

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en
técnicos en Enfermería que laboran en un hospital de San
Martin, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Marilyn Stephanie Maldonado Ballona

ASESOR

Imer Monteza Fernández

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 094-2023

En la ciudad de Rioja, a los veintidós días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés, siendo las 09:40 horas, la Bachiller Maldonado Ballona Marilyn Stephanie sustentó su tesis denominada **“RELACIÓN ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TÉCNICOS EN ENFERMERÍA QUE LABORAN EN UN HOSPITAL DE SAN MARTÍN, 2021”**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, del Programa de Estudios de Enfermería.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1.- Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya | APROBADO: REGULAR |
| 2.- Prof. Shirley Martos Machuca | APROBADO: BUENO |
| 3.- Prof. Brígida Gutierrez Zúñiga | APROBADO: MUY BUENO |

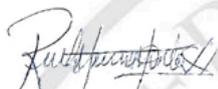
Se contó con la participación de la asesora:

- 4.- Prof. Imer Monteza Fernandez

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 10:38 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

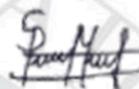
APROBADO: BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar.



Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya

Presidente



Prof. Shirley Martos Machuca



Prof. Brígida Gutierrez Zúñiga



Prof. Imer Monteza Fernandez

Lima, 22 de noviembre del 2023

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad de Rioja, 10 de febrero del 2024

Señor(a),
Yordanis Enríquez Canto
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad de Ciencias de la Salud / Escuela de Enfermería UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis de trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: *Relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en técnicos en enfermería que laboran en un hospital de San Martín, 2021*, presentado por *Marilyn Stephanie Maldonado Ballona* con código de estudiante 2017101081 y DNI 74042936 para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 17%**. Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,

Firma del Asesor (a)

DNI N°: 71066725

ORCID: 0000-0003-3862-409X

Facultad de Ciencias de la Salud, UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral
en técnicos en enfermería que laboran en un hospital de
San Martín, 2021

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que me ayudaron de manera incondicional; y a aquellas personas cuya presencia oportuna me alentó a continuar en este largo camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los técnicos en enfermería del hospital de Rioja II - 1 por tener la cordialidad y apertura para dar respuesta a las interrogantes de este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como **objetivo** determinar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en técnicos en enfermería que laboran en un hospital de San Martín, 2021. En cuanto a **materiales y métodos**, el estudio fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 98 técnicos en enfermería que laboraban en el Hospital II-1 Rioja. Los instrumentos utilizados fueron la Lista de chequeo de las habilidades sociales, adaptada por Tomàs Ambrosio; y la Escala de satisfacción laboral, por la autora peruana Palma Carrillo; asimismo, se utilizó una ficha de datos sociodemográficos. El análisis estadístico se hizo mediante el programa Stata 14. Para el análisis descriptivo se calcularon las frecuencias y los porcentajes, mientras que para el análisis inferencial se utilizó la prueba estadística Chi2 y el nivel de significancia ≤ 0.05 . Los **resultados** permitieron demostrar que el 67,35% de los técnicos en enfermería presentó un excelente nivel de habilidades sociales, y el 74,49% mostró una parcial satisfacción laboral. Asimismo, solamente se encontraron relaciones significativas entre las habilidades sociales y algunas variables sociodemográficas: sexo ($p=0,01$) y servicio laboral ($p=0,03$). Finalmente, se halló que no existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja ($p=0,20$). Se llegó a la **conclusión** de que la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja puede estar asociada a otras variables como el tipo de salario, las oportunidades que ofrece el trabajo para su desarrollo personal-laboral, las condiciones del área en el que labora, sus colegas o el clima laboral.

Palabras clave: Habilidades sociales, satisfacción laboral, hospital, enfermería.
(Fuente: DeCS)

ABSTRACT

The **objective** of this study was to determine the relationship between social skills and job satisfaction in nursing technicians working in a hospital in San Martín, 2021. Regarding **materials and methods**, the study was of a correlational, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 98 nursing technicians working at Hospital II-1 Rioja. The instruments used were the Social Skills Checklist, adapted by Tomás Ambrosio; and the Job Satisfaction Scale, by the Peruvian author Palma Carrillo. Additionally, a sociodemographic data sheet was also used. Statistical analysis was performed using the Stata 14 program. For the descriptive analysis, frequencies and percentages were calculated, while for the inferential analysis the Chi2 statistical test was used and the significance level ≤ 0.05 . The **results** allowed demonstrating that 67.35% of the nursing technicians presented an excellent level of social skills, and 74.49% showed partial job satisfaction. Likewise, only significant relationships were found between social skills and some sociodemographic variables: sex ($p=0.01$) and job service ($p=0.03$). Finally, it was found that there was no relationship between social skills and job satisfaction in the nursing technicians of Hospital II-1 Rioja ($p=0.20$). It was **concluded** that the job satisfaction of the nursing technicians at Hospital II-1 Rioja may be associated with other variables such as the type of salary, the opportunities offered by the job for personal and professional development, the conditions of the area in which they work, their colleagues or the work environment.

Keywords: Social skills, job satisfaction, hospital, nursing. (Source: DeCS)

ÍNDICE

Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Introducción	ix
Capítulo I: El problema de investigación	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Justificación de la investigación	12
1.4. Objetivos de la investigación	13
1.4.1. Objetivo general	13
1.4.2. Objetivos específicos	13
1.5. Hipótesis	13
Capítulo II: Marco teórico	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	17
Capítulo III: Materiales y métodos	24
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	24
3.2. Población y muestra	24
3.2.1. Tamaño de la muestra	24
3.2.2. Selección del muestreo	24
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	24
3.3. Variables	24
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	24
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	26
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	29
3.6. Ventajas y limitaciones	29
3.7. Aspectos éticos	30
Capítulo IV: Resultados	31
Capítulo V: Discusión	36
5.1. Discusión	36
5.2. Conclusión	38
5.3. Recomendaciones	38
Referencias bibliográficas	40
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Descripción sociodemográfica de la población de estudio	31
Tabla 2:	Descripción de las habilidades sociales	32
Tabla 3:	Descripción de la satisfacción laboral	32
Tabla 4:	Asociación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral	32
Tabla 5:	Asociación entre las habilidades sociales y los factores sociodemográficos	33
Tabla 6:	Asociación entre la satisfacción laboral y los factores sociodemográficos	34

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el trabajador ha sido considerado un recurso importante para la permanencia y el crecimiento de las organizaciones comerciales e instituciones públicas. Cada trabajador posee la capacidad de colaborar con el incremento de la productividad mediante el desempeño de sus habilidades, relaciones sociales, conocimientos especializados, actitudes, valores, entre otros (1). El trabajador no es un ser mecanizado o un ser desprovisto de sensaciones o emociones, a diario experimenta diversas vivencias dentro de su espacio laboral, mismo que lo predispone a evaluar la satisfacción de bienestar que percibe en su labor (2).

El personal de salud ejemplifica de manera elocuente la dedicación requerida para aumentar la productividad laboral. A diferencia de muchas otras ocupaciones, los trabajadores de la salud canalizan su productividad en la lucha constante por mejorar la salud de aquellos que necesitan atención especializada. En este contexto, sobresalen los técnicos en enfermería, quienes desempeñan un papel vital en diversas áreas hospitalarias. Sus responsabilidades incluyen la asistencia en la curación de heridas, el mantenimiento diario de la higiene de los pacientes, la prevención de complicaciones mediante los cambios posturales, la medición de signos vitales, la esterilización de instrumentos y la facilitación de los cuidados básicos de higiene para los pacientes, entre otras áreas esenciales (3). Es decir, se trata de un profesional que frecuenta un contacto directo con el paciente bajo su cuidado. En definitiva, los especialistas en enfermería, en general, son un conjunto profesional que en el desarrollo de sus acciones tiene un carácter humanitario para el cuidado individual, colectivo y de entornos. Preservar la salud, garantizar bienestar y seguridad es lo que este grupo se plantea a diario (4).

En este sentido, la satisfacción laboral ha sido considerada como un factor crucial para la retención y desempeño productivo de este personal profesional, y se indica que las habilidades sociales actúan como el lazo que favorece y ayuda a enfrentar mejor el estrés y la presión del trabajo; por ende, el trabajador experimenta una mejor satisfacción. Cabe mencionar que las habilidades sociales se refirieren a aspectos como la comunicación asertiva, predisposición para el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la construcción de relaciones de confianza, entre otros aspectos que sugestionan a la persona a evitar conflictos limitantes.

Como bien se señaló, para conocer cómo actúan estas variables se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería que laboran en un hospital de San Martín, 2021? De esta forma se determinó la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería que laboran en un hospital de San Martín, 2021. Asimismo, se determinó el nivel de sus habilidades sociales y qué tipo de satisfacción laboral presentan. Para ello, se tomó como recurso a los profesionales técnicos en enfermería que laboraban en el Hospital II-1 Rioja de la ciudad de Rioja. Esto permitió delimitar algunos factores sociodemográficos y determinar la relación tanto de las habilidades sociales como de la satisfacción laboral. Para ello, la investigación se sustentó bajo justificaciones de tipo teórica, metodológica y práctica. En cada una de ellas se explica la importancia y la seriedad con que se abordó el proceso de indagación para cumplir con la rigurosidad científica.

Ahora bien, dada la naturaleza de la investigación, esta pudo ser viable ya que, al ser un estudio correlacional, fue rápida de ejecutar, resultó ser económica, no provocó daños o perjuicios en ningún sentido. No obstante, se encontraron algunas limitaciones en cuanto a los cuestionarios utilizados. Dado que los cuestionarios fueron de tipo estructurado, las respuestas pudieron verse vulneradas a sesgos; por ejemplo,

el llenado rápido sin haber leído tanto las preguntas como las alternativas de respuesta; otro aspecto fue la deseabilidad social, es decir, solo marcar aspectos positivos. No obstante, se informó a los participantes la importancia que comprende la sinceridad y seriedad al momento de responder.

Es importante mencionar que, para desarrollar esta investigación, se cumplieron con diversas etapas, por ejemplo: se esperó que el Departamento de investigación de la casa de estudios diera la aprobación correspondiente, estimando que el trabajo se hubiera registrado; luego se esperó a que el Comité de Ética ordenara continuar con el proceso; acto seguido se asistió al Hospital II – 1 Rioja para informar de la necesidad investigativa y presentar la solicitud para realizar entrevistas en sus instalaciones y coordinar fechas para la ejecución de las mismas. Al principio hubo una ligera complicación para buscar a cada técnico en enfermería, ya que dada la demanda de su labor no fue posible agruparlos en un solo lugar, es por eso que fue de mayor ayuda entrevistarlos de forma individual, informarles sobre el trabajo investigativo y ejecutar los instrumentos. Las visitas al Hospital II – 1 Rioja se realizaron durante cinco días continuos para recabar la totalidad de la muestra. Los resultados fueron procesados para su análisis dentro de un programa estadístico, los cuales permitieron simplificar las hipótesis que se habían planteado.

A propósito de la idea anterior, la investigación comprendió dos hipótesis, una hipótesis alterna y una hipótesis nula. La primera confirma la existencia de relación entre las variables de estudio, y la segunda niega la existencia de relación entre dichas variables. No está demás señalar que las variables de estudio son la satisfacción laboral y las habilidades sociales; y hablar de satisfacción laboral es referirse a aquel sentimiento que el trabajador tiene sobre su entorno laboral; mientras que las habilidades sociales, por su parte, se refieren a un conjunto de destrezas y capacidades que permiten a la persona el contacto interpersonal y la resolución de problemas, de tal forma que las habilidades sociales son esenciales para establecer relaciones interpersonales saludables y satisfactorias, permitiendo expresar las connotaciones sociales y emocionales en diferentes contextos.

Para finalizar, es menester comentar brevemente que la investigación está dividida en cinco capítulos. En el primer capítulo se planteó la situación problemática, se formularon el problema general y específico, los objetivos del estudio, las justificaciones y las hipótesis. En el segundo capítulo se describió los antecedentes de investigación de índole internacional y nacional, y las bases teóricas de cada variable. En el tercer capítulo se detalló el tipo de investigación, las características de la población y la muestra, los criterios de inclusión y exclusión, los instrumentos, el plan de análisis y las bases éticas. En el cuarto capítulo se explicó los resultados encontrados tanto a nivel univariado como bivariado. Por último, en el quinto capítulo se contrastó y explicó los resultados encontrados; además, se agregó las conclusiones y recomendaciones para investigaciones futuras.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Situación problemática

La satisfacción laboral ha sido tema de investigación en numerosas ocasiones y en diferentes campos del saber (5). En el caso de los servicios de salud, se ha suscitado un notable interés en relación a la satisfacción laboral, debido a que se ha identificado que esta variable repercute de forma significativa en la productividad y, en consecuencia, en la calidad de atención que se brinda al usuario (6). Sin embargo, a pesar del considerable interés por comprender esta variable, los avances teóricos resultan paradójicos en contraste a los avances prácticos; en este sentido, los resultados que se continúan hallando resultan insatisfactorios y poco significativos en lo que concierne a la satisfacción laboral de los trabajadores en general (7).

