la práctica de la habilidad de toma de decisiones (21.7%). El (47.8%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de comunicación en promedio, es decir medianamente favorable. El (52.2%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de asertividad en promedio, es decir medianamente favorable. ⁽⁴⁾

El (56.5%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de toma de decisiones en promedio, es decir medianamente favorable. El (65%) de los enfermeros docentes tiene disminuida la autoestima siendo el resultado desfavorable, ya que el estudiante tiene mayor predisposición a la limitación del proceso enseñanza-aprendizaje.”

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Apoyo administrativo

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico urbano y rural, innovación tecnológica, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. En otras palabras, la administración en salud es la administración de empresas aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios de salud - sanitarios, y ambientales, que resulten en el mantenimiento o restablecimiento en la salud de las personas usuarias, a quienes -dentro del establecimiento de salud- se les denominan clientes y/o pacientes; así como del desarrollo sostenible.

La formación de un administrador en salud debe estar en función de las necesidades de dicho sector, debe tener la capacidad académica, autonomía, valores y visión acorde con la empresa que dirija para optimizar sus recursos materiales, económicos, humanos, tecnológicos y el conocimiento.

A la administración en salud también se la conoce con los nombres de gerencia en salud, gestión sanitaria, gestión clínica, administración de empresas de salud, administración de servicios de salud y gerencia de servicios de salud. Se destaca la Tecnología en Saneamiento Ambiental como base para la Administración en Salud.

2.2.2. ASEO Y CONFORT DEL PACIENTE

El aseo y confort de un paciente, se define como el conjunto de actividades dirigidas a proporcionar el aseo corporal y comodidad del paciente. Incluye los procedimientos de higiene y limpieza de la superficie corporal y mucosas externas; favoreciendo la salud general del individuo. Una de las prioridades del quehacer del técnico en enfermería, es la preocupación por el bienestar físico y psicológico del paciente, sobre todo si éste se encuentra incapacitado para satisfacer sus necesidades básicas. De ahí nace la importancia del rol del técnico de enfermería, transformándose en un apoyo fundamental en la realización de las actividades destinadas a mejorar el grado de bienestar y pérdida de la dependencia, durante la presencia de enfermedad u hospitalización; haciendo de su estadía una experiencia más agradable. Cuando una persona está enferma suele necesitar de ayuda para realizar su higiene personal. Al no poder realizarlo por sí sólo, se pone en juego su autoestima y su pudor, disminuyendo así su comodidad y confort. Además, en las personas enfermas, está deprimido su sistema inmunitario, lo cual favorece la aparición y presencia de infecciones, agravándose con una falta de higiene. El sentirse limpios y frescos les ayuda a levantar el ánimo, sentirse cómodos; y en mejores condiciones.

2.2.3. Evaluación de las habilidades sociales

2.2.3.1 Aspectos metodológicos

Las habilidades sociales de la persona son fundamentales para lograr una integración positiva en el contexto educativo. En este sentido, nos parece muy esclarecedor, en torno a la integración educativa de alumnos con necesidades educativas especiales.⁽⁹⁾

2.2.3.2 Cómo entrenamos las habilidades sociales

Este apartado tiene como objetivo principal aportar una serie de sugerencias prácticas que puedan servir de guía, tanto a padres

como educadores, a la hora de abordar el entrenamiento de las habilidades sociales con niños, jóvenes.

Cabe decir que la información reflejada en este apartado no necesariamente es específica para personas con discapacidad intelectual. Las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales, lógicamente, son aplicables a cualquier sujeto con dificultades en esta área.

El educador y la familia, debidamente asesorada por un experto, sabrá en cada caso qué técnicas serán las más apropiadas en función de las características del sujeto, sus dificultades, habilidades a entrenar y necesidades específicas.

Las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales más apropiadas lógicamente dependerán de la naturaleza de las dificultades del sujeto. Ya sabemos que estas dificultades pueden deberse al hecho de no haber aprendido determinadas conductas (modelo de déficit) o al hecho de que existen interferencias que impidan la puesta en práctica de dichas habilidades (modelo de interferencia). En el primer caso parece más apropiado utilizar técnicas conductuales mientras que en el segundo caso resultan más eficaces técnicas cognitivas y de control de ansiedad.⁽⁹⁾

En ambos casos es imprescindible también un control del contexto pues ya sabemos que el repertorio de habilidades interpersonales de un sujeto va a estar condicionado, en cierta medida, por los factores externos propios del ambiente.

2.2.4. Habilidades sociales y modelación

2.2.4.1 Modelado e imitación:

Consiste en el aprendizaje por medio de la observación. Se trata de exponer al sujeto, en un primer momento, a modelos que muestran correctamente la habilidad o conducta objetivo de

entrenamiento. Posteriormente, el joven debe practicar la conducta observada en el modelo. Por ejemplo, si queremos entrenar la habilidad "pedir la vez/ turno en una tienda", el modelo realizará esta conducta en diferentes comercios.

Para conseguir un modelado más efectivo hay que tener en cuenta algunos aspectos claves.

2.2.4.2 Características del modelo:

Debe tener experiencia en la habilidad a entrenar, que existan ciertas similitudes entre el modelo y observador, y que cuente con características personales que faciliten la comunicación. Puede ser interesante también exponer al joven a diferentes modelos realizando la misma conducta.⁽⁹⁾

2.2.4.3 Características de la situación a modelar:

Las conductas a imitar deben presentarse de manera clara y explícita, comenzando por las más sencillas, con repeticiones que permitan su aprendizaje.

Características del observador: la conducta o habilidad a imitar debe responder a necesidades reales del observador, debe resultar un aprendizaje significativo y funcional, así como procurarle refuerzos o recompensas. El aprendizaje de la habilidad será más efectivo si ésta tiene consecuencias positivas. La puesta en práctica de esta técnica de entrenamiento puede implicar la colaboración de varias personas y es sumamente importante describir con detalle la situación simulada, el objetivo a conseguir y la conducta a exhibir. Durante las representaciones, el educador o padre supervisa las ejecuciones, orienta, presta ayuda y dirige el ensayo de la conducta hasta que se adquiere soltura. Si es necesario, se puede ayudar de estímulos visuales o auditivos que favorezcan la utilización de frases - tipo, gestos.⁽¹⁰⁾

2.2.5. Habilidades sociales

Una rápida revisión de la bibliografía arroja una gran dispersión terminológica, como se muestra en los siguientes términos: habilidades sociales, habilidades de interacción social, habilidades para la interacción, habilidades interpersonales, habilidades de relación interpersonal, habilidades para la relación interpersonal, destrezas sociales, habilidades de intercambio social, conducta interactiva, conducta interpersonal, relaciones interpersonales, conducta socio-interactiva, intercambios sociales, (Caballo, 1993; Elliot y Gresham, 1991; Hundert, 1995) entre otros.⁽¹¹⁾

Diversos autores (Bruner, 1989; Dolhinow y Bishop, 1970) afirman que muchas habilidades importantes para el ser humano las desarrolla éste en los primeros años, y a través de la actividad lúdica.

Según Caballo (1986): "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."⁽¹²⁾

2.2.6. Definición de habilidades sociales

"La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."⁽¹²⁾

2.2.7. Habilidades sociales y competencia social

De acuerdo con Monjas (1999:28), las habilidades sociales son las "conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas".

Por otro lado y de acuerdo con la autora ya citada (Rojas, 1999:28), la competencia social es "un constructo hipotético y teórico global, multidimensional y amplio, mientras que las habilidades sociales pueden verse como parte del constructo de competencia social.

Las habilidades sociales son comportamientos sociales específicos que, en conjunto, forman las bases del comportamiento socialmente competente. ⁽¹²⁾

El término competencia se refiere a una generalización evaluativa y el término habilidades se refiere a conductas específicas". La competencia social, pues, forma parte de la conducta adaptativa del sujeto. Esta última incluye destrezas de funcionamiento independiente, desarrollo físico, desarrollo del lenguaje, así como competencias académicas funcionales. De acuerdo con Prieto, Illán y Arnáiz (1995), centrándose en el contexto educativo, las destrezas sociales incluyen:

- Las conductas interpersonales (aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, etc.)
- Las conductas relacionadas con el propio individuo (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.)
- Conductas relacionadas con la tarea (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.)

- La aceptación de los compañeros(8)

En conclusión, parece haber cierto acuerdo en considerar las habilidades sociales como habilidades discretas y observables, en tanto que la competencia social puede definirse como la eficiencia y adecuación de los comportamientos del sujeto, tanto encubiertos como explícitos. Ambos conceptos podrían considerarse, a su vez, como subcategorías del comportamiento adaptativo general del sujeto.⁽¹³⁾

2.2.8. Cuando no tenemos habilidades sociales

En muchas ocasiones nos "cortamos al hablar", no sabemos pedir un favor, nos cuesta ir solos a realizar actividades sencillas, no podemos comunicar lo que sentimos, no sabemos resolver situaciones con los amigos, o con la familia, puede ocurrir que no tengamos amigos.

Todas estas dificultades subyacen a la carencia de habilidades sociales. Podríamos añadir muchas otras, todas aquellas que tengan que ver con las relaciones difíciles con los otros.

2.2.9. Habilidades sociales necesarias en cada situación

Existen unas habilidades sociales básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas. Cada situación requerirá mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y de la dificultad de la misma.

Para empezar a aprender estas habilidades tenemos que conocer primero las técnicas básicas de la comunicación eficaz y luego incorporar esas conductas socialmente deseables que son las habilidades sociales se incluye grupo para determinar las habilidades sociales y son las siguientes:

2.2.9.1 GRUPO I: Primeras habilidades sociales básicas.

- Mantener una conversación.
- Dar las gracias.
- Presentar a otras personas.
- Hacer un cumplido.
- Conversar sobre algún tema de interés mutuo⁽¹⁴⁾

2.2.9.2 GRUPO II. Habilidades sociales avanzadas o superiores.

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Convencer a los demás.

2.2.9.3 GRUPO III. Habilidades relacionadas con la emoción.

- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado del otro.
- Resolver el miedo.
- Auto-recompensarse.

2.2.9.4 GRUPO IV. Habilidades alternativas al estrés

- Ayudar a los demás.
- Emplear el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Evitar los problemas con los demás.
- No entrar en peleas.

2.2.9.5 GRUPO VI. Habilidades de planificación

- Tomar iniciativas.
- Discernir sobre la causa de un problema.
- Recoger información.
- Tomar una decisión.⁽¹⁴⁾

2.2.10. Desarrollo de habilidades sociales

Existen otros aspectos también importantes se requiere considerar los siguientes:

2.2.10.1 Asertividad:

Es la forma de actuar que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los de los demás. Todos tenemos los mismos derechos asertivos, cuyo valor finaliza cuando empiezan los de los demás. Y la persona que consigue interiorizarlos, será una persona psicológicamente sana. Estos derechos comprenden: Derecho a juzgar nuestras propias aptitudes, a cometer errores, a decir "no" sin sentirnos culpables, a tener creencias políticas, a no justificarnos ante los demás, a decidir qué hacer con nuestro cuerpo, tiempo y propiedad, a ser independientes, a ser quien queramos y no quien los demás esperan, a ser tratados con dignidad y a decir "no lo entiendo".⁽¹⁴⁾

Una persona que es asertiva es aquella que posee los siguientes atributos, a saber:

- a.. Es expresiva, espontánea y segura de sí misma.
- b.. Tiene una personalidad activa.
- c.. Defiende sus propios derechos personales.
- d.. No presenta temores en su comportamiento.
- e.. Posee una comunicación directa, adecuada, abierta y franca.
- f.. Su comportamiento es respetable.
- g.. Acepta sus limitaciones.
- h.. Se comunica fácilmente con toda clase de personas.

Ser asertivo es saber expresarse sin ansiedades, es decir cuales son tus puntos de vista y tus intereses, sin negar los de los demás.

Esto no significa querer llevar siempre la razón en todo, sino expresar nuestras opiniones y punto de vista, sean estos correctos ó no, con el derecho inalienable de equivocarnos.

La persona que no es asertiva muestra una falta de respeto por sus propias necesidades, y su meta es aplacar, pacificar y evadir conflictos.

Las razones por las cuales la gente es poco asertiva, es que piensan que no tienen derecho a expresar sus creencias u opiniones personales. En este sentido hay que enseñar, que la gente tiene derecho a defender sus derechos personales, ante situaciones que suelen ser injustas.

Los casos en los cuales no es aconsejable defender nuestros derechos, se reducen sólo a aquellos en los que corremos peligro eminente de agresiones a nuestra integridad física ó a situaciones que estén al margen de la legalidad.

Para todo lo demás hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas, es también una habilidad personal.

2.2.10.2 Empatía:

Es una habilidad, propia del ser humano, que nos permite comprender y experimentar el punto de vista de otros sin por ello tener que estar de acuerdo. Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para desde ahí comprenderle. No basta con entender al otro, hay que demostrarlo. Una persona puede tener motivos para actuar o pensar de esa forma.

La empatía es considerada hoy por hoy, como un fenómeno muy importante por diversas disciplinas, como la enfermería. Muchos

científicos le han asignado un rol de mediador cultural, para evaluar las diferentes conductas sociales.

La empatía es definida como: "Una habilidad, propia del ser humano, que nos permite comprender y experimentar el punto de vista de otras personas ó entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente está misma perspectiva".

Para que está habilidad puede desarrollarse plenamente y de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento, tales como:

- a.. La calidad de la interrelación.
- b.. El desarrollo moral.
- c.. La agresividad
- d.. El altruísmo

También, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- a.. Las respuestas emocionales.
- b.. El bienestar que orientamos hacia las otras personas.
- c.. Algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

La empatía cumple funciones de motivación e información, ya que va dirigida específicamente a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Está habilidad empleada con acierto, nos facilitará el progreso de las relaciones entre dos ó más personas, convirtiéndose en algo así como nuestra conciencia social, ya que situarse en el lugar de la otra persona, nos ayudará a comprender lo que está siente en ese momento.

Ser empáticos no significa nunca estar de acuerdo con la otra persona, ni tampoco implica dejar de lado nuestras propias decisiones, para asumir como nuestras las de las demás personas.

Podemos estar en completo desacuerdo con alguien, pero debemos tratar de respetar su posición, debemos aceptar como validas sus propias creencias y motivaciones personales.

Es de sabios, recordar que los malos entendidos sólo terminan cuando las personas entiendan el punto de vista de las demás personas. Por ello debemos estar atentos en todo momento, pues no siempre lo que le funciona a una persona, le funciona a otra.