Ahora bien, debido al interés por los profesionales de la salud, algunas investigaciones hallaron que son los profesionales en enfermería los que menos satisfechos se sienten. Por ejemplo, en España realizaron una investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral en profesionales de un hospital, y encontraron que, de todos ellos, fueron los profesionales en enfermería y los auxiliares en enfermería quienes mostraron niveles de satisfacción laboral más bajos (6). De forma similar, en nuestro país realizaron una investigación con profesionales de la salud pertenecientes al servicio de nefrología de un hospital y hallaron que, de todos los entrevistados, fueron los profesionales en enfermería quienes mostraron mayor prevalencia en niveles de satisfacción de tipo regular y bajo (8).

Es importante mencionar que la satisfacción laboral se refiere a la relación entre los trabajadores y su entorno laboral, cuyo objetivo busca lograr la correspondencia entre las expectativas de los empleados respecto a su trabajo y lo que perciben que están obteniendo (9). En esta misma línea, es importante citar lo que propone el investigador Robbins, quien indica que la satisfacción laboral está asociada a diversos factores, siendo uno de ellos las buenas relaciones con los colegas (10). A propósito de lo dicho, Elton Mayo, quien fue precursor de la teoría de las relaciones humanas, indicó que el factor más importante de la satisfacción en el trabajo es la interacción del individuo con el grupo (11).

Por lo mencionado anteriormente, se entiende entonces que cualquier trabajador que pertenece a alguna organización no es un ser aislado, es un ser que interactúa o se relaciona mediante las habilidades sociales que ha desarrollado. En este sentido, algunas investigaciones indican la importancia de las habilidades sociales y el lazo que tiene con la satisfacción laboral. Por ejemplo, en el país de Ecuador, los investigadores Taruchain y Morales (12) encontraron que el 23.46% de su grupo de análisis que presentaba habilidades sociales de nivel medio también mostraba una parcial insatisfacción laboral. Asimismo, en una investigación realizada en nuestro país, se halló que el 95.6% presentaba un alto nivel de habilidades sociales y el 86.7% mostraba una satisfacción laboral alta (13). De forma similar, se halló que el 45,3% de los enfermeros presentaba un nivel medio de habilidades sociales y el 40,3% presentaba un nivel medio de satisfacción laboral (14).

Cabe mencionar que las habilidades sociales se refieren a una serie de comportamientos que se manifiestan en situaciones de interacción entre personas y que permiten expresar emociones, puntos de vista, actitudes, derechos o deseos. Estas habilidades son importantes para la adaptación social y para fomentar la aceptación y el aprecio por los demás. Al respetar estas conductas en los demás, se promueve la resolución de conflictos y se reduce la probabilidad de problemas futuros (15). Por esta razón, se estima que las personas con buenas habilidades sociales son propensas a generar relaciones sociales saludables y positivas; por el contrario, al

reflejarse la incapacidad de controlar inconvenientes en su trabajo, puede emerger el estrés y generar insatisfacción (16).

En este punto, es importante mencionar que el personal de enfermería desempeña una actividad sustantiva respecto a la atención al paciente y, de acuerdo con lo que postula Millones (17), la satisfacción laboral en los enfermeros actúa como un componente que respalda los diversos desafíos a los que se ven expuestos en torno a la atención médica actual. En este sentido, garantizar el bienestar físico y psicológico de estos trabajadores habilita la prestación de atención de excelencia a los pacientes a su cuidado (17) (18). Por ello, se destaca la importancia de los profesionales en enfermería, quienes son considerados elementos cruciales en el servicio sanitario y de salud y cuya escasez plantearía un desafío crítico (6). Sin embargo, a pesar del paso del tiempo, aún persisten brechas que dificultan la atracción de profesionales de enfermería y su retención en el campo laboral (6).

En relación al problema descrito y para fines de la investigación, se ha considerado realizar esta investigación con los profesionales técnicos en enfermería que laboran en un Hospital del departamento de San Martín debido a que los técnicos en enfermería son un personal no estático, llevan sus saberes a diferentes áreas del Hospital y están en frecuente contacto con diversas personas y profesionales. Por lo tanto, intervenir en este problema evitaría repercusiones en el centro de trabajo, y otros efectos improductivos como un ambiente laboral ambiguo y tenso, direcciones autoritarias que merman la eficacia del rendimiento en el enfermero y que pueden incidir en sus actividades y actitudes, pudiendo mostrarse problemáticos e incluso apáticos frente a lo que sucede en el hospital, ya que el trabajo cada vez se volvería más pesado, cansado y con un ambiente incómodo, en el que pudiera verse afectada directamente la calidad del servicio y cuidado que se brinda al usuario.

En síntesis, la presente investigación se propone determinar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?

1.1.1. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles de habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021?
- ¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe en las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?

Justificación de la investigación

La profesión de enfermería es una disciplina orientada hacia el cuidado de la salud en el transcurso vital humano. Así como resulta importante dominar técnicas específicas, también lo es mantener un desenvolvimiento apropiado de las habilidades sociales, dado que las relaciones interpersonales forman parte de su quehacer diario (19).

Los técnicos en enfermería son parte importante del capital humano del hospital. Es por ello que conocer las necesidades reales o sentidas que intervengan en su desempeño laboral es una prioridad, con lo cual la entidad se permitiría ejecutar estrategias destinadas hacia aquellos elementos que contribuyen a conseguir la satisfacción de sus trabajadores para fomentar una actitud de servicio que se vería reflejado en la productividad y el ambiente de trabajo (20). Por consiguiente, mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en la mejora de los procesos, fomenta el trabajo en equipo y la interacción armónica de las diferentes áreas, considerandos todos ellos como indicadores de calidad (20).

Por todo lo expuesto, la investigación cuenta con justificaciones de tipo teórica, práctica y metodológica:

Justificación teórica: El cuerpo de la investigación está compuesto por diversos conceptos que fundamentan y sustentan las variables propuestas; en este sentido, la investigación se ve respaldada por información coherente y confiable.

Justificación metodológica: A fin de dar respuesta a las preguntas formuladas y contrastar las hipótesis propuestas, se ha recurrido a instrumentos adaptados a la realidad peruana, mismos que cuentan con validación y confiabilidad; de tal forma que aquello que se pueda encontrar sea de utilidad para futuras investigaciones, independientemente de que sean locales, nacionales o internacionales.

Justificación práctica: la investigación tiene como finalidad conocer si existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, además, identificar los niveles de habilidades sociales y los tipos de satisfacción laboral en los técnicos en enfermería; alcanzar esos objetivos hace que, a partir de los resultados y las conclusiones expuestas, sea posible tomar acciones que contribuyan a la mejoría de las posibles deficiencias; de igual modo, proponer recomendaciones que impacten en la tranquilidad, mejoría, productividad y mayor relevancia de la institución con la finalidad de mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre estos profesionales; así también, la calidad de atención y cuidado del usuario.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021.
- Identificar los niveles de la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.
- Determinar la relación que existe entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021.
- Determinar la relación que existe en las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.

1.2. Hipótesis

- **H_i**: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.
- **H_o**: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

En cuanto a las investigaciones internacionales, como primer antecedente, se encontró la de Vallellano (21) quien en el año 2019, en Madrid – España, realizó una investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales del trabajo social, en comparación con profesiones afines como la Educación social y la docencia, así como identificar algunos de sus predictores, entre los que cabe situar la carga mental percibida, el significado del trabajo o las expectativas laborales. Los métodos utilizados se enfocaron en realizar tres estudios en el que comparó muestras entre trabajadores sociales, educadores sociales y docentes respecto a la satisfacción laboral como en la carga mental percibida. Para el primer estudio utilizó un total de 88 mujeres, para el segundo se utilizó un total de 120 mujeres y 43 hombres y para el último estudio participaron un total de 250 mujeres y 27 hombres. El autor utilizó instrumentos de medición en relación a las variables. De forma conjunta, los resultados que el investigador encontró demostraron la existencia de diferencias significativas interprofesionales, ya sea a nivel de satisfacción laboral como de la carga mental. En este sentido, los profesionales del trabajo social puntuaron menos en satisfacción laboral, pero más en carga mental que los docentes.

Como último antecedente se encontró el trabajo realizado por Pablos y Cubo (22) en Badajoz - España en el 2015, quienes realizaron una investigación con los objetivos de conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz; determinar si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias e identificar las variables que inciden en dicha satisfacción laboral. Para ello, los investigadores elaboraron un cuestionario el mismo que fue aplicado a su población de estudio. Los resultados mostraron que el 83.3% es de sexo femenino, el 78.9% fueron de condición laboral fijo y el 77.5% contaba con una experiencia profesional de más de 10 años. Los investigadores concluyeron que las enfermeras se encuentran satisfechas en la dimensión percepción del ámbito del trabajo el cual correspondió a la mayor puntuación en cuanto al desarrollo de sus competencias. Por último, el grado de satisfacción laboral de las enfermeras de este estudio es medio alto.

Nacionales

En cuanto a las investigaciones nacionales, el primer antecedente encontrado fue el de Quispe (23), quien en el año 2021 realizó una investigación para determinar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud, 2020. Se trató de un estudio con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Se estimó una población de 150 profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD y una muestra de 108 profesionales en enfermería. La técnica empleada para la recolectar datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron las habilidades sociales del 56.5% de la muestra se ubica en un nivel regular, mientras que el 63.9% presenta un nivel de satisfacción laboral de tipo bajo. La investigadora concluyó que existe una relación directa entre ambas variables ya que determinó un nivel de significancia de $0,00 < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,771, de igual manera.

Del mismo modo, se consideró el trabajo de los investigadores Ore y Soto (24), quienes en el año 2019 en la ciudad de Lima realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin. Los investigadores utilizaron como metodología un estudio de nivel cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Asimismo, la unidad de análisis estuvo conformada por 60 enfermeras del hospital Guillermo Kaelin, además contaron con instrumentos validados por el Ministerio de Salud. Los resultados encontrados por los investigadores, demostró que, respecto a la satisfacción laboral, solo el 68.3% las enfermeras presentaron un nivel medio de satisfacción laboral. Respecto a las condiciones de trabajo, encontraron que solo el 68.3% tiene una condición de trabajo regular. En conclusión, determinaron que existe relación entre sus principales variables de estudio, y estimaron que, a mejores condiciones de trabajo, habrá mayor satisfacción laboral.

Así también, se consideró el aporte de los investigadores Cárdenas y Feliciano (25), quienes en el año 2018 en la ciudad de Lima realizaron un estudio con el objetivo de identificar la satisfacción laboral de los enfermeros en área crítica del Hospital María Auxiliadora. Para ello, los investigadores recurrieron a un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con una unidad de análisis de 104 enfermeros. Asimismo, utilizaron un instrumento validado denominado Encuesta de Satisfacción Laboral. Los investigadores encontraron como resultado que el 52% de los enfermeros muestran una insatisfacción laboral y 48% se sienten satisfechos. En cuanto al análisis de las dimensiones, se encontró que mostraron insatisfacción en relación con la autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos. Por último, concluyeron que los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora manifestaron en su mayoría sentirse insatisfechos; la mayor insatisfacción se presentó en relación a las políticas administrativas dadas por parte de la institución, así como sobre los beneficios remunerativos.

Como antepenúltimo antecedente se encontró el trabajo realizado por el investigador Hidalgo (26) en el año 2018 en la ciudad de Arequipa. Hidalgo se propuso como objetivo conocer la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal y ciencias forenses en la ciudad de Arequipa. El investigador consideró realizar un estudio correlacional, cuya unidad de análisis estuvo conformada por 80 trabajadores de distintos distritos de Arequipa. Los resultados mostraron que del total de los trabajadores el 62.5% eran contratados y solo el 37.5% eran nombrados. Además, estimó que el 47.5% mostraban un nivel de satisfacción laboral de tipo bajo y 27.5% presentaba un inadecuado nivel de habilidades sociales. En esta misma línea, encontró que el 40.9% de los trabajadores con habilidades sociales inadecuadas mostraron también una baja satisfacción, y de forma similar, el 50.0% que mostraron habilidades sociales adecuadas mostraron también una baja satisfacción laboral. Por último, determinó que las habilidades sociales no influyen en la satisfacción laboral dado que obtuvo como resultado un $p > 0.05$. En conclusión, el investigador señaló que las habilidades sociales de los trabajadores del instituto de medicina legal de Arequipa no influyen en su satisfacción laboral.

Finalmente, el último antecedente hallado fue el de Debarbiere (27), quien en el año 2018 en la ciudad de Lima realizó una investigación con el objetivo de conocer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en el personal operativo de una empresa de hidrocarburos ubicada en San Luis y Pueblo Libre de la ciudad de Lima. Para ello, el estudio fue desarrollado con una muestra de 100 colaboradores del área operativa de la empresa mencionada, de ambos sexos y edades entre 21 a 62 años. La investigación la realizó mediante un diseño no experimental de tipo correlacional. Los resultados que encontró le mostraron que no existe una relación

($r=0.071$; $p>0.05$) entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral. Por último, señaló que las habilidades sociales y la satisfacción laboral se ubicaron en un nivel regular respectivamente.

2.2. Bases teóricas

HABILIDADES SOCIALES

a) Definición

Las habilidades sociales se refieren a un conjunto de destrezas y capacidades que permiten a las personas establecer contactos interpersonales y resolver problemas de manera efectiva, tanto en aspectos emocionales como sociales. Son fundamentales para desarrollar relaciones saludables y satisfactorias, y expresar adecuadamente las connotaciones sociales y emocionales en diferentes contextos (26). Gil propuso una definición similar quien, citado por Balbin en su investigación (28), afirmó que las habilidades sociales son una forma de expresión verbal asertiva que evita ofender a otras personas y permite manejar de manera asertiva críticas u opiniones malintencionadas.

Asimismo, las habilidades sociales brindan la capacidad de actuar de manera convincente y cómoda, expresando los sentimientos y derechos individuales sin generar ansiedad y, al mismo tiempo, respetando los derechos de los demás (29). Estas conductas favorecen un desarrollo productivo en distintos contextos, ya sean individuales o grupales (30). Es importante destacar que las habilidades sociales varían según el entorno en el que se lleva a cabo la interacción, lo que conlleva una diversidad de tipos de habilidades (30). Además, las personas que poseen habilidades sociales se diferencian en términos cognitivos y de comportamiento de aquellas que carecen de las mismas (31).

Por su parte, Goldstein indica que los comportamientos verbales y no verbales, que dicho sea de paso es la otra cara de las habilidades sociales, son adquiridos y aprendidos y éstos a su vez permiten al sujeto manejarse socialmente con éxito, pudiendo así manejar situaciones problemáticas (32). Dicho de otra manera, Gardner sostiene que las habilidades sociales como inteligencia social son capacidades para comprender e interactuar de manera asertiva con las personas y con el ambiente. Además, agrega que esta competencia de tipo interpersonal se configura mediante cuatro capacidades, tales como organización de grupo (capacidad que permite a las personas tomar decisiones, ser líder de grupo, promover y organizar grupo), negociación de soluciones (capacidad para hacer de mediador, de resolver problemas con los demás), conexión personal (capacidad de empatía, facilidad para responder a sentimientos y preocupaciones de los demás) y análisis social (facilidad para detectar y comprender los eventos que ocurren a los demás) (33).

b) Componentes de habilidades sociales

En el año 2007, el investigador Vicente Caballo sostuvo que, dado que el individuo suele involucrarse en diversos grupos sociales, el ser humano ejerce sobre sí la mejoría de ciertas conductas, de tal forma que, a fin de lograr un mayor desempeño de sus habilidades sociales, estas se expresan en distintos componentes, tales como (32):

- **Componentes conductuales.** Este se constituye por tres subcomponentes. El primero es la comunicación no verbal e involucra la expresión facial, la mirada, los gestos, el tono postural, la apariencia. El segundo es la comunicación paralingüística que contiene el volumen la voz, inflexiones, todo de voz,

claridad, ritmo, fluidez y perturbaciones del habla. El tercero es la comunicación verbal, y se integra características como la duración, la generalidad, la formalidad, la variedad, el humor y turnos de palabras.

- **Componentes cognitivos.** Este cuenta con dos subcomponentes de interacción. El primero está basado en las percepciones sobre el ambiente de comunicación que involucra las percepciones de formalidad, de un ambiente cálido, de un ambiente privado, de restricción, de la distancia. El segundo, cuenta con variables cognitivas del individuo, tales como competencias cognitivas, estrategias de codificación y constructos personales, expectativas, valores subjetivos de los estímulos y sistemas y planes de autorregulación.
- **Componentes fisiológicos.** Se refiere a la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electrodermales, las respuestas miográficas y la respiración.

c) **Características de las habilidades sociales**

De acuerdo con Fernández, las habilidades sociales se caracterizan por (33):

- Ser adquiridas durante el desarrollo de la socialización, por tener la flexibilidad de ser reforzadas o rectificadas en forma permanente.
- Porque involucran áreas motoras, emocionales y cognitivas.
- Están sujetas a variables sociodemográficas como la edad, sexo, cultura, normas sociales y factores situacionales.
- Son interactivas, y se exponen de acuerdo al estímulo, respuesta y reforzamiento.

d) **Dimensiones de las habilidades sociales**

Los autores Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein (34) estimaron que existe alrededor de 50 habilidades sociales, las cuales están divididas en 6 dimensiones, mismas que se señalan en los siguientes párrafos:

- **Primeras habilidades sociales:** El texto se refiere a un conjunto de habilidades sociales que involucran escuchar activamente, comenzar una conversación, mantener una conversación interesante, hacer preguntas pertinentes, expresar agradecimiento, presentarse adecuadamente, presentar a otras personas de manera apropiada y saber cómo hacer un cumplido adecuado.
- **Habilidades sociales avanzadas:** Implica pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** se refiere a una serie de habilidades emocionales que incluyen reconocer y comprender nuestros propios sentimientos, expresarlos de manera apropiada, tener empatía con los sentimientos de los demás, enfrentar situaciones en las que alguien está enojado, expresar afecto, manejar el miedo y aprender a recompensarse a sí mismo.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** Se trata de una serie de habilidades sociales que implican pedir permiso, compartir con los demás, brindar ayuda, negociar, ejercer autocontrol, defender los propios derechos, responder adecuadamente ante las bromas, evitar conflictos con los demás y no caer en peleas innecesarias.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** se refiere a una serie de situaciones en las que se debe saber manejar y responder de manera apropiada. Esto incluye: formular una queja, responder a una queja, tener una actitud deportiva después de un juego, lidiar con sentimientos de vergüenza, encontrar una

solución cuando se es dejado de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, enfrentar el fracaso, lidiar con mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para conversaciones difíciles y manejar la presión de un grupo.

- **Habilidades de planificación:** Se trata de un proceso que involucra la toma de decisiones, la capacidad de distinguir la causa de un problema, establecer metas, evaluar las propias habilidades, recopilar información, resolver problemas según su importancia, tomar una decisión y enfocarse en una tarea específica.

e) Clases de habilidades sociales

Los investigadores Rosales et al. (35) distinguieron 4 clases de habilidades sociales, y afirmaron que estas se pueden encontrar según el tipo de destrezas que se desarrollen. Los tipos son:

- **Cognitivas.** Se refiere a que las características psicológicas y los procesos cognitivos juegan un papel importante en nuestras decisiones y acciones. Esto incluye nuestro estado de ánimo, la identificación de nuestras necesidades, preferencias, gustos y deseos.
- **Emocionales.** Se refiere a que las emociones son una experiencia subjetiva que se manifiesta en comportamientos, expresiones y acciones.
- **Instrumentales.** Son habilidades que tienen un propósito, es lo que se hace para un desenlace asertivo. Por ejemplo: buscar alternativas a la agresión, negociación de conflictos, etc.
- **Comunicativas.** Se refiere a que las habilidades de comunicación involucran el uso del lenguaje verbal para expresar y transmitir información. Estas habilidades incluyen la capacidad de iniciar y mantener conversaciones, formular preguntas y otros aspectos de la comunicación verbal.

En síntesis, las cuatro clases de habilidades sociales pueden afectar nuestras relaciones interpersonales de manera positiva o negativa y cómo es importante regular nuestros pensamientos y emociones para mejorar estas habilidades. Se destaca que, para lograr un cambio real y duradero, es necesario trabajar en todas las clases de habilidades de manera integral y no enfocarse en una sola (35).

f) Modelos teóricos explicativos de las habilidades sociales.

Teoría del Aprendizaje Social Bandura

En esta teoría se sostiene que las cogniciones no se originan de manera aislada o como una causa independiente de la conducta, por el contrario, las ideas que una persona tiene acerca de sí misma y de su entorno se construyen y se confirman a través de cuatro procesos: la experiencia directa, obtenida a partir de los efectos que producen sus acciones; la experiencia vicaria, que se obtiene a través de los efectos que producen las conductas de otras personas; los juicios expresados por los demás y los conocimientos previos, mediante la inferencia. Desde la perspectiva de la teoría del aprendizaje social, se han desarrollado dos modelos explicativos de la inhabilidad social: el modelo de déficit y el de interferencia (36).

- El "modelo de déficit" explica que los problemas en la competencia social se deben a la falta de habilidades y conductas necesarias para la situación social. Esta carencia puede ser causada por falta de refuerzo adecuado, falta de modelos apropiados o ausencia de oportunidades de aprendizaje y estimulación (36).

- El "modelo de interferencia" sugiere que los problemas de competencia social no son causados por la falta de habilidades necesarias, sino por la interferencia de factores emocionales, cognitivos y/o motores en su ejecución adecuada. Estos factores pueden incluir pensamientos depresivos, creencias irracionales, habilidad limitada para solucionar problemas, ansiedad, expectativas negativas, entre otros. Aunque el sujeto tiene las habilidades necesarias, no puede utilizarlas efectivamente debido a estas variables interferentes (36).

Enfoque de Elena Gismero

Explica que las habilidades sociales tienen seis componentes (36):

- **Autoexpresión de situaciones sociales.** Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc.
- **Defensa de los propios derechos como consumidor.** Hace referencia a la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo.
- **Expresión de enfado o disconformidad.** Indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y desacuerdos con otras personas.
- **Decir no y cortar interacciones.** Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener, así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo.
- **Hacer peticiones.** Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos.
- **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.** El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita) y de poder hacer espontáneamente un cumplido un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos.

SATISFACCION LABORAL

a) Definición

Para Bracho, la satisfacción laboral se trata de la percepción que cada miembro de una organización tiene sobre la interacción entre las experiencias, expectativas, necesidades, valores y las condiciones de trabajo (37). De manera similar y resumida, se entiende que es aquella actitud que tiene el miembro laboral sobre su trabajo (38) e incluso una disposición psicológica de la persona hacia su labor (18). Finalmente, la satisfacción laboral ha sido documentada como aquel sentimiento que procede de la apreciación que el individuo tiene sobre su entorno laboral (39).

La satisfacción laboral es un tema de gran interés debido a que todo personal que labora en alguna institución es un capital humano potencial, de tal forma que la organización debe tener la habilidad para reconocer o satisfacer las necesidades de sus trabajadores, ya que un trabajador que pierde el interés en su trabajo no brindará la atención adecuada al usuario, generando dilemas o controversias y soliendo renunciar más; por lo contrario, un trabajador satisfecho gozará de mejor salud y estimulará productividad en su labor (40). En este sentido, la satisfacción laboral se ve revelada como un predictor de la permanencia en el trabajo, actuando también como un indicador de bienestar psicológico (41).