Una persona es empático, cuando logra lo siguiente, a saber:

- a) Se ajusta a las situaciones.
- b) Sabe escuchar atentamente, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar.
- c) Influencia y a la vez regula las emociones de otra persona.
- d) Escucha con atención, y está dispuesta a discutir los problemas existentes.
- e) Es abierta y a la vez flexible a las ideas.
- f) Apoya y ayuda desinteresadamente.
- g) Es solidaria.
- h) Recuerda los problemas y le da una solución factible.
- i) Propicia el trabajo en equipo.
- j) Alienta la participación y la cooperación.
- k) Orienta y enseña.
- l) No se impone nunca a la fuerza.
- m) Confía en su equipo de trabajo, y en los individuos.
- n) Estimula las decisiones de grupo.
- o) Se comunica abiertamente con las demás personas.
- p) Demuestra capacidad de autocrítica.

Ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito, en las relaciones interpersonales.

Cuando las personas carecen de esta habilidad, tienen dificultades para poder interpretar de manera correcta las emociones de las demás personas. No saben escuchar, y muchas veces son ineficientes, son sujetos fríos, y son personas insensibles. Estos individuos dañan las emociones de quienes los tratan de forma regular.

2.2.10.3 Saber escuchar:

Escuchar con comprensión y cuidado, saber lo que la otra persona trata de comunicarnos y transmitir que hemos recibido su mensaje. ⁽¹⁴⁾

Saber escuchar a otros de una manera benévola e inteligente es quizá el mecanismo más eficaz del mundo para llevarse bien con la gente y asegurar su amistad para toda la vida. Son poquísimos los que emplean la 'magia blanca' de saber escuchar'. Si nos vamos al terreno de los negocios Peter Drucker sostiene que "ser maravilloso con las personas significa escucharlos bien"

2.2.10.4 Definir un problema:

Analizar la situación, teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades puestos en juego.

2.2.10.5 Evaluación de soluciones:

Analizar las consecuencias que cada solución tendrá a corto y largo plazo para las personas implicadas.

2.2.10.6 Negociación:

Comunicación dirigida a encontrar una alternativa de solución que resulte aceptable para ambas partes. Dicha respuesta tendrá en cuenta los sentimientos, motivaciones e intereses de ambos.

2.2.10.7 Expresión justificada de la ira, desagrado o disgusto:

Manifestación de forma adecuada y respetuosa con los demás, de sentimientos negativos.

2.2.10.8 Disculparse o admitir ignorancia:

Capacidad de darse cuenta de los propios errores cometidos.

Ámbitos de aplicación del entrenamiento en habilidades sociales.⁽¹⁴⁾

2.2.11. Habilidades Sociales y el aprendizaje.

Estos aspectos integrados en uno mismo son fácilmente mostrables en la actividad profesional y personal diaria. El aprender y desarrollar estas habilidades en uno mismo es fundamental para conseguir unas óptimas relaciones con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral, etc. Por otra parte, somos más sensibles a las necesidades de los demás y tenemos mejores instrumentos para "modelar" su conducta. Modelar, como sabemos, es guiar la conducta y el pensamiento del otro con el comportamiento y con una actitud personal al cambio, lo cual significa que podemos facilitar de esta manera el cambio también en los otros.

Todas las personas poseemos y hemos aprendido a lo largo de nuestra existencia y en diferentes situaciones a manejarnos de forma adecuada. Sin embargo, siempre echamos de menos alguna habilidad concreta.⁽¹⁵⁾

La perfección no se puede conseguir. El tener la habilidad no quiere decir que siempre lo hagamos bien, aunque las posibilidades de ello aumentan considerablemente. Si no posees correctas habilidades sociales como todo aprendizaje, aunque cueste algo más de tiempo, se puede adquirir.

Fijarte en personas que tienen una habilidad concreta que a tí te falta te ayudará, también leer sobre el tema, asistir a charlas y

conferencias y preguntarles a tus padres, profesores o amigos como lo hacen ellos.⁽¹⁶⁾

También existen cursos específicos y, por supuesto, puedes asesorarte en todos los centros que te puedan ayudar.

Teoría de enfermería que fundamentan las habilidades sociales.

La teoría de Hildegard Peplau nos habla sobre el rol de la enfermera y la relación biopsicosocial con el paciente y la relación con los demás profesionales de salud:

Hildegard Peplau. “Modelo de relaciones interpersonales”

En 1952 publica su modelo en el que integra las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad.⁽¹⁸⁾

Desarrolló el primer currículum conceptual para la Licenciatura de ciencias en el programa de enfermería de la Universidad de Rutgers.

a) Crítica interna. Meta paradigma.

- **Persona:** Peplau la define como un individuo, no incluye a las familias, grupos ni comunidades. La describe como un organismo en desarrollo que se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades. Según Peplau la persona vive en equilibrio inestable.
- **Entorno:** Peplau no lo define de forma explícita. Según Peplau la enfermera debe tener en cuenta la cultura y los valores cuando acomode al paciente en el entorno hospitalario, pero no trata las posibles influencias ambientales sobre el paciente.⁽¹⁸⁾
- **Salud:** La describe como un concepto que implica un movimiento dirigido de la personalidad y otros procesos propios del hombre

hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y en comunidad. Según Peplau la salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan. Es promovida a través del proceso interpersonal.

- **Enfermería:** Para Peplau es un proceso significativo, terapéutico e interpersonal que actúa de forma conjunta con otros procesos humanos que posibilitan la salud. Es una relación humana entre un individuo que está enfermo o que siente una necesidad y una enfermera que está preparada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda.

Para Peplau la enfermera consigue sus metas mediante la promoción del desarrollo de las habilidades del paciente para afrontar los problemas y conseguir un estado saludable; es un proceso mutuo y de cooperación que intenta resolver el problema.⁽¹⁹⁾

Peplau contempla el proceso de enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas. Incluye la utilización de las técnicas de resolución de problemas por la enfermera y el paciente; según Peplau. Tanto la enfermera como el paciente aprenden el proceso de resolución de problemas a partir de su relación.

Avanza desde lo genérico a lo específico en la recogida de datos y la clarificación de problemas, y se vale de instrumentos básicos como la observación, la comunicación y el registro.

- b) Crítica externa. Epistemología.** Hizo incorporaciones de las Ciencias de la Conducta, así como de los trabajos de Sigmund Freud, Erich Fromm, Abraham Maslow, Harry Sullivan y Neal Miller. Integró en su modelo las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la

personalidad, al mismo tiempo que el crecimiento de la teoría enfermera era algo relativamente novedoso.

Peplau basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana,

Por tanto, su modelo se basa en teorías psicoanalíticas, en el cual ella define la enfermería psicodinámica y describe las fases del modelo y los roles de la enfermera en cada fase. Le faltaría definir que es la comprensión de la conducta de uno mismo, que es el cuidado a los demás, que es el apoyo, que es ayudar, en definitiva definir los constructos propios de enfermería en su modelo.

Se puede considerar deductiva ya que parte de teorías psicoanalíticas, quedando pendiente de definir los constructos propios de enfermería.