Debe señalarse que la satisfacción laboral en el trabajo fue estudiada y discutida en diversas áreas del saber, una de ellas es la enfermería, por lo que la satisfacción laboral ha sido clave para el desempeño junto a la calidad del cuidado del paciente (6).

b) Factores de la satisfacción laboral

Robbins en el año 1991 considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son (42):

- **Reto del trabajo – Satisfacción con el trabajo en sí**
Los trabajadores se inclinan a la preferencia de trabajos que les den la oportunidad de emplear sus habilidades que procuren brindar diversas tareas o retos, teniendo libertad y retroalimentación de su servicio. Los retos deben ser moderados, esto provocará placer y satisfacción de desempeño; sin embargo, si un reto es demasiado grande creará frustración y sensaciones de fracaso en el trabajador, disminuyendo la satisfacción.
- **Sistema de recompensas justas**
Se compone por recompensas intrínsecas y extrínsecas. La primera es la que el trabajador experimenta internamente, así como los sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad para desarrollar un trabajo. Las extrínsecas son las que entrega la entidad de trabajo de acuerdo al desempeño y esfuerzo del trabajador mediante el sistema de salarios, políticas de ascenso, elogios y reconocimientos. Estas recompensas deben ser apreciadas como justos y libres de ambigüedades
- **Satisfacción con el salario**
Se sostiene en los sueldos, los incentivos y gratificaciones que recibe el trabajador a cambio de su labor. Esta compensación es una medida que la organización utiliza para obtener, mantener y retener la fuerza del trabajo productivo. Sin embargo, esta medida puede influir en la insatisfacción laboral del trabajador.
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**
Estas dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social del trabajador. La percepción de la justicia de acuerdo a la política de la organización debe ser clara, justa y libre de ambigüedades, favoreciendo a la satisfacción laboral.
- **Condiciones favorables de trabajo**
El ambiente de trabajo es un recurso de interés para el trabajador. Este interés se concentra por el bienestar personal que les permita. Un ambiente físico cómodo y agradable favorecerán al desempeño productivo con calidad de satisfacción laboral.
- **Colegas que brinden apoyo**
En el trabajo también se cubren necesidades de interacción social, es así que el comportamiento del jefe o supervisor es uno de los principales factores de la satisfacción. A estos jefes también se los identifica como líderes que pueden ser democráticos o indiferentes hacia los subordinados. Se considera que tener un líder democrático sea muy importante para empleados con baja autoestima. Esto significa que, al cabo de compartir ambientes laborales con compañeros afables que brindan apoyo al trabajador, se desarrolla una satisfacción laboral mayor.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**
Un alto acuerdo entre la personalidad y ocupación laboral da como resultado más satisfacción, debido a que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de su trabajo. Esto permitiría que el trabajador sea más exitoso en su trabajo.

c) Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones a describir, están basadas en el postulado teórico de Locke. El autor intentó identificar y examinar las dimensiones de las que obedecía la satisfacción laboral, en el cual él considera que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Agrupó cualidades trabajo mismo y las de cada trabajador que condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de labor. Estas cualidades se describen de la siguiente manera (43):

- **Satisfacción con el trabajo**
Se integra la atracción intrínseca al trabajo tales como la realización exitosa del trabajo, el reconocimiento de éxito del trabajo, el progreso profesional, la utilización plena de las habilidades personales.
- **Satisfacción con el salario**
El autor ya mencionado, en su teoría de discrepancia, hace mención que la satisfacción con las remuneraciones obedece a la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que en la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. En definitiva, se considera la forma en cómo el dinero es distribuido.
- **Satisfacción con las promociones**
Expresa las oportunidades de educación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento**
Se manifiesta mediante las aprobaciones, elogios, y cuán estimable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones del autor mencionado, este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios**
Se refiere a los beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, gratificaciones.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo**
Son aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- **Satisfacción con la supervisión**
Integran las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo**
Se caracteriza por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección**
Aquí se destaca las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

d) Modelos explicativos de la satisfacción laboral

Modelo de los dos factores de Herzberg

Es también conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg. En esta teoría se postuló la existencia de dos factores que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Los factores se determinan como factores intrínsecos y extrínsecos (43).

- **Grupo de factores intrínsecos o motivacionales:** Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Está relacionado con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.
- **Grupo de factores extrínsecos o Higiénicos:** Está referido a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist

Se postula que, para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo, se deben considerar habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan adaptación al trabajo (43). Los autores señalan que:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
- Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Se trató de un estudio de tipo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Para Hernández, Fernández y Baptista, este tipo estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular (44). Así también, los autores citados afirman que el diseño no experimental de corte transversal es aquel en el que se recolectan datos en un momento único, se observan los fenómenos en su ambiente natural sin la intención ni la acción de manipularlos (44).

3.2. Población y muestra

Para fines de la investigación, la población se conformó por técnicos en enfermería que laboraban en el Hospital II-1 Rioja de la ciudad de Rioja, en donde se halló un total de 133 técnicos en enfermería, entre varones y mujeres.

3.2.1. Tamaño de la muestra

Para conocer el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra a buscar

P = cantidad de personas a favor = 0.5

Q = cantidad de las personas que no están de acuerdo = 0.5

e = máximo error de estimación = 0.05

Z = valor de la tabla de distribución normal, con un nivel de confianza del 95 % = 1.96

N = total de la población

3.2.2. Selección del muestreo

La muestra representativa estuvo conformada por 98 técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja. El tipo de muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple. Esto significa que todos los integrantes de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos.

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

- **Inclusión**

Técnicos en enfermería que:

- tengan edades desde los 23 años a más
- que cuenten con un tiempo de labor mayor a un mes
- que deseen participar y desarrollar los cuestionarios

- **Exclusión**

- Profesionales de otras disciplinas
- Técnicos en enfermería que no llenen por completo los formularios
- Técnicos en enfermería que en el transcurso de la investigación deseen retirarse

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

Habilidades sociales (variable cualitativa politómica ordinal)

- **Definición de conceptual.**

Hablar de las habilidades sociales es referirse a un conjunto de destrezas y capacidades que permiten al individuo un contacto interpersonal y la resolución de problemas, ya sea de manera interpersonal y socioemocional, de tal forma que las habilidades sociales son esenciales para establecer relaciones interpersonales saludables y satisfactorias, permitiendo expresar las connotaciones sociales y emocionales en diferentes contextos (26).

- **Definición operacional**

Para medir la variable habilidades sociales, se utilizó como recurso la “Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein”. El instrumento se compone de un total de 50 ítems, los cuales están distribuidos en 6 áreas. Respecto a los ítems, cada uno comprende diversas alternativas de respuesta, y cada alternativa posee un número, mismo que es útil para otorgarle un puntaje. En este sentido, se tiene: nunca usa esa habilidad = 1, rara vez utiliza esa habilidad = 2, a veces utiliza esa habilidad = 3, a menudo utiliza esa habilidad = 4 y siempre usa esa habilidad = 5. El instrumento también cuenta con un sistema de clasificación de acuerdo al puntaje logrado de la suma total de las respuestas de los ítems, por ejemplo: deficiente nivel de habilidades sociales = 155 puntos a menos, bajo nivel de habilidades sociales = 156 a 169 puntos, normal nivel de habilidades sociales = 170 a 186 puntos, buen nivel de habilidades sociales = 187 a 205 puntos y excelente nivel de habilidades sociales = 206 a más puntos. Finalmente, este instrumento puede ser utilizado en las edades desde los 12 años en adelante, en ambos sexos, pudiendo aplicarse de forma individual y colectiva utilizándose un tiempo aproximado de 15 minutos.

Satisfacción laboral (variable cualitativa politómica ordinal)

- **Definición conceptual**

Para Bracho, la satisfacción laboral se trata de la percepción que cada miembro de una organización tiene sobre la interacción entre las experiencias, expectativas, necesidades, valores y las condiciones de trabajo (37).

- **Definición operacional.**

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó el instrumento “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” de la investigadora Sonia Palma Carrillo. El instrumento busca conocer el nivel o los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. Se compone de 36 ítems, los cuales están distribuidos en 7 factores. Ahora bien, cada ítem cuenta con varias alternativas de respuesta y cada alternativa cuenta con un número que representa su puntuación, por ejemplo: totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo = 5. La suma de las respuestas de cada ítem se clasifica categóricamente según el puntaje logrado, así se tiene: satisfacción laboral alta = 168 a más puntos, parcial satisfacción = 149 a 167 puntos, regular satisfacción = 112 a 148 puntos, parcial insatisfacción = 93 a 111 puntos y baja satisfacción = 92 puntos a menos. El cuestionario es aplicable para personas de 17 años en adelante, pudiendo administrarse de forma individual y colectiva, tomándose un tiempo aproximado de 15 minutos.

Variables Sociodemográficas.

- **Definición de conceptual**

De acuerdo con De Tejada, la sociodemografía es una ciencia que estudia estadísticamente las características sociales de las poblaciones humanas y sus

variaciones. Esta disciplina implica la interpretación y análisis de los datos, así como la realización de proyecciones y predicciones basadas en variables no demográficas. La sociodemografía también involucra el manejo de información cuantitativa y cualitativa y la reflexión sobre los problemas específicos de las poblaciones estudiadas (45).

- **Definición operacional**

Para obtener los datos sociodemográficos de los técnicos en enfermería, se utilizó el “cuestionario sociodemográfico” creado por la autora con el objetivo de conocer aspectos personales de cada integrante para esta investigación. El tiempo establecido para la ejecución del cuestionario es de 5 minutos aproximadamente. Así también, el cuestionario está compuesto por dos dimensiones: social y demográfico, y cuenta con 7 ítems.

- **Tiempo de trabajo en el hospital:** variable cualitativa politómica ordinal.
- **Área de trabajo:** variable cualitativa politómica nominal.
- **Ciudad donde radica:** Variable cualitativa politómica nominal.
- **Tipo de contrato:** Variable cualitativa politómica nominal.
- **Estado civil:** Variable cualitativa politómica nominal.
- **Sexo:** variable cualitativa dicotómica nominal.
- **Edad:** variable cualitativa politómica ordinal.

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

3.4.1. Técnicas e instrumentos.

Los datos recolectados se realizaron por medio de la encuesta. Para ello se llevó a cabo una serie de pasos, tales como: esperar la aprobación del proyecto de investigación, recibir la carta del comité de ética, asistir al Hospital II-1 Rioja para coordinar con la dirección del hospital, informar el motivo de la visita y solicitar el permiso para entrevistar en sus instalaciones, así como coordinar las fechas oportunas para la aplicación de los cuestionarios, asistir en las fechas programadas y presentarme ante los técnicos en enfermería y explicarles en qué consiste el trabajo, revisar que hayan respondido por completo a cada cuestionario, archivar los cuestionarios respondidos, revisar y calificar; por último, transcribir las respuestas y resultados al programa Excel y transferirlos al programa STATA 14, hacer los análisis univariado y bivariado y comprobar las hipótesis propuestas.

3.4.2. Instrumentos

Lista de chequeo de habilidades sociales

- **Autor:** Arnold P. Goldstein - New York el año 1978.
- **Traducción al español:** Rosa Vásquez en 1983
- **Traducción final y adaptación peruana:** Ambrosio Tomás, 1994-1995.
- **Forma de aplicación:** colectiva e individual.
- **Tiempo de aplicación:** 15 minutos aproximadamente.
- **Ámbito de aplicación:** 12 años en adelante.
- **Objetivo:** Determinar las deficiencias y competencias que tiene una persona en sus habilidades sociales, identificar el uso de la variedad de habilidades sociales, personales e interpersonales, y evaluar en qué tipo de situaciones las personas son competentes o deficientes en el empleo de una habilidad social.
- **Tipo escala:** escala de tipo Likert.
- **Tipos de respuesta:** 1= nunca usa la habilidad, 2 = rara vez utiliza esa habilidad, 3 = a veces usa la habilidad, 4 = a menudo usa la habilidad y 5 = siempre usa la habilidad.

- **ítems:** Compuesto por 50 ítems.
- **Dimensiones:**

Áreas	Ítems
Grupo I: Primeras habilidades sociales	01 – 08
Grupo II: Habilidades sociales avanzadas	09 – 14
Grupo III: Habilidades relacionadas con los sentimientos	15 – 21
Grupo IV: Habilidades alternativas a la agresión	22 – 30
Grupo V: Habilidades para hacer frente al estrés	31 – 42
Grupo VI: Habilidades de planificación	43 - 50

- **Calificación:** Para calificar el cuestionario, en primer lugar, se debe revisar con cautela que todos los ítems tengan una respuesta, aquellos que no lo tengan o tengan más de una, deben ser anulados. Ahora, de acuerdo a lo indicado líneas arriba, cada alternativa de respuesta tiene un valor numérico, y estos valores son los que nos indicaran en qué categoría o nivel se encuentra el encuestado. Por consiguiente, para obtener el puntaje total, se debe sumar todos los valores numéricos. Finalmente, cuando ya se tenga un valor total, procederemos a ubicar el puntaje en el nivel o categoría que a continuación se muestra:

Categorías	Puntajes totales
Deficiente nivel de Habilidades Sociales	De menos a 155
Bajo nivel de Habilidades Sociales	156 a 169
Normal nivel de Habilidades Sociales	170 a 186
Buen nivel de Habilidades Sociales	187 a 205
Excelente nivel de Habilidades Sociales	206 a más

- **Validez y confiabilidad:** Tomas (46), en el año 1995, para la adaptación a la realidad peruana del instrumento, realizó el análisis de ítems de la Lista de Chequeo de las Habilidades Sociales con el fin de determinar si era necesario eliminar o modificar algún ítem, sin embargo, halló correlaciones significativas ($p < .05$, $.01$, $.01$), lo que le permitió dejar el instrumento intacto. Asimismo, cuando realizó el análisis de las dimensiones, encontró también correlaciones positivas y altamente significativas con un nivel de $p < .001$ (46). Por otro lado, para calcular el instrumento mediante el test-retest, utilizó el Coeficiente de Correlación Producto-Momento de Pearson, obteniéndose una " r " = 0.6137 y una " t " = 3.011, la cual es muy significativa al $p < .01$. El tiempo entre el test y el retest fue de 4 meses. Con propósitos de aumentar la precisión de la confiabilidad, calculó el Coeficiente Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniendo un Alpha Total " rtt " = 0.9244 (46). Todos estos valores demostraron la precisión y estabilidad de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein.

Escala de satisfacción laboral

- **Autor:** Sonia Palma Carrillo
- **Particularidad:** instrumento de exploración psicológico
- **Objetivo:** evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores
- **Administración:** individual y colectiva

- **Tiempo:** aproximadamente 20 minutos
- **Edad de aplicación:** 17 años en adelante
- **Tipo de escala:** escala de tipo Likert
- **Tipos de respuesta:** 5 = totalmente de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = indeciso, 2 = en desacuerdo, 1 = totalmente en desacuerdo.
- **Número de ítems:** 36 ítems
- **Estructuración:** la prueba tiene 7 factores.

FACTORES	ÍTEMS
Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

- **Descripción de los factores:**
 - **Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
 - **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
 - **Factor III:** Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
 - **Factor IV:** Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
 - **Factor V:** Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
 - **Factor VI:** Desempeño de Tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
 - **Factor VII:** Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas
- **Calificación:** El puntaje total resulta de la suma de las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo". En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), se debe invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores. En definitiva, para conocer el tipo de satisfacción laboral del entrevistado, se debe identificar el puntaje total y luego ubicarlo a la categoría que le corresponde, tal como:

Satisfacción	FACTORES
--------------	-----------------

laboral	I	II	III	IV	V	VI	VII	P.T
Alta	23	18	23	19	29	29	29	168
	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +
Parcial satisfacción laboral	20	15	20	17	26	26	25	149
	a	a	a	a	a	a	a	a
Regular	22	17	22	18	28	28	28	167
	15	9	15	12	19	20	19	112
	a	a	a	a	a	a	a	a
Parcial insatisfacción laboral	19	14	19	16	25	25	24	148
	11	7	11	8	14	14	14	93
	a	a	a	a	a	a	a	a
Baja	14	8	14	11	18	19	18	111
	10	6	10	7	13	13	13	92
	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -

- **Validez y confiabilidad:** La investigadora Palma estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores (47). Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, le permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79 (47).

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

El paquete estadístico utilizado para comprobar las hipótesis de investigación fue el programa STATA versión 14. Para describir las variables cualitativas se utilizó la frecuencia y porcentajes. Para el análisis inferencial se utilizó la prueba estadística: Chi cuadrado y un nivel de significancia de ≤ 0.05 .

3.6. Ventajas y limitaciones

Según Hernández, entre las principales ventajas que presenta el diseño de investigación transversal está la rapidez del estudio, además de lo económico que resulta. Otra ventaja es que ofrece información general de las diferencias entre distintas edades; además, los instrumentos están validados y muestran una índole confiable (44).

Por otro lado, al utilizar como recurso los cuestionarios, estos pueden verse sesgados, siendo una limitante la deseabilidad social. Sin embargo, se informó a los participantes que sus respuestas no serán calificadas como buenas o malas, ni se expondrán con nombres y apellidos, ya que el estudio tiene fines investigativos.

3.7. Aspectos éticos

Para iniciar la ejecución de los cuestionarios, fue importante contar con la aprobación del Comité de ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Esta misma fue útil para sustentar que la investigación no involucra riesgos de salud o pérdidas económicas, de tal manera que también se respetó lo establecido:

- **Confidencialidad y Protección de datos:** Se explicó de forma clara y precisa que la información rescatada será únicamente para fines investigativos y educativos.
- **Privacidad:** Se respetó el derecho a la privacidad.
- **No discriminación y libre participación:** No hubo discriminación por razones de género, creencias, culturas, etc. Asimismo, se señaló a los participantes que son libres de elegir continuar o retirarse.
- **Presentación del Consentimiento Informado:** Se informó a los participantes sobre el documento de consentimiento informado, el mismo que se explicó de manera detallada para que sea firmado, lo cual fue como un símbolo para aprobar desarrollar los cuestionarios.
- **Consideración por la calidad de la investigación, autoría y uso de los resultados:** La finalidad del trabajo fue promover el valor científico, para esto fue necesario acudir a información válida y actualizada. Asimismo, se hizo el análisis de diversas fuentes para seleccionar información precisa y para que sustenten las variables de trabajo y los instrumentos para medirlas. Por último, los resultados, fueron descritos en un lenguaje sencillo y adecuado.

Por otro lado, la investigación tiene como derecho de autoría a la misma quien la realiza. Asimismo, dentro del marco teórico, se reconoce la autoría de externos que tradujeron, adaptaron y validaron los instrumentos de medición de variables. Es menester señalar que esta investigación no puede ser reproducida por algún externo sin antes haber solicitado el permiso, dado que se debe respetar la propiedad intelectual.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Los datos sociodemográficos demostraron que, en cuanto a las edades encontradas, el 39,80% tiene entre 32 y 42 años y solo el 7,14% tiene de 53 años a más. Respecto al sexo, el 71,43% fueron mujeres. Asimismo, se halló que el 53,06% radica en la ciudad de Rioja, y el 36,73% es casado. En esta misma línea, se halló que el 20,41% presta sus servicios en el área de emergencia y el 14,29% en el área de NEO. En relación a lo dicho, el 47,96% es nombrado y el 45,92% tiene contrato CAS. Por último, se encontró que el 35,71% cuenta con un tiempo de servicio entre 6 y 11 años y solo el 13,27% entre 1 y 5 meses. (Ver tabla 1).

Tabla 1. Descripción sociodemográfica de la muestra de estudio

	Frecuencia (n)	Porcentajes (%)
Edad		
23 a 31 años	35	35,71
32 a 42 años	39	39,80
43 a 53 años	17	17,35
53 a más	7	7,14
Sexo		
Mujer	70	71,43
Hombre	28	28,57
Ciudad donde radica		
Rioja	52	53,06
Moyobamba	19	19,39
Soritor	8	8,16
Calzada	7	7,14
Nueva Cajamarca	5	5,10
Otros	7	7,14
Estado civil		
Soltero	32	32,65
Casado	36	36,73
Divorciado o separado	5	5,10
Conviviente	25	25,51
Servicio laboral		
CRED	10	10,20
Emergencia	20	20,41
Alojamiento conjunto	11	11,22
NEO	14	14,29
Pediatría	11	11,22
Cirugía	13	13,27
Medicina	6	6,12
Administración	10	10,20
Consultorios externos	3	3,06
Modalidad de contrato		
Nombrado	47	47,96
Contratado	3	3,06
CAS	45	45,92

Locación de servicio	3	3,06
Tiempo de servicio		
1 mes a 5 meses	13	13,27
6 meses a 11 meses	20	20,41
1 año a 5 años	25	25,51
6 años a 11 años	35	35,71
12 años a 17 años	4	4,08
18 años a más	1	1,02

En cuanto a las habilidades sociales, se encontró que el 67,35% expresó un excelente nivel de habilidades sociales, seguido de un 27,55% en quien se halló un buen nivel de habilidades sociales. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Niveles de habilidades sociales en la muestra de estudio

	Frecuencia (n)	Porcentajes (%)
Normal nivel de habilidades sociales	5	5,10
Buen nivel de habilidades sociales	27	27,55
Excelente nivel de habilidades sociales	66	67,35

En cuanto a la satisfacción laboral, se halló que el 74.49% mostró una satisfacción laboral parcial, y el 18.37% manifestó una satisfacción laboral regular. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral en la muestra de estudio

	Frecuencia (n)	Porcentajes (%)
Alta	6	6,12
Parcial satisfacción	73	74,49
Regular	18	18,37
Parcial insatisfacción	1	1,02

En la tabla 4 se hace la descripción de p valor hallado ($p = 0,202$), el cual indica que no existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja. Asimismo, se observa que el 69,86% de los técnicos en enfermería que revelaron un excelente nivel de habilidades sociales, indicó una satisfacción laboral de tipo parcial.

Tabla 4. Relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en la muestra de estudio

Habilidades sociales	Satisfacción laboral								p*
	Alta satisfacción		Parcial satisfacción		Regular satisfacción		Parcial insatisfacción		
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	

Normal nivel de habilidades sociales	0	0,00	4	5,48	1	5,56	0	0,00	0,202
Buen nivel de habilidades sociales	0	0,00	18	24,66	8	44,44	1	100,00	
Excelente nivel de habilidades sociales	6	100,00	51	69,86	9	50,00	0	0,00	

En la tabla 5 se describe el hallazgo entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales. Se halló que existe una relación significativa entre la variable sociodemográfica sexo y las habilidades sociales ($p= 0,01$), encontrándose que el 74,29% de las mujeres presentó un excelente nivel de habilidades sociales. Así también, se halló que existe una relación significativa entre la variable sociodemográfica servicio laboral y las habilidades sociales ($p=0,03$), hallándose que el 11,55% de los técnicos en enfermería que laboraban en el servicio de emergencia mostró un excelente nivel de habilidades sociales.

Tabla 5. Asociación entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales

	Habilidades sociales						p*
	Normal nivel de habilidades sociales		Buen nivel de habilidades sociales		Excelente nivel de habilidades sociales		
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Edad							0,27
23 a 31	1	2,86	11	31,43	23	65,71	
32 a 42	2	5,13	14	35,90	23	58,97	
43 a 53	1	5,88	1	5,88	15	88,24	
54 a más	1	14,29	1	14,29	5	71,43	
Sexo							0,01
Mujer	1	1,43	17	24,29	52	74,29	
Hombre	4	14,29	10	35,71	14	50,00	
Ciudad donde radica							0,86
Rioja	3	5,77	17	32,69	32	61,54	
Moyobamba	1	5,26	4	21,05	14	73,68	
Soritor	0	0,00	1	12,50	7	87,50	
Calzada	1	14,29	1	14,29	5	71,43	
Nueva Cajamarca	0	0,00	2	40,00	3	60,00	
Otros	0	0,00	2	28,57	5	71,43	
Estado civil							0,19
Soltero	0	0,00	13	40,63	19	59,38	
Casado	2	5,56	8	22,22	26	72,22	
Divorciado o separado	0	0,00	2	40,00	3	60,00	
Conviviente	3	12,00	4	16,00	18	72,00	
Modalidad de contrato							0,12
Nombrado	3	6,38	7	14,89	37	78,72	
Contratado	0	0,00	2	66,67	1	33,33	
CAS	2	4,44	16	35,56	27	60,00	
Locación de servicio	0	0,00	2	66,67	1	33,33	

Tiempo de servicio								0,14
1 mes a 5 meses	0	0,00	5	38,46	8	61,54		
6 meses a 11 meses	0	0,00	11	55,00	9	45,00		
1 año a 5 años	2	8,00	5	20,00	18	72,00		
6 años a 11 años	3	8,57	5	14,29	27	77,14		
12 años a 17 años	0	0,00	1	25,00	3	75,00		
18 años a más	0	0,00	0	0,00	1	100,00		
Servicio laboral								0,03
CRED	0	0,00	1	10,00	9	90,00		
Emergencia	1	5,00	8	40,00	11	11,55		
Alojamiento conjunto	0	0,00	3	27,27	8	72,73		
NEO	4	28,57	3	21,43	7	50,00		
Pediatría	0	0,00	3	27,27	8	72,73		
Cirugía	0	0,00	5	38,46	8	61,54		
Medicina	0	0,00	1	16,67	5	83,33		
Administración	0	0,00	1	10,00	9	90,00		
Consultorios externos	0	0,00	2	66,67	1	33,33		

En la tabla 6 se observa que ninguna variable sociodemográfica se relaciona con la variable satisfacción laboral.