Las dificultades que podemos encontrar en el modelo de Peplau son:

1. Que la enfermera ha de asumir distintos roles, dado que el modelo de Peplau utiliza este enfoque como la principal base para los cuidados, la enfermera ha de ser capaz de controlar las emociones que emanan de su representación de nuevos roles, tanto ella como del paciente. La enfermera ha de proporcionar un apoyo terapéutico apropiado y para esto es crucial que se sienta Segura de su capacidad para comunicarse con eficacia.
2. Habilidades de asesoramiento: que no se trata de dar consejo sino de proporcionar una oportunidad al paciente para que

solucione mentalmente los problemas y saque algunas conclusiones razonables.

3. Proporcionar una red de apoyo para el personal. Supone exigencias emocionales importantes para la persona que presta los cuidados. La enfermera necesita también contar con un apoyo. Debe invertirse tiempo en el apoyo del personal. La enfermera necesita disponer de tiempo para discutir la práctica clínica.
 4. El empleo de su modelo queda limitado en el trabajo con pacientes seniles, comatosos, neonatos, En dicha situación la relación enfermera-paciente es unilateral, por tanto no puede considerarse con el calificativo de general.
 5. Le falta precisión empírica. Aunque está basada en la realidad, hay que validarla y verificarla por parte de otros científicos y faltan investigaciones posteriores.
- **Asunción del modelo:** La asunción del modelo: se centró en el desarrollo de la relación terapéutica como proceso básico y buscó proporcionar una relación que pudiera hacer que la persona permaneciese sana. Realizar esto de una manera eficaz significa que las enfermeras deben aprender a emplear la ansiedad experimentada por un paciente o por un familiar para ayudarles a comprender en qué consisten los problemas y el modo en que estos problemas pueden solucionarse. Utilizando la relación de este modo, colaborando, educando y siendo una terapeuta, la enfermera será capaz de enfatizar con los problemas del paciente. Como consecuencia de todo ello, tanto la enfermera como el paciente aprenden y maduran.

Peplau afirma que los pacientes tendrán problemas si estas necesidades no son satisfechas, bien porque la ansiedad sea

demasiado elevada, bien porque la tensión produce frustración y conflicto en el paciente.

El modelo de Peplau trata del cuidado de alguien mediante una serie de interacciones, es, por tanto, razonable describirlo, como un modelo de desarrollo más que como modelo de sistemas.⁽¹⁹⁾

FLORENCE NIGHTINGALE. “TEORIA DEL ENTORNO”

Florence Nightingale inició su instrucción como enfermera en 1851 en Kaiserwerth, Alemania, su experiencia en el trato con soldados enfermos y heridos durante la Guerra de Crimea, influyó enormemente en su filosofía de la enfermería. Formuló sus ideas y valores gracias a los años de trabajo caritativo en enfermerías hospitalarias y militares. Es considerada como la primera teórica de enfermería, la información que se ha obtenido acerca de su teoría ha sido a través de la interpretación de sus escritos. Nightingale instauró el concepto de educación formalizada para las enfermeras. En 1852 Florence Nightingale con su libro “Notas de Enfermería” sentó las bases de la enfermería profesional; Su espíritu de indagación se basa en el pragmatismo. El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Ella afirma: “Que hay cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz”. Otro de sus aportes hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que prestan sus servicios en la atención a domicilio, deben de enseñar a los enfermos y a sus familiares a ayudarse a sí mismos a mantener su independencia. La teoría de Nightingale ha influido significativamente en otras teorías: Teoría de la Adaptación, Teoría de las Necesidades y Teoría del Estrés.

METAPARADIGMAS: Persona: ser humano afectado por el entorno y bajo la intervención de una enfermera, denominada por Nightingale como paciente. Entorno: condiciones y fuerzas externas que afectan a la vida. Salud: bienestar mantenida. Para Nightingale la enfermedad se contempla como un proceso de reparación instaurado por la naturaleza. Enfermería: la que colabora para proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad. La que facilita la reparación de una persona. Epistemología: El fundamento de la teoría de Nightingale es el entorno: todas las condiciones y las fuerzas externas que influyen en la vida y el desarrollo de un organismo. Nightingale describe cinco componentes principales de un entorno positivo o saludable: ventilación adecuada, luz adecuada, calor suficiente, control de los efluvios y control del ruido. Para Nightingale el entorno físico está constituido por los elementos físicos en los que el paciente es tratado, tales como la ventilación, temperatura, higiene, luz, ruido y la eliminación. Para Nightingale el entorno psicológico puede verse afectado negativamente por el estrés y según Nightingale el entorno social que comprende el aire limpio, el agua y la eliminación adecuada implica la recogida de datos sobre la enfermedad y la prevención de la misma.

“CUIDADOS CULTURALES: TEORÍA DE LA DIVERSIDAD Y LA UNIVERSALIDAD”

LEININGER, es la fundadora de la enfermería transcultural y líder en la teoría de los cuidados a las personas enfermería transcultural fue la primera enfermera profesional con preparación universitaria que obtuvo un premio en antropología cultural y social nació en Sutton Nebraska y comenzó su carrera como enfermera después de haberse diplomado en al escuela de enfermería de san Antony denver.

FUENTES TEORICAS:

Leininger se baso en la disciplina de la antropología y de la enfermería definió la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad, y el modelo de conducta, cuyo propósito consiste en concebir un saber científico y humanístico para que proporcione una práctica de cuidados enfermeros específicos para la cultura y una práctica de cuidados enfermeros universales de la cultura.

La enfermería transcultural va mas allá de los conocimientos y hace uso del saber de los cuidados enfermeros culturales para practicar cuidados culturalmente congruentes y responsables Leininger declara que con el tiempo habrá un nuevo tipo de práctica enfermera que reflejara los distintos tipos de enfermería, los cuales se definirán y basaran en la cultura y serán específicos para guiar los cuidados enfermeros dirigidos a individuos, familias, grupos e instituciones. Afirma que la cultura y el cuidado son los medios más amplios para conceptualizar y entender a las personas este saber es imprescindible para la formación y la práctica enfermeras.

Leininger defiende que, así como la enfermería es significativa para los pacientes y para las enfermeras de todo el mundo el saber de la enfermería transcultural y sus competencias serán imprescindibles para orientar las decisiones y las acciones de las enfermeras y así obtener resultados buenos y eficaces.

- ENFERMERIA TRANSCULTURAL: Se refiere a las enfermeras que están formadas en enfermería transcultural y que tienen como

labor desarrollar el saber y la práctica de la enfermería transcultural.

- ENFERMERIA INTERCULTURAL: Se refiere a las enfermeras que usan conceptos antropológicos medico o aplicados; la mayor parte de ellas no están autorizadas a desarrollar la teoría de la enfermería transcultural ni a llevar a cabo practicas basadas en la investigación.

Según Leininger, la enfermera transcultural es una enfermera diplomada, que es capaz de aplicar conceptos generales principios y prácticas de la enfermería transcultural creados por las enfermeras transculturales especialistas por otro lado Leininger defiende y promueve una teoría nueva y diferente, y no la teoría tradicional de la enfermería, que normalmente se define como un conjunto de conceptos relacionados entre sí de forma lógica y proposiciones hipotéticas que se pueden probar a fin de explicar o predecir un hecho, fenómeno o situación. En cambio, Leininger defiende la teoría como el descubrimiento sistemático y creativo del conocimiento de un campo de interés o de un fenómeno que parecen relevantes para entender o explicar fenómenos desconocidos.