Tabla 6. Asociación entre variables sociodemográficas y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral								<i>p</i> *
	Alta satisfacción		Parcial satisfacción		Regular satisfacción		Parcial insatisfacción		
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Edad									0,79
23 a 31	3	8,57	26	74,29	5	14,29	1	2,86	
32 a 42	3	7,69	29	74,36	7	17,95	0	0,00	
43 a 53	0	0,00	12	70,59	5	29,41	0	0,00	
54 a más	0	0,00	6	85,71	1	14,29	0	0,00	
Sexo									0,33
Mujer	5	7,14	51	72,86	14	20,00	0	0,00	
Hombre	1	3,57	22	78,57	4	14,29	1	3,57	
Ciudad donde radica									0,86
Rioja	1	1,92	38	73,08	12	23,08	1	1,92	
Moyobamba	1	5,26	14	73,68	4	21,05	0	0,00	
Soritor	1	12,50	6	75,00	1	12,50	0	0,00	
Calzada	1	14,29	6	85,71	0	0,00	0	0,00	
Nueva Cajamarca	1	20,00	4	80,00	0	0,00	0	0,00	
Otros	1	14,29	5	71,43	1	14,29	0	0,00	
Estado civil									0,93
Soltero	2	6,25	25	78,13	4	12,50	1	3,13	
Casado	2	5,56	26	72,22	8	22,22	0	0,00	
Divorciado o separado	0	0,00	4	80,00	1	20,00	0	0,00	

Conviviente	2	8,00	18	72,00	5	20,00	0	0,00	
Modalidad de contrato									0,31
Nombrado	2	4,26	37	78,00	8	17,02	0	0,00	
Contratado	1	33,33	2	66,67	0	0,00	0	0,00	
CAS	3	6,67	33	73,33	8	17,78	1	2,22	
Locación de servicios	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00	
Tiempo de servicio									0,09
1 mes a 5 meses	3	23,08	9	69,23	1	7,69	0	0,00	
6 meses a 11 meses	0	0,00	17	85,00	2	10,00	1	5,00	
1 año a 5 años	1	4,00	17	68,00	7	28,00	0	0,00	
6 años a 11 años	2	5,71	28	80,00	5	14,29	0	0,00	
12 años a 17 años	0	0,00	2	50,00	2	50,00	0	0,00	
18 años a más	0	0,00	0	0,00	1	100,00	0	0,00	
Servicio laboral									0,77
CRED	1	10,00	7	70,00	2	20,00	0	0,00	
Emergencia	1	5,00	16	80,00	3	15,00	0	0,00	
Alojamiento conjunto	1	9,09	8	72,73	2	18,18	0	0,00	
NEO	0	0,00	9	64,29	5	35,71	0	0,00	
Pediatría	2	18,18	9	81,82	0	0,00	0	0,00	
Cirugía	1	7,69	10	76,92	1	7,69	1	7,69	
Medicina	0	0,00	5	83,33	1	16,67	0	0,00	
Administración	0	0,00	7	70,00	3	30,00	0	0,00	
Consultorios externos	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00	

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

En cuanto a las principales variables de investigación, los resultados revelaron que no hay una relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja. Asimismo, al analizar la relación entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales, se encontró que solamente el sexo y el servicio laboral están significativamente relacionados con las habilidades sociales. En esta misma línea, se determinó que ninguna de las variables sociodemográficas se relaciona con la satisfacción laboral. Por último, se halló que un alto porcentaje de los técnicos en enfermería que expresó un excelente nivel de habilidades sociales, experimentaba una satisfacción laboral de tipo parcial.

Ahora bien, al determinar la relación entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales en los técnicos en enfermería, los resultados indicaron que no existe relación entre ambas variables. Frente a lo dicho, se acepta la hipótesis nula, la cual reconfirma lo hallado. Investigadores como Hidalgo (26) y Debarbiere (27) realizaron trabajos similares y concluyeron que los valores de las habilidades sociales no son predictores para la satisfacción laboral. Reforzando lo expuesto, el teórico Herzberg -quien fue citado en el trabajo de Ruiz- explicó que la satisfacción laboral tiene lazos individuales con factores extrínsecos o higiénicos y factores intrínsecos o motivacionales (43). El factor higiénico se refiere al equilibrio entre aspectos apropiados como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas de la organización, entre otros (43). El segundo factor se refiere a las sensaciones que los trabajadores experimentan en el desarrollo de sus labores, por ello lo denominó motivacional, y aquí se estima el equilibrio entre el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que realiza, las oportunidades de avance profesional, el crecimiento profesional, entre otros (43). En definitiva, Herzberg sostiene que si estos factores higiénicos muestran un equilibrio, permitirán que el trabajador logre sentirse satisfecho; mientras que si los factores motivacionales son experiencias satisfactorias en cuanto al trabajo que desarrolla, el trabajador muestra un mayor y productivo desempeño. De forma similar, Robbins -citado por Eustaquio- afirma que la satisfacción laboral es una suma de factores a las que se asocian la satisfacción laboral; por ejemplo, los retos que proporciona el trabajo, las recompensas que recibe el trabajador, el tipo de salario, las oportunidades de ascender y ocupar un puesto que permita mejorar el desarrollo personal-laboral, las condiciones del espacio laboral, el apoyo de colegas, la compatibilidad entre los deseos laborales y el clima laboral (42). Aquí es importante señalar que las habilidades sociales no se excluyen radicalmente de esta suma de factores, debido a que, en el desarrollo de las actividades laborales, el trabajador interactúa con sus pares y otros, pudiendo recibir el apoyo y la motivación de sus colegas o superiores; sin embargo, esta parte del todo no es suficiente para que el trabajador sienta satisfacción laboral.

Por otro lado, de todas las variables sociodemográficas estudiadas, solo las variables sexo y servicio laboral, individualmente, mostraron estar relacionadas con las habilidades sociales.

Respecto a la relación encontrada entre las variables sexo y habilidades sociales, se estima que esta relación explica las distintivas características presentes en ambos sexos. Es decir, tanto varones como mujeres exhiben variaciones en su desenvolvimiento social, lo cual no sugiere que un sexo sea superior al otro; sino que, más bien, indica la presencia de una diversidad de fortalezas y debilidades en sus interacciones sociales. Reforzando lo encontrado, investigadores como García, Cabanillas, Moran y Olaz (48) argumentan que las habilidades sociales que cada sexo exhibe están mediadas por patrones socioculturales, es decir, las habilidades sociales

que expresan varones y mujeres son comportamientos esperados en diversos contextos situacionales o demandas interpersonales. En este sentido, se espera que las mujeres muestren conductas de empatía, gentileza, sensibilidad y apertura emocional, por otra parte, se espera que en los varones haya independencia, autoridad, fortaleza, agresividad, racionalidad, actividades productivas encaminadas a la manutención y provisión de la familia (48). Asimismo, las características diferenciales entre hombre y mujer también se sustentan sobre la base biológica, ya que cada sexo posee distintos circuitos cerebrales, lo cual explica que el hombre desarrolla mejor los circuitos que están ligados a las zonas cerebrales destinadas a la agresividad, en cambio la mujer desarrolla mejor aquellos destinados a las zonas de la sociabilidad y la escucha (49).

Por su parte, el investigador Caballo (50) recopiló diversas investigaciones y concluyó que tanto varones como mujeres mantienen una postura similar entre sí al momento de caracterizar los comportamientos sociales del sexo opuesto; por ejemplo, los varones caracterizaron a las mujeres como habladoras, capaces de expresar sentimientos tiernos y de llorar fácilmente, sumisas, dependientes, emocionales, orientadas hacia la casa y con una falta de habilidad para desenvolverse en los negocios; desde la perspectiva de las mujeres, valoraron a los varones como agresivos, independientes, sin emoción, dominantes, directos, audaces, no excitables por una pequeña crisis, bruscos, recios y toscos. Así también, otra diferencia entre los sexos, es que las mujeres tienen ventaja sobre los hombres en cuanto a la capacidad de decodificar las señales no verbales y entablar una mejor empatía (50).

Es importante mencionar que las características descritas no son definitorias en cuanto a las habilidades sociales expresadas tanto por varones como por mujeres, sino que pretenden dar una referencia a las oposiciones con las que se reconocen, en primer lugar, entre el uno y el otro, ya que todas las características señaladas son compartidas entre ambos sexos, no obstante, algunas características prevalecen en mayor medida en cada sexo.

Respecto a la relación encontrada entre las habilidades sociales y el servicio laboral, es posible que esta se encuentre vinculada al hecho de que las áreas son diferentes y por ende quienes también las conforman. Debido a las diferencias individuales, cada persona posee características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y aptitudes. Es decir, esta multidimensionalidad del trabajador se refleja de acuerdo al espacio en el que se encuentra. El autor Chiavenato (51) considera al hombre como un ser que realiza transacciones, es decir, un individuo que no solo recibe insumos del ambiente y actúa ante ellos, sino que también adopta una actitud proactiva, anticipándose a los cambios que ocurren en el ambiente. Esto implica que desarrolla capacidades intelectuales de procedimientos, como pensar y decidir, y adquiere información y saberes que le permiten conocer a las personas y las cosas en el ambiente y, al mismo tiempo, enfrentarlas (51). Entonces, debido a que los técnicos en enfermería no cuentan con un área o servicio laboral definitivo, están bajo la condición de recorrer y permanecer en alguna área por un determinado tiempo; es por eso que su permanencia en dicha área requiere de la expresión de destrezas para la disposición a realizar nuevos aprendizajes, nuevas relaciones social-laboral con los integrantes del área. Por su parte, el investigador Castro argumenta que de acuerdo a la interacción que surja entre el espacio laboral y los trabajadores, se generarán experiencias que provocarían un tipo de actitud ante el trabajo (52). En este sentido, cuando se generan relaciones positivas entre los trabajadores del espacio laboral, confluirá el sentido de apoyo y cohesión, y sintiéndose integrados y valorados, las actitudes hacia el trabajo serán productivas (53).

Por otro lado, al determinar la relación entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral, se halló que la variable satisfacción laboral no se relaciona con alguna de las variables sociodemográficas. Respecto a lo encontrado, se hallaron

investigaciones que muestran resultados distintos, al menos en una parte; por ejemplo, la investigadora García (54) encontró que la satisfacción laboral de su población dependía más de las variables sociodemográficas, como el hospital donde trabaja, el espacio donde realiza sus labores o el turno que tiene. Mientras que la investigadora Mejía (55) halló que la edad está asociada con la satisfacción laboral, aseverando que cuanto más jóvenes sean los trabajadores, mayor satisfacción percibirán; por el contrario, cuanto más edad tengan los trabajadores, menos satisfechos se sentirán en su labor.

Por otro lado, se determinó que los técnicos en enfermería del hospital II-1 Rioja se caracterizan por tener un excelente nivel de habilidades sociales. Esto significa que en gran porcentaje los técnicos en enfermería son empáticos, practican la escucha activa, expresan comunicación efectiva, tienen una actitud positiva y segura de sí mismos, con la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones sociales, muestran respeto por los demás y su diversidad, tratan a todos con amabilidad y consideración, poseen habilidad para resolver conflictos de manera constructiva, habilidad para escuchar. Los resultados encontrados tienen similitud con lo encontrado por Debarbiere (27), quien también encontró que, en gran porcentaje, su población de estudio tiene habilidades sociales adecuadas.

Por último, se determinó que los técnicos en enfermería del hospital II-1 Rioja experimentaron una satisfacción laboral de tipo parcial. Esto significa que los técnicos en enfermería están satisfechos con algunos aspectos de su trabajo, pero no con todos. Es probable que el trabajador disfrute de algunas partes de su trabajo, como la relación con sus compañeros de trabajo, el ambiente de trabajo o el horario, pero puede no estar contento con otras partes, como la carga del trabajo, el salario o las oportunidades. Estos resultados tienen similitud con los encontrados por los investigadores Cardoza et al (56), quienes determinaron que el 66% de su población también tiene un nivel de satisfacción de tipo medio.

5.2. Conclusiones

Una vez finalizada la labor de investigación y de haber alcanzados los objetivos propuestos, se llega a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de esta investigación indicaron que no existe relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja. De acuerdo con Herzberg y Robbins, la satisfacción laboral está asociada a las condiciones laborales que ofrece el lugar de trabajo y a las sensaciones que experimenta en relación al trabajo que desarrolla.
- Las habilidades sociales están relacionadas al sexo. Esto indica que tanto varones como mujeres se comportan de forma distinta en la expresión de sus habilidades sociales. Algunos reportes indican que estas diferencias están marcadas por patrones socioculturales y biológicos. Por otro lado, las habilidades sociales están relacionadas con el servicio laboral. Esto puede deberse a que, dado que los técnicos en enfermería no son un personal estático, participan en diversas áreas e interactúan con diversas personas, lo cual puede favorecer una adecuación rápida en alguno u otro ambiente de acuerdo a las respuestas esperadas por sus pares.
- La satisfacción laboral no se relacionó con ninguna de las variables sociodemográficas aquí propuestas. Sin embargo, otras investigaciones discrepan y aseveran que las variables tiempo de servicio y edad se asocian a una satisfacción laboral.
- Se halló que el tipo de habilidades sociales con mayor prevalencia en los técnicos en enfermería es de tipo excelente nivel de habilidades sociales.
- Se encontró que el tipo de satisfacción laboral con mayor índice es el de satisfacción laboral de tipo parcial.

5.3. Recomendaciones

Toda vez que se ha concluido la investigación, es posible plantear las siguientes recomendaciones:

- A pesar de que los resultados reflejaron que los técnicos en enfermería del Hospital II-1 Rioja han expresado excelentes habilidades sociales en mayor prevalencia, es importante no pasar por desapercibido la deseabilidad social u otros sesgos que pudieron influir en las respuestas, ya que se utilizaron cuestionarios autoaplicados. No obstante, los resultados también reflejaron niveles de habilidades sociales de tipo bueno y normal, tipos que son la línea de separación de las habilidades sociales deficientes. En este sentido, se recomienda al área correspondiente la creación de talleres o programas que sirvan para reforzar y mantener estos niveles de habilidades sociales que influyen positivamente en la institución.
- De forma similar, en cuanto a la satisfacción laboral en este personal, se ha encontrado que en mayor prevalencia hay una parcial satisfacción laboral. Es importante atender a estas falencias dado que, como se estimó, cuanto más satisfecho se siente el personal, mayor será su productividad. No obstante, se recomienda la apertura a reuniones con los técnicos para escuchar la percepción que tienen respecto al área donde laboran. Esto permitirá entender mejor las necesidades profesionales y otorgar soluciones que favorezcan su permanencia y acciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valencia M. El capital humano, otro activo de su empresa. Entramado. [Internet] 2005; [Consultado 17 agosto 2023] 1(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
2. Martínez A, Mateus M. Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información. [Internet] 2020; [Consultado 12 agosto 2023] 7(14). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7894530.pdf>
3. Sánchez J. Importante labor de técnicos en enfermería en Hospital "Irma de Lourdes Tzanetatos". [Internet]; 2021. [Consultado 15 agosto 2023]. Disponible en: <https://prensa.css.gob.pa/2021/06/22/importante-labor-de-los-tecnicos-en-enfermeria-en-el-hospital-irma-de-lourdes-tzanetatos/#:~:text=Los%20t%C3%A9cnicos%20en%20Enfermer%C3%ADa%20est%C3%A1n,paseos%20referidos%20por%20su%20m%C3%A9dico.>
4. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y Salud. [Internet] 2018; [Consultado 26 agosto 2023] 20(2). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
5. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. [Internet] 2018; [Consultado 13 marzo 2021] 34(146): p. 3-18. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
6. Carrillo C, Martínez M, Gómez C, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categoría laborales. Anales de Psicología. [Internet] 2015; [Consultado 13 marzo 2021] 31(2). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028
7. Caballero K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado. [Internet] 2022; [Consultado 13 marzo 2021] 6(12). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
8. Holguin Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horizonte Médico. [Internet] 2020; [Consultado 14 marzo 2021] 20(2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009
9. Gamboa E. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus conocimientos. [Online].; 2010. [Consultado 14 marzo 2021]. Disponible en: [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%20BB.](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%20BB.)
10. Charaja Y, Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. Comuni@cción. [Internet] 2014; [Consultado 14 marzo 2021] 5(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001#:~:text=Al%20respecto%2C%20Durham%20y%20Smith,y%20hacia%20el%20ambiente%20laboral.
11. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. 2014. Avances Enfermería. [Consultado 15 marzo 2021] 32 (2). Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200005#:~:text=la%20monoton%C3%ADa%20laboral.-,La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20media%20de%20los%20profesionales%20de%20enfermer%C3%ADa%20de,en%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20hombres

12. Taruchain L, Morales J. Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gadm-Pelileo. 2020 [Tesis de pregrado]. Ambato: Univversidad Tecnològica Indoamèrica. Disponible en: <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2113>
13. Fiestas T. Habilidades sociales y satisfacciòn docente de una instituciòn educativas de nivel primaria de la ciudad de Pisco 2022. 2022 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107310>
14. Valenzuela R. Habilidades gerenciales y la satisfacciòn laboral de los profesionales de enfermeria en el Hospital Regional del Cusco 2020. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57291>
15. Dorado À, Zambrano A, Rosero K. habilidades sociales y variables organizacionales: una revisiòn sistemàtica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología. [Internet] 2021; [Consultado 4 agosto 2022] 21(2). Disponible en: <https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/habilidades-sociales-organizacionales/3219>
16. Gamboa E. Satisfacciòn laboral: descripciòn teòrica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com. [Internet] 2010; [Consultado 5 agosto 2022] 12(16). Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
17. Millones M. Condiciones de trabajo y satisfacciòn laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sàenz. Revista Científica. [Internet] 2022; [Consultado 12 agosto 2022] 1(4). Disponible en: <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/58>
18. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacciòn laboral del personal de enfermeria en dos Instituciones de Salud Pùblica: Caso Hidalgo, Mèxico. Ciencia Administrativa. [Internet] 2016; [Consultado 15 agosto 2022] (1). Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04ca201601.pdf>
19. Ramón R SMPMRP. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicaciòn centrado en el familiar. Revista Española de Comunicaciòn en Salud. [Internet] 2012; [Consultado 3 marzo 2021] 3(1). Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388/2039>
20. García M LMMM. Satisfacciòn laboral en el personal de salud. Revista de enfermería. [Internet] 2007; [Consultado 3 marzo 2021] 15(2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
21. Vallenano M. La satisfacciòn laboral en profesiones asistenciales: de la investigaciòn comparativa en trabajo social a una propuesta de intervenciòn. 2019 [Tesis doctoral]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Departamento de psicología social, del trabajo y diferencial. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
22. Pablos M, Cubo S. Satisfacciòn laboral de los enfermeras de los hospitales pùblicos de Bajadoz. Medicina y Seguridad del Trabajo. [Internet] 2015; [Consultado 23 abril 2020] 61(239): p. 195. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf
23. Quispe M. Habilidades sociales y satisfacciòn laboral en profesionales de enfermeria de un Hospital Nacional EsSalud 2020. Tesis de maestra en docencia universitaria. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe_PM-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

24. Orè E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin De La Fuente, Lima-2018. [Tesis de licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9%20Erik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
25. Cárdenas A, Feliciano C. Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017. 2018 [Tesis de licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de enfermería. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3711/Satisfaccion_CardenasL%c3%b3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Hidalgo F. Influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Medicinal Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa. 2018. [Tesis de maestría]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado Facultad de Medicina. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7576/MDMhizefa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Debarbiere M. Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luis Y Pueblo Libre, 2018. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25487/Debarbiere_OMM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
28. Balbin Y. Habilidades sociales y su relación con los estilos de vida en el personal de enfermería del hospital de emergencias de Villa el Salvador. 2010 [Tesis de licenciatura]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/758/2/TESIS%20-%20BALBIN%20DE%20LA%20CRUZ%20YENNY%20ARACELLY.pdf>
29. Acevedo Y. Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del hospital militar, Lima 2017. 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15066>
30. Flores L, Guevara J. Autoestima y habilidades sociales según dimensiones en estudiantes de enfermería. 2020 [Tesis de licenciatura]. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de enfermería. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16213/1938.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Eceiza M, Arrieta G, Goñi A. Habilidades sociales y contextos de la conducta social. Revista Psicodidáctica. [Internet] 2008; [Consultado 12 junio 2020] 13(1): p. 12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
32. Chambilla Y. Ansiedad social y habilidades sociales en estudiantes universitarios. 2021 [Tesis de segunda especialidad]. Lima - Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal, Facultad de psicología. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4837>
33. Càceres R. Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos 2017. 2017 [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5855>
34. Goldstein A, Sprafkin R, Gershaw J, Klein P. Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia-Un programa de enseñanza Barcelona: Ediciones Martínez Roca, S. A.;

1980. Disponible en: https://www.academia.edu/36322793/Habilidades_sociales_y_autocontrol_en_la_adolescencia_Goldstein_Sprafkin_Gershaw_y_Klein
35. Rosales J, Carrapòs B, Molina I, Alonso S. Habilidades sociales. Primera ed. Rosales Jimenéz JJ, Carrapós Flores BdM, editores. Madrid: Mc Graw Hill Education; 2013. Disponible en: <https://vdocuments.mx/habilidades-sociales-2013-mc-graw-hill.html>
 36. Hurtado R. Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana, 2017. 2018 [Tesis de licenciatura]. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de psicología y trabajo social. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2210/TRAB.SUF.PROF._Rocio%20del%20Milagro%20Karla%20Hurtado%20Vidarte.pdf?sequence=2&isAllowed=y
 37. Arèvalo F, García G. Teorías conceptuales de satisfacción laboral. 2020 [Trabajo de investigación para bachiller]. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión, Escuela profesional de administración. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
 38. Hannoun G. Satisfacción laboral. 2011. Trabajo de investigación. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de ciencias económicas. Disponible en: https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
 39. Valencia P. Estilos gerenciales y satisfacción laboral. 2008 [Tesis de maestría]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de ciencias administrativas. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/414/Valencia_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 40. Pilar M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. [Internet] 2008; [Consultado 15 junio 2020] 24(1): p. 27. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>
 41. Figueiredo H, Grau E, Gil P, García J. Síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Psicothema. [Internet] 2012; [Consultado 15 junio 2020] 24(2): p. 271. Disponible en: <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9620/9365>
 42. Eustaquio C. Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la esperanza enero-julio 2016. 2016 [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad Privada del Norte, Facultad de negocios. Disponible en: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n, trabajo%20\(4%20%C3%ADtems\)%2C%20satisfacci%C3%B3n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n, trabajo%20(4%20%C3%ADtems)%2C%20satisfacci%C3%B3n)
 43. Ruíz C. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan. 2009. Memoria para optar el título de contador público y auditor con mención en control de gestión. Chile: Universidad del Bío - Bío, Departamento de gestión empresarial. Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
 44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta edición ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

45. De Tejada M. Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: un estudio comparativo. Revista de pedagogía. [Internet] 2012; [Consultado 18 junio 2020] 33(92): p. 243. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/659/65926546002.pdf>
46. Biblioteca de psicometría. Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. Manual de calificación y diagnóstico.; 1995. Disponible en: https://www.academia.edu/36913711/MANUAL_DE_CALIFICACION_Y_DIAGNOSTICO_DE_LA_LISTA_DE_LISTA_DE_CHEQUEO_DE_HABILIDADES_SOCIALES
47. Perez S, Taype J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. [Tesis de licenciatura]. Huancayo - Perú: Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/361/TAYPE%20J%2c%20PEREZ%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. García M, Cabanillas G, Morán V, Olaz F. Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina. Anuario electrónico de estudios en comunicación social disertaciones. [Internet] 2014; [Consultado 12 marzo 2022] 7(2). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5112105.pdf>
49. Universia.es. Diferencias psicológicas entre hombres y mujeres. [Internet]; 2016. Acceso 19 de febrero de 2023. Disponible en: <https://www.universia.net/es/actualidad/vida-universitaria/diferencias-psicologicas-entre-hombres-mujeres-1138405.html>.
50. Caballo V. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Séptima edición ed.: Siglo XXI de España Editores, S. A.; 2007. Disponible en: https://www.academia.edu/24963835/Vicente_E_Caballo_Manual_de_Evaluacion_y_Entrenamiento_de_Las_Habilidades_Sociales
51. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Quinta edición ed. Colombia: McGrawHill; 2000. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
52. Hauser M, García H. Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de salud pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina). Revista de psicología. [Internet] 2017; [Consultado 25 febrero 2023] 9(2). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6760573.pdf>
53. Chocano M, Pacheco I. Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. Revista de psicología. [Internet] 2020; [Consultado 25 febrero 2023] 10(2). Disponible en: <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/1241>
54. García I. Repercusiones de factores de personalidad en la felicidad, calidad de vida y la satisfacción laboral del personal de enfermería. 2014. [Tesis doctoral]. Universidad de Valencia. Disponible en: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54014/1Tesis%20In%20Garc%20ada%20Ram%20adrez%20%28PDF%20con%20portada%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
55. Mejía J. Factores sociodemográficos en la satisfacción laboral de los estudiantes de programas especiales que brinda una universidad del norte -2017. 2017. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1749/1/TL_Mej%C3%ADaVargasJessenia.pdf

56. Cardoza M, Hidalgo L, Peña J, Pulido L, Torres C. Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. Revista de investigación y cultura - Universidad César Vallejo. [Internet] 2019; [Consultado 23 febrero 2018] 8(1). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Cardoza_SMA-Hidalgo_SLI-Pe%c3%b1a_RJ-Pulido_JLA-Torres_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01

LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES DISEÑADA POR GOLDSTEIN (1978)

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones sobre habilidades sociales que todas las personas poseen, unas en mayor medida y otras en menor medida.