Leininger, creo la teoría de la diversidad y universalidad de los cuidados culturales enfermeros, que tienen sus simientos en la creencia de que las personas de diferentes culturas pueden informar y guiar a los profesionales y de este modo, podrán recibir el tipo de atención sanitaria que deseen y necesiten de estos profesionales. La cultura representan los modelos de su vida sistematizados y los valores de las personas que influyen en sus decisiones y acciones. **POR TANTO, LA TEORIA ESTA ENFOCADA PARA QUE LAS ENFERMERAS DESCUBRAN Y ADQUIERAN EL CONOCIMIENTOS ACERCA DEL MUNDO DEL PACIENTE Y PARA QUE ESTAS HAGASN USO DE SUS**

PUNTOS DE VISTAS INTERNOS, SUS CONOCIMIENTOS Y PRACTICA, TODO CON LA ETICA ADECUADA.

No obstante Leininger anima a obtener el conocimiento del interior de las personas o culturales, ya que este conocimiento tiene mayor credibilidad. La teoría no tiene que ser necesariamente intermedia ni una gran teoría, aunque si se debe interpretar como una teoría holística o como una teoría de campos específicos de interés.

Hasta la fecha, Leininger ha estudiado varias culturas en profundidad y otras tantas en colaboración con estudiantes universitarios y licenciados, y profesores por medio de método cualitativo de investigación. A explicado 130 principios diferentes de los cuidados en 56 culturas teniendo cada una diferentes significados, experiencias culturales y usos que hacen las personas de culturas parecidas o diversas. Leininger afirmo que el objetivo de la teoría de los cuidados consiste en proporcionar cuidados que sean coherentes con la cultura. Considera que las enfermeras deben trabajar de tal modo que se explique el uso de los cuidados y significados, y así los cuidados culturales valores, creencias y modos de vida pueden facilitar bases fiables y exactas para planificar e implementar eficazmente los cuidados específicos de la cultura y para identificar.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Habilidades sociales:** Es la conducta socialmente habilidosa es un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas.

- **Nivel:** Medida de una cantidad con referencia a una escala determinada.
- **Practica:** Según el diccionario de la real academia de lengua española se define:
Se dice de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo.
- **Personal de enfermería:** Es la persona que ejerce La enfermería como profesión de titulación universitaria que se dedica al cuidado integral del individuo, la familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo.
- **Ginecobstetricia** Especialidad de la Medicina dedicada a las enfermedades exclusivas de la mujer - así como la vigilancia - resolución y problemas del embarazo y el parto.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

- El nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.
- El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.

- El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión trabajo social del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.

2.5. VARIABLES

Variable: Habilidades sociales

2.5.1. Definición conceptual de la variable

- **Habilidades sociales:** Es la capacidad y disposición para realizar algo, gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de a la persona socialmente.

2.5.2. Definición operacional de la variable

- **Habilidades sociales:** Es la capacidad y disposición para realizar algo en las dimensiones habilidades sociales básicas, superiores, regular emociones, frente al estrés y de planificación. Teniendo como medición adecuado e inadecuado.

2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS
Variable Independiente: nivel de prácticas de las habilidades sociales	apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar apoyo • Elaborar el expediente clínico • Verificar los números de carnet y expediente • Ejecutar labores de mensajería 	Nominal
	servicio de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el aseo adecuado de la Unidad • Manejar los Residuos peligrosos Biológico-infecciosos • Informar a la delegación administrativa 	Nominal
	trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la atención integral del usuario y familiar • Participar en campañas prioritarios de salud 	Nominal
		<ul style="list-style-type: none"> • Asistir y participar en sesiones generales de trabajo social, 	Nominal

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación según Hernández Sampieri⁽²⁰⁾ es de método:

- **Cuantitativo:** por que recoge información empírica de cosas o aspectos que se pueden medir, objetiva por su naturaleza siempre arroja números como resultado y se realizara a través de una encuesta. Son específicos y delimitados desde el inicio del estudio, las hipótesis se establecen previamente, es decir, desde antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos.

La investigación realizada es de tipo:

- **No experimental:** porque no se manipula la variable de estudio. Sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.
- **Descriptivo:** por que describe la realidad a estudiar. El investigador no interviene en la estudio, se limita a observar y describir la frecuencia de la variable (s) que se eligen en el diseño del estudio.

- **Cohorte transversal:** porque el estudio se realizará en un momento dado del tiempo. Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Y así detectar oportunamente la practica de habilidades sociales y contribuir a la formación del personal para una atención integral al paciente enfermo y/o sano.⁽¹⁹⁾

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

En enero de 1960, cuando el Sanatorio N° 2 ya terminado y listo para su equipamiento, con miras a ser un centro de salud para el tratamiento de pacientes con tuberculosis de todo el sur del Perú, cuando nuevamente el 13 de Enero, Arequipa fue amenazada nuevamente con otro terremoto de mayor intensidad al de enero de 1958, deteriorándose más el hospital Honorio Delgado Espinoza y presentando serios problemas en el tratamiento de los enfermos arequipeños, hecho que motivo elevar un pedido al Presidente de la República Dr. Manuel Prado, solicitando la transformación del hospital de enfermedades del tórax en Hospital General, pedido que fue aprobado por Resolución Suprema, con el cual se iniciaron los preparativos para la implantación del nuevo Nosocomio

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población:

El presente proyecto de investigación identifica como población para el estudio, al personal de enfermería que labora en el Hospital Honorio Delgado. Para el efecto de este trabajo se considera una población de 40 profesionales.

3.3.2. Muestras:

La muestra extraída de la población será de 30 profesionales de enfermería entre nombrados y contratados que laboren actualmente en el servicio de ginecobstetricia del establecimiento de salud.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el instrumento tiene como objetivo obtener información que permitirá determinar las habilidades sociales que practica el enfermero(a); así como describir las que predominan en su actuar.

La observación se efectuará en dos oportunidades. Dicho instrumento incluye aspectos como: habilidades básicas, habilidades superiores, frente a la agresión y la planificación, con respuestas dicotómicas SI, y NO.

Los datos generales serán obtenidos luego de la observación para evitar falencias.

Los resultados se expuso en tablas una vez concluido el recojo, análisis e interpretación de la información.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para obtener la validez de contenido del instrumento se realizó un juicio de expertos (en numero de 07) en el campo de atención en enfermería

Para establecer la confiabilidad se aplicó la prueba estadística de alfa de Crombach.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección y procesamiento de datos se realizará lo siguiente:

- Se solicitara autorización para aplicar el instrumento al Director del del Hospital Honorio Delgado.
- Se coordinará con la enfermera jefe la aplicación del instrumento a los familiares.
- Se coordinara con la enfermera del servicio para la aplicación del instrumento para el procesamiento.
- Se coordinará y explicara a los licenciados de enfermería sobre la aplicación del instrumento.
- Se utilizara el paquete estadístico en salud SPSS versión 18.
- Para el análisis de los datos se elaborará los cuadros y tablas con los datos, se analizara e interpretaran obteniendo los resultados

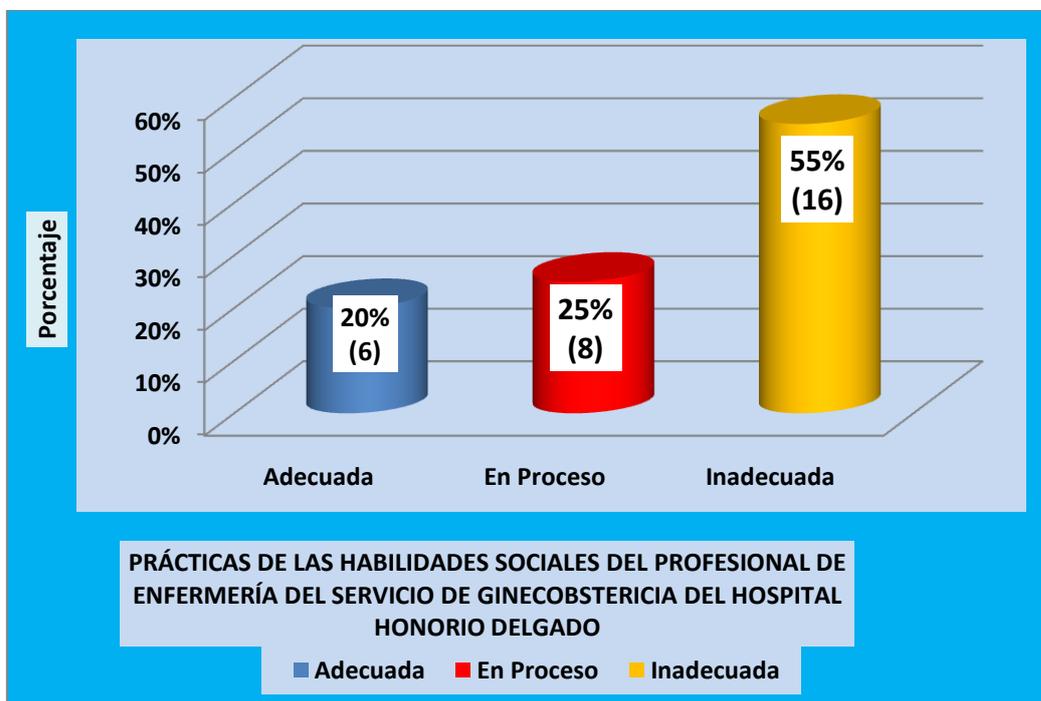
respectivos. Obtenido los puntajes totales se procedió a aplicar la investigación, una vez ordenado los datos se obtuvo los datos.

Concluida la recolección de los datos, se elaboró la tabla matriz a fin de procesar los datos y presentar los resultados en gráficos para el análisis e interpretación respectiva.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

PRÁCTICAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO 2017

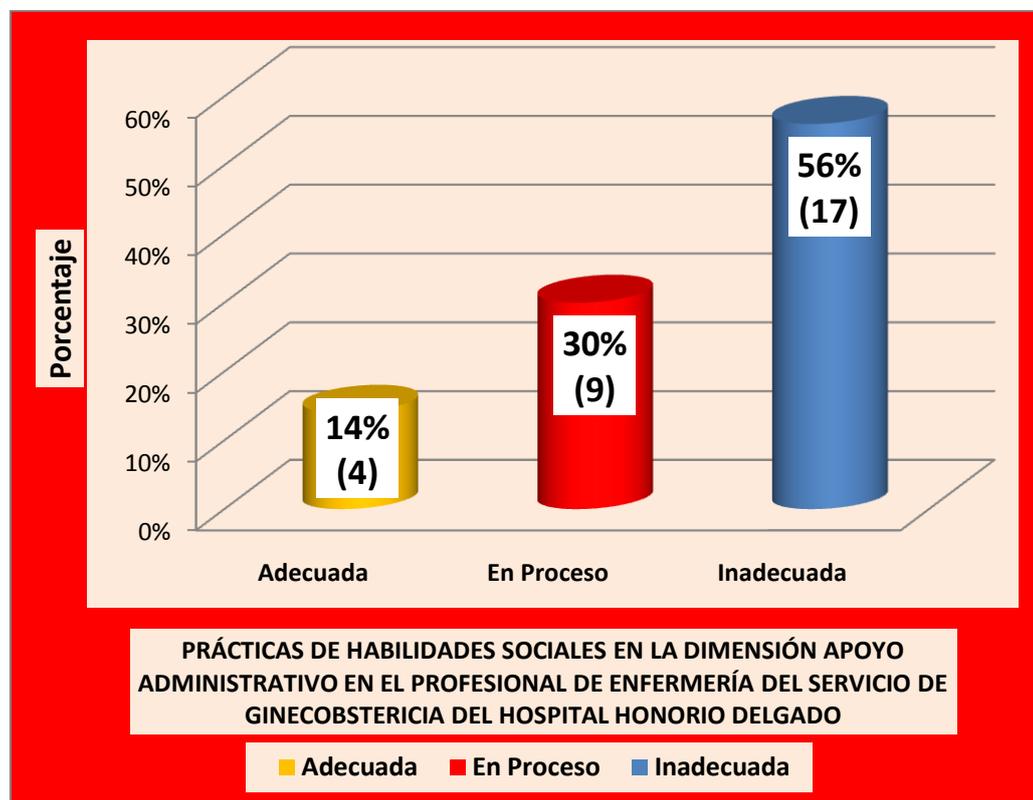


INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA 1

El nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 55%(16), En Proceso en un 25%(8) y Adecuada en un 20%(6). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, : No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, : Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario.

GRAFICA 2

PRÁCTICAS DE HABILIDADES SOCIALES EN LA DIMENSIÓN APOYO ADMINISTRATIVO EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO 2017.