Deberás calificar cada afirmación lo más francamente posible marcando con una **X** cada una de las habilidades que se describe.

AFIRMACIÓN		SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	RARA VEZ	NUNCA
Nº	PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES					
1	Presto atención a la persona que está hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo.					
2	Hablo con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes.					
3	Hablo con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.					
4	Determino la información que necesito y se la pido a la persona adecuada.					
5	Permiso que los demás sepan que agradezco favores.					
6	Me doy a conocer a los demás por propia iniciativa.					
7	Ayudo a los demás a que se conozcan entre sí.					
8	Digo que me gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza.					
HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS						
9	Pido que me ayuden cuando tengo alguna dificultad.					
10	Elijo la forma para integrarme en un grupo o participar en una determinada actividad.					
11	Explico con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.					
12	Presto atención a las instrucciones correctamente.					
13	Pido disculpas a los demás por haber hecho algo mal.					
14	Intento persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que las de la otra persona.					
HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS						
15	Intento reconocer las emociones que experimento.					
16	Permiso que los demás conozcan lo que siento.					
17	Intento comprender lo que sienten los demás.					
18	Intento comprender el enfado de otras personas.					
19	Permiso que los demás sepan que me preocupa o interesan ellos.					
20	Pienso que estoy asustado y hago algo para disminuir el miedo.					
21	Me digo a mí mismo o hago cosas agradables cuando merezco recompensa.					
HABILIDADES ALTERNATIVAS						
22	Reconozco cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pido a la persona indicada.					
23	Me ofrezco para compartir algo que es apreciado por los demás.					

24	Ayudo a quien lo necesita.					
25	Llego a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a mí mismo como a quienes tienen posturas diferentes.					
26	Controlo mi carácter de modo que no se me escapen cosas de las manos.					
27	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás las razones.					
28	Me las arreglo sin perder el control cuando los demás me hacen bromas.					
29	Me mantengo al margen de las situaciones que me puedan ocasionar problemas.					
30	Encuentro otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.					
HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS						
31	Les digo a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intento encontrar solución.					
32	Intento llegar a la solución justa ante la queja justificada de alguien.					
33	Expreso un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado.					
34	Hago algo que me ayude a sentir menos en vergüenza o a estar cohibido.					
35	Determino si me han dejado de lado en alguna actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.					
36	Manifiesto a los demás que han tratado injustamente a un amigo.					
37	Considero con cuidado la posición de la otra persona comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará.					
38	Comprendo la razón por la cual he fracasado en una determinada situación y determino qué puedo hacer para tener más éxito en el futuro.					
39	Reconozco y resuelvo la confusión que se produce cuando los demás explican una cosa y hacen otra.					
40	Comprendo lo que significa la acusación y por qué se me ha hecho y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que ha hecho la acusación.					
41	Planifico la forma de exponer mi punto de vista antes de una conversación problemática.					
42	Decido lo que quiero hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta.					
HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN						
43	Resuelvo la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante.					
44	Reconozco si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo control.					
45	Tomo decisiones realistas sobre lo que soy capaz de realizar antes de comenzar una tarea.					
46	Soy realista cuando debo explicar cómo puedo desenvolverme en una determinada tarea.					
47	Resuelvo lo que necesito saber y cómo conseguir la información necesaria.					
48	Determino de forma realista cuál de los problemas es el más importante y amerita solucionarlo primero.					
49	Considero las posibilidades y elijo lo que me hará sentir mejor.					
50	Me organizo y me preparo para facilitar la ejecución de mi trabajo.					

PUNTUACIÓN:

ANEXO 2

INVENTARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

INSTRUCCIONES

Para conocer el grado de satisfacción laboral que usted presenta, debe responder todas las afirmaciones marcando con una **X** de manera honesta lo que usted cree conveniente.

ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.-El director y el equipo de trabajo son cooperativos.					
7.-Me siento bien con lo que hago.					
8.-Siento que recibo un buen trato de parte del director y del equipo de trabajo.					
9.-Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.-Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.-Es grata la disposición del director y del equipo de trabajo cuando realizo alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.-Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-Tengo la sensación de que en mi institución se hace justicia.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.-Me gusta mi horario.					
18.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.-Llevarse bien con el director y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con pacientes.					
26.-Mi trabajo me satisface.					
27.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente con mis pacientes.					
29.-Mi institución me hace sentir realizado (a).					
30.-Me gusta el trabajo que realizo.					
31.-Me siento a gusto con el director y el equipo de trabajo.					
32.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.-Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.-Mi director y el equipo de trabajo valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan preguntas para la recolección de datos sobre algunos aspectos de usted y del lugar donde trabaja. Se le pide que responda todas las preguntas de manera sincera.

1. ¿Cuál es tu edad?

- 23 a 31 años
- 32 a 42 años
- 43 a 53
- 54 años a más

N°

2. ¿Cuál es tu sexo?

F

M

3. ¿En qué ciudad radica actualmente?

- RIOJA
- MOYOBAMBA
- SORITOR
- CALZADA
- NUEVA CAJAMARCA
- OTROS

4. ¿Cuál es tu estado civil actualmente?

- SOLTERO
- CASADO
- VIUDO
- DIVORCIADO O SEPARADO
- CONVIVIENTE

5. ¿Modalidad de contrato que tiene con la institución?

- NOMBRADO
- CONTRATADO
- CAS
- LOCACIÓN DE SERVICIO

6. ¿En qué servicio laboras?

- CRED
- EMERGENCIA
- ALOJAMIENTO CONJUNTO
- NEO
- PEDIATRÍA
- CIRUGÍA
- MEDICINA
- ADMINISTRACIÓN

7. ¿Tiempo de servicio en la Institución?

- 1 mes a 5 meses ()
- 6 meses a 11 meses ()
- 1 año a 5 años ()
- 6 años a 11 años ()
- 12 años a 17 años ()
- 18 años a más ()

ANEXO 04
CONSENTIMIENTO INFORMADO

“HABILIDADES SOCIALES Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TÉCNICOS EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE RIOJA II-I”

Yo (Apellidos y Nombres)

Identificado con DNI N°....., actualmente me encuentro laborando en he sido informado(a) de manera detallada de la finalidad de la investigación, de tal manera, afirmo que mi participación es de forma voluntaria y que los datos proporcionados mantendrán su integridad tal cual es.

Se aplicará 2 instrumentos, “La lista de chequeo de habilidades sociales” y “Escala de satisfacción laboral SL-SPC.”

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

Fecha y Hora:.....

.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

.....

FIRMA DEL INVESTIGADOR

ANEXO 05
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: “Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en técnicos en enfermería que laboran en un hospital de San Martín, 2021”

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis	Variables de estudio	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?</p> <p><u>Problema Especifico</u></p> <p>¿Cuáles son los niveles de las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021?</p> <p>¿Cuáles son los</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.</p> <p><u>Objetivo Especifico</u></p> <p>Identificar los niveles de las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021.</p> <p>Identificar los niveles de la satisfacción laboral de</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.</p>	<p>- Habilidades Sociales.</p> <p>- Satisfacción Laboral.</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Estudio correlacional.</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>Diseño no experimental de corte transversal</p>	<p><u>Población</u></p> <p>La población es de 133 técnicos en enfermería del hospital II-1 Rioja.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>La muestra está conformada con 98 técnicos en enfermería del hospital de Rioja II – 1, de los cuales se debe tomar en cuenta los criterios correspondientes de inclusión y exclusión.</p>	<p><u>Para la recolección de datos</u></p> <p>Técnica: recolección de datos mediante los cuestionarios pertenecientes a la investigación.</p> <p>Instrumento: se utilizará un instrumento para cada variable de estudio.</p> <p>-Lista de chequeo de habilidades sociales</p> <p>-Inventario de satisfacción laboral SL-SPC</p> <p>-Cuestionario de variables sociodemográficas</p> <p><u>Para el análisis e</u></p>

<p>niveles de la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe en las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021?</p>	<p>los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las variables sociodemográficas y las habilidades sociales de los técnicos en enfermería que laboran en un Hospital de San Martín, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe en las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral de los técnicos en enfermería que trabajan en un Hospital de San Martín, 2021.</p>					<p><u>interpretación de datos.</u></p> <p>El paquete estadístico utilizado para comprobar las hipótesis de investigación fue el programa STATA versión 14. Para describir las variables cualitativas se utilizaron la frecuencia y porcentajes. Para el análisis inferencial se utilizó la prueba estadística: Chi cuadrado y un nivel de significancia de ≤ 0.05.</p>
---	---	--	--	--	--	---

ANEXO 06

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1

VARIABLE DE ESTUDIO 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES	TIPO DE VARIABLE
HABILIDADES SOCIALES	Desde una perspectiva teórica, Lang y Evanz (31) señalaron que “las personas socialmente habilidosas se diferencian de las no habilidosas en dimensiones tanto conductuales como cognitivas y fisiológicas; lo motor, lo fisiológico y lo cognitivo conforman un sistema de relaciones interdependientes.”	Para obtener los datos de esta variable de estudio, se utilizará la “Lista de chequeo de las habilidades sociales” y permitirá determinar las deficiencias y competencias que tiene una persona en sus habilidades sociales, identificar el uso de la variedad de habilidades sociales, personales e interpersonales y evaluar en qué tipo de situaciones las personas son competentes o deficientes en el empleo de una habilidad social.	Primeras habilidades	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Escala de tipo Likert	Deficiente nivel de Habilidades Sociales Bajo nivel de Habilidades Sociales Normal nivel de Habilidades Sociales Excelente nivel de Habilidades Sociales	Variable cualitativa politómica ordinal
			Habilidades sociales avanzadas	9, 10, 11, 12, 13, 14	Nunca usa la habilidad (1)		
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	Rara vez usa la habilidad (2)		
			Habilidades alternativas a la agresión	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	A veces usa la habilidad (3)		
			Habilidades para hacer frente al estrés	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	A menudo usa la habilidad (4)		
			Habilidades de planificación	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	Siempre usa la habilidad (5)		

ANEXO 07

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2

VARIABLE DE ESTUDIO 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIEMENSIONES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES	TIPO DE VARIABLE
SATISFACCIÓN LABORAL	Se considera como un sentimiento satisfactorio procedente de la apreciación del individuo en proporción con sus propios valores (39).	La obtención de datos se realizará mediante la "escala de satisfacción laboral", cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	De tipo Likert (TA) totalmente de acuerdo = 5 puntos. (A) de acuerdo = 4 puntos (I) indeciso = 3 puntos (D) en desacuerdo = 2 puntos (TD) totalmente en desacuerdo = 1 punto	Alta = 168 Regular = 149 a 167 Baja = 92	Variable cualitativa politómica ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22			
			Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33			
			Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24			
			Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34			
			Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35			
			Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36			

ANEXO 08**OPERACIONALIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA**

VARIABLE	CONCEPTO	OPERACIONALIZACIÓN	VARIABLES	NATURALEZA Y TIPO	ESCALA
SOCIODEMOGRÁFICA	Según De Tejada (45) Define la sociodemografía como la “ciencia que estudia estadísticamente las características sociales que describen a las poblaciones humanas y sus variaciones, lo cual no se limita a la medición, sino que incluye necesariamente la interpretación y análisis de los datos, las proyecciones y predicciones en base a supuestos que incluyen variables no demográficas; implica la aplicación de herramientas técnicas para el manejo de la información cuantitativa y cualitativa referida a grupos poblacionales que conducen a realizar categorías de análisis las cuales pueden ser variables o sostenidas en el tiempo, e invitan a la reflexión sobre sus problemas particulares” (45).	Se utilizará el “cuestionario” sociodemográfico con el objetivo de conocer y cumplir con los criterios de inclusión y exclusión. El tiempo establecido para la ejecución del cuestionario es de 10 minutos aproximadamente. Así, también, el cuestionario está compuesto por dos dimensiones: social y demográfico.	Edad	Cualitativa politómica	Nominal
			Sexo	Cuantitativa dicotómica	Nominal
			¿En qué ciudad radica actualmente?	Cualitativa politómica	Nominal
			¿Cuál es su estado civil?	Cualitativa politómica	Nominal
			¿Modalidad de contrato?	Cualitativa politómica	Nominal
			¿En qué servicio labora?	Cualitativa politómica	Nominal
			¿Cuánto tiempo labora aquí?	Cualitativa politómica	Nominal