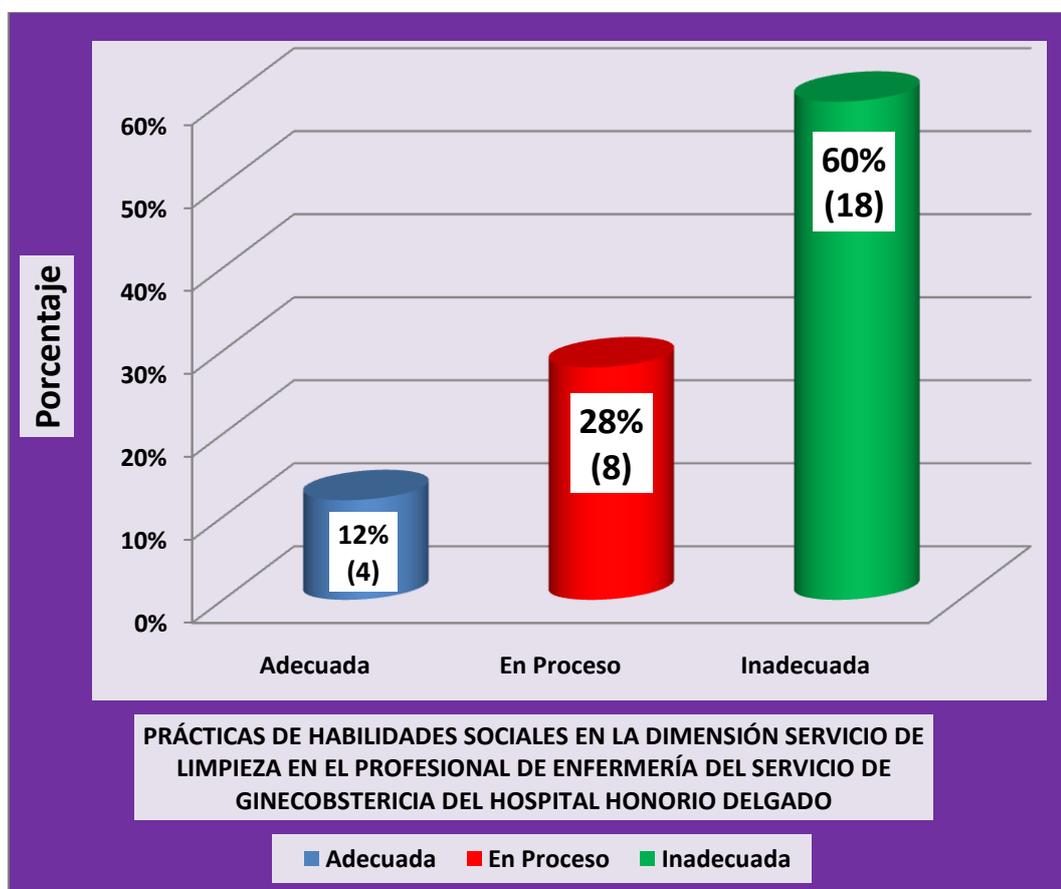


INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA 2

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 56%(17), En Proceso en un 30%(9) y Adecuada en un 14%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, no verifica los números de carnet y expediente, fecha, hora de consulta y registra en la libreta de control la salida del expediente, ni ejecuta labores de mensajería, según indicaciones del Delegado Administrativo y necesidades del Servicio,

GRAFICA 3

PRÁCTICAS DE HABILIDADES SOCIALES EN LA DIMENSIÓN SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO 2017.

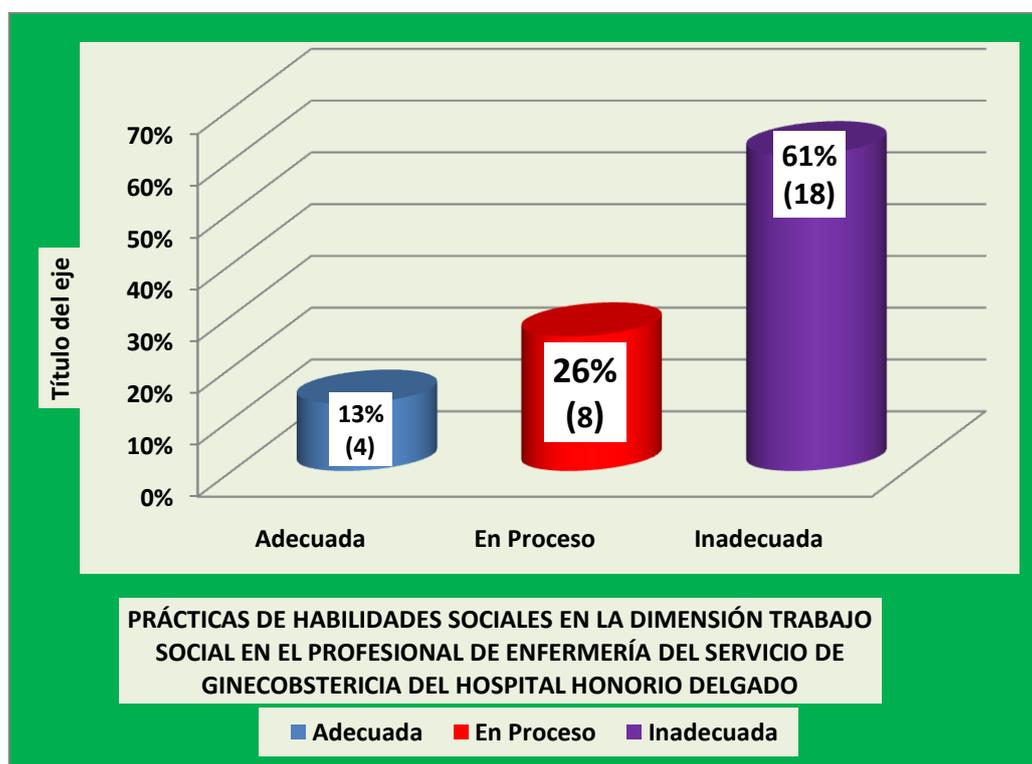


INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA 3

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 60%(18), En Proceso en un 28%(8) y Adecuada en un 12%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, tampoco informa a la Delegación Administrativa el deterioro o mal funcionamiento de los recursos a su cargo.

GRAFICA 4

PRÁCTICAS DE HABILIDADES SOCIALES EN LA DIMENSIÓN TRABAJO SOCIAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO 2017



INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA 4

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 61%(18), En Proceso en un 26%(8) y Adecuada en un 13%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario, no Asiste y participa en sesiones generales de trabajo social, de supervisión individual y con el equipo de salud siempre que se le solicite.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

H1: El nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.

Ho: El nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería en el Hospital Honorio Delgado 2017, no es inadecuado.

Ha \neq Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	6	8	16	30
Esperadas	20	20	20	
(O-E) ²	196	144	36	
(O-E) ² /E	9,8	7,2	1,8	

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 1

El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 18,8; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: El nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 55%(16), En Proceso en un 25%(8) y Adecuada en un 20%(6). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, : No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, : Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario. Coincidiendo con López (2006) Obteniendo las siguientes conclusiones: “En dicho estudio, los profesores enfermeros manifiestan que son conscientes de la importancia de trabajar la competencia social en el contexto escolar. Destacan el papel de los distintos agentes de socialización (fundamentalmente de los padres). Enumeran las estrategias de intervención que utilizan más a menudo para trabajar la competencia social y las dificultades a las que tienen que enfrentarse. Mantienen que existen problemas de convivencia en los centros (irresponsabilidad, pobres habilidades sociales, aislamiento social, amenazas, acoso e insultos a compañeros); pero, a pesar de esto, señalan sentirse satisfechos con el clima que predomina en ellos dentro del hospital donde laboran. Además, sostienen que necesitan y desean recibir más formación en este sentido.”

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 56%(17), En Proceso en

un 30%(9) y Adecuada en un 14%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, no verifica los números de carnet y expediente, fecha, hora de consulta y registra en la libreta de control la salida del expediente, ni ejecuta labores de mensajería, según indicaciones del Delegado Administrativo y necesidades del Servicio, Coincidiendo con Zavala (2002) concluyendo de la siguiente manera: En relación a las cuatro habilidades sociales estudiadas, los enfermeros docentes tienen aumentada la práctica de la habilidad de toma de decisiones (21.7%). El (47.8%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de comunicación en promedio, es decir medianamente favorable. El (52.2%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de asertividad en promedio, es decir medianamente favorable. El (56.5%) de los enfermeros docentes practican la habilidad de toma de decisiones en promedio, es decir medianamente favorable. El (65%) de los enfermeros docentes tiene disminuida la autoestima siendo el resultado desfavorable, ya que el estudiante tiene mayor predisposición a la limitación del proceso enseñanza-aprendizaje.”

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 60%(18), En Proceso en un 28%(8) y Adecuada en un 12%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, tampoco informa a la Delegación Administrativa el deterioro o mal funcionamiento de los recursos a su cargo.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, es Inadecuada en un 61%(18), En Proceso en un 26%(8) y Adecuada en un 13%(4). Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario, no Asiste y participa en sesiones generales de trabajo social, de supervisión individual y con el equipo de salud siempre que se le solicite.

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel inadecuada, seguido del nivel En Proceso y en menor porcentaje es de nivel Adecuada. Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, : No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, : Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 18,8 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel inadecuada, seguido del nivel En Proceso y en menor porcentaje es de nivel Adecuada. Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Proporciona el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad, Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido, no verifica los números de carnet y expediente, fecha, hora de consulta y registra en la libreta de control la salida del expediente, ni ejecuta labores de mensajería, según indicaciones del Delegado Administrativo y necesidades del Servicio,

TERCERO

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel inadecuada, seguido del nivel En Proceso y en menor porcentaje es de nivel Adecuada. Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento, ni Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto, tampoco informa a la Delegación Administrativa el deterioro o mal funcionamiento de los recursos a su cargo.

CUARTO

El nivel de prácticas de las habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado, en mayor porcentaje es de nivel inadecuada, seguido del nivel En Proceso y en menor porcentaje es de nivel Adecuada. Estos niveles de prácticas se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo, no Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario, no Asiste y participa en sesiones generales de trabajo social, de supervisión individual y con el equipo de salud siempre que se le solicite.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Proponer que los recursos humanos esté sujeta a normas vigentes y promover incentivos al personal, como felicitaciones verbales o públicas para mejorar su entorno laboral y su satisfacción en el trabajo.

SEGUNDO

Establecer estrategias como capacitaciones constantes, establecer guías de atención, y proporcionar ambientes saludables de trabajo para mejorar el entorno laboral en todas sus esferas.

TERCERO

Reforzar y fortalecer actitudes positivas para mejorar las relaciones interpersonales y capacitar al personal en técnicas asertivas como: la técnica de la pregunta asertiva, entre otras.

CUARTO

Promover en las relaciones interpersonales la escucha activa y la comunicación eficaz, para alcanzar mejores resultados en el trabajo social

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ely Chinoy. "La sociedad, una introducción a la sociología". Editorial fondo de cultura económica. México 2005
2. López de Dicastillo, Noelia, Facultad de Filosofía y Letras. Competencia social: factores personales y agentes de socialización en el personal de enfermería.España; 2006.
3. Pades Jiménez Antonia, Habilidades sociales en enfermería, propuesta de un programa de intervención. España; 2004.
4. Zavala Obregón Margarita, "La aplicación del programa de habilidades sociales", Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú; 2002.
5. Patricia Zavala Pelaez, "Habilidades sociales que practican los enfermeros docentes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Peru; 2005.
6. Bunge, Mario, la ciencia su método y su filosofía. Edt. Ariel. Buenos Aires. X edición; 2004.
7. SalzarBondy, El conocimiento Humano. Edt. Ariel. Buenos Aires. X edición; 2002.
8. Russel, Bertrand "El Conocimiento Humano." .Edit Ariel, Buenos Aires XI edic; 2004.
9. Mercedes Arevalo, Walter Velásquez, Gloria Gupio, Rita Uribe "Manual de habilidades sociales para la prevención de conductas violentas en adolescentes".Perú;2001.

10. Olivero, Laura. Estilos de comunicación. Congreso Iberoamericano de Psicología. 2005 España; 27, 150-167.
11. Caballo Rosado, H. conducta socio-interactiva, intercambios sociales Chile; 1993.
12. Elliot y Gresham. conducta socio-interactiva, intercambios sociales. Venezuela; 1991.
13. CABALLO, V.E: Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Siglo XXI de España. S.A 1993. P.250.
14. Prieto, Illán y Arnáiz. Contexto educativo en las destrezas sociales. España; 1995. Pag. 34-43.
15. HARRISON "Enfermería en Salud mental". Editorial Harcourt. Brace. España 1999.
16. Ministerio de salud. Proyecto mejora de servicios de salud. Documento técnico. Lima Peru; 2005.
17. Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú" título V: docencia-investigación-publicaciones. Perú; 2002. Artículo 39.
18. Mercedes Arevalo, Walter Velasquez, Gloria Gupio, Rita URIBE "Manual de habilidades sociales para la prevención de conductas violentas en adolescentes". Peru; 2001.
19. Kozier "Teorías y conceptos en la práctica de enfermería". Editorial MC Graw Internacional México 1999. Pág. 35.
20. Hernández Sampieri, Roberto "Metodología de la Investigación"- 1991 James Wittaker. Psicología clinica. México; 2002.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA
NIVEL DE PRÁCTICAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE GINECOBSTERICIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>➤ ¿Cuáles es el nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>➤ ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?</p> <p>➤ ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de prácticas de las habilidades sociales del profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017.</p> <p>Identificar las prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017.</p> <p>Identificar las prácticas de habilidades sociales en la</p>	<p>Hipótesis General El nivel de práctica de las habilidades sociales del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión apoyo administrativo del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.</p> <p>El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión servicio de limpieza del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017,</p>	<p>nivel de prácticas de las habilidades sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar apoyo • Elaborar el expediente clínico • Verificar los números de carnet y expediente • Ejecutar labores de mensajería • Mantener el aseo adecuado de la Unidad • Manejar los Residuos peligrosos Biológico-infecciosos • Informar a la delegación administrativa • Participar en la atención integral del usuario y familiar • Participar en campañas prioritarios de salud <p>Asistir y participar en sesiones generales de trabajo social,</p>

<p>➤ ¿Cuáles son las prácticas de habilidades sociales en la dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017?</p>	<p>dimensión trabajo social en el profesional de enfermería del servicio de ginecobstericia del Hospital Honorio Delgado 2017</p>	<p>es inadecuado. El nivel de prácticas de habilidades sociales en la dimensión trabajo social del personal de enfermería del servicio de ginecobstericia en el Hospital Honorio Delgado 2017, es inadecuado.</p>			
--	---	--	--	--	--

INSTRUMENTO

Dimensión apoyo administrativo

1. ¿Proporcionar el apoyo contestando las llamadas telefónicas, que se requieran en el Servicio, entregando mensajes de la Dirección y Subdirección Médica a la jefatura de servicio y a las diferentes jefaturas de Unidad?

SI NO

2. ¿Elabora el expediente clínico de la paciente y anota la fecha y hora de la consulta, para su atención y control requerido?

SI NO

3. ¿ Verifica los números de carnet y expediente, fecha, hora de consulta y registra en la libreta de control la salida del expediente?

SI NO

4. ¿ Ejecuta labores de mensajería, según indicaciones del Delegado Administrativo y necesidades del Servicio?

SI NO

Dimensión servicio de limpieza

5. ¿Mantiene el aseo adecuado en la Unidad, para su buen funcionamiento?

SI NO

6.¿ Maneja los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos del Servicio de acuerdo con la Norma Oficial establecida al respecto ?

SI NO

7.¿ Informa a la Delegación Administrativa el deterioro o mal funcionamiento de los recursos a su cargo?

SI NO

Dimensión trabajo social

8.¿ Participa en la atención integral del usuario y familiar, aplicando la metodología de caso o grupo?

SI NO

9.¿ Participa en campañas prioritarias de salud en coordinación con el equipo multidisciplinario?

SI NO

10.¿ Asiste y participa en sesiones generales de trabajo social, de supervisión individual y con el equipo de salud siempre que se le solicite?

SI NO