

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**“HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
SERVIDOR ASISTENCIAL DE LOS CENTROS DE SALUD I-4 DE LA
MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024”**

TESIS

PRESENTADO POR
JACKELYN MILAGROS QUISPE POMA
(0009-0001-2644-6508)

ASESOR
Méd. Gerson Gómez Zapana
(0000-0003-3493-7910)

Para optar por el título profesional de Médico Cirujano

TACNA, PERÚ
2024

Dedicatoria

A Dios por las bendiciones que me otorga día tras día. A mi familia por su apoyo incondicional. A mis abuelos, que me cuidan y guían desde el cielo. A mis maestros por acompañarme durante estos años de carrera.

Agradecimientos

A mis padres Alejandrina Poma y Félix Quispe, por apoyarme a cumplir este objetivo, ustedes son mi guía y el motor que me impulsa a continuar a pesar de las caídas. A ustedes les dedico este logro.

Al Dr. Gerson Gómez, quien me brindó acompañamiento y ánimo hasta el final.

Gracias por creer en mí.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jackelyn Milagros Quispe Poma, en calidad de Bachiller de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 71213932, declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: "HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SERVIDOR ASISTENCIAL DE LOS CENTROS DE SALUD I-4 DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024"
2. Asesorada por Dr. Gerson Gómez Zapana, la cual presente para optar el: Título Profesional de Médico Cirujano.
3. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiéndose respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a La Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra. En consecuencia, me hago responsable frente a La Universidad de cualquier responsabilidad que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa

en el contenido de la tesis. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacky', enclosed within a hand-drawn oval shape.

DNI 71213932

FECHA 07/03/2024

RESUMEN

El propósito del estudio fue identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los servidores asistenciales y administrativos de los centros de salud de la Microrred Cono Norte de la región Tacna. La muestra representativa probabilística fue de 217 trabajadores según criterios de inclusión y exclusión. Se utilizaron los instrumentos de Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein y el de satisfacción laboral de validado para el Perú. Se contrastarán las dimensiones de habilidades sociales y satisfacción mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un intervalo de confianza del 95%. Se utilizó chi cuadrada para medir asociación entre ambas variables consolidadas. Los resultados revelaron que el 36,9% del personal percibía sus habilidades sociales en un nivel medio bajo. Los factores personales asociados son edad ($p: 0,012$), el estado civil ($p: 0,023$), la presencia del número de hijos ($p: 0,021$) y los años de experiencia laboral ($p: 0,001$).

El 43,3% manifiesta un nivel de satisfacción laboral bajo. Los factores personales asociados son centro de salud ($p: 0,028$), la condición laboral ($p: 0,062$) y función laboral ($p: 0,027$).

Todas las dimensiones se encuentran relacionadas entre sí ($p: 0,000$). Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades ($p: 0,000$) en los trabajadores de los centros de salud de la micro del cono norte.

Palabras clave: Habilidades sociales, satisfacción laboral, trabajador de salud.

ABSTRACT

The purpose of the study was to identify the relationship between social skills and job satisfaction of the healthcare and administrative servers of the health centers of the Cono Norte microgrid in the Tacna region. The probabilistic representative sample was 217 workers according to inclusion and exclusion criteria. The Goldstein social skills checklist and the job satisfaction instrument validated for Peru were used. The dimensions of social skills and satisfaction were contrasted using Spearman's correlation coefficient with a 95% confidence interval. Chi-square was used to measure the association between both consolidated variables. The results revealed that 36.9% of the staff perceived their social skills at a medium-low level. The associated personal factors are age ($p: 0.012$), marital status ($p: 0.023$), presence of number of children ($p: 0.021$) and years of work experience ($p: 0.001$). A low level of job satisfaction was reported by 43.3%. The associated personal factors are health center ($p: 0.028$), working condition ($p: 0.062$) and job function ($p: 0.027$).

All dimensions are found to be related to each other ($p: 0.000$). It is concluded that there is a statistically significant relationship between job satisfaction and skills ($p: 0.000$) in health center workers in the northern cone micro health centers.

Key words: Social skills, job satisfaction, health worker.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE.....	8
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	12
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	16
CAPÍTULO II.....	17
2 MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales	22
2.1.3 Antecedentes regionales.....	22
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 Habilidades Sociales.....	23

2.2.2	Satisfacción laboral.....	30
CAPÍTULO III	34
3	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	34
3.2	VARIABLES DE MEDICIÓN.....	34
3.2.1	Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO IV	37
4	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.2	ÁMBITO DE ESTUDIO.....	37
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
4.3.1	Unidad de estudio	37
4.3.2	Población.....	37
4.3.3	Muestra.....	38
4.4	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
	39	
4.4.1	Técnica	39
4.4.2	Instrumento 01: Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein	39
4.4.3	Instrumento 02: Cuestionario de Satisfacción laboral	42
CAPÍTULO V	44
5	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	44
5.1	PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	44
5.2	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	44
RESULTADOS	46

DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	62
RECOMEDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	71

INTRODUCCIÓN

Habilidad social de una persona, se entiende por la capacidad que posea ésta para interactuar eficazmente con las demás personas, se adquiere no sólo en el proceso de crecimiento, sino también en el proceso de aprendizaje; se percibe como la capacidad de ejercer la influencia deseada sobre otras personas en situaciones sociales o como la capacidad de un individuo para determinar sus objetivos profesionales y personales. Es señalada también como una persona con varias habilidades y que le permite afrontar con éxito una situación (1). Las habilidades sociales se manifiestan como comportamientos específicos en situaciones sociales. Se describe también, como habilidades de comunicación, competencia relacional, así como en habilidades de adaptación. A pesar de las diferencias en los enfoques de la competencia social, los investigadores consideran que es una habilidad que determina la eficacia con la que una persona funciona social y profesionalmente.

La sociedad actualmente carece de habilidades sociales básicas para el correcto desarrollo de una persona con su entorno, relaciones sanas y empatía. El encontrarse satisfecho con el trabajo es una cuestión importantísima, porque representa en la persona su crecimiento y desarrollo profesional y/o personal ya sea de una empresa o una institución como es el caso de los establecimientos de salud. Los servidores asistenciales no están lejos de esta observación, en la que algunas características se hacen evidentes, cuando hay la falta de interés y motivación laboral, inconsistencias con algunas políticas institucionales, entre otros, podría ser relevante para el desarrollo integral del desempeño de acuerdo con sus funciones dentro del centro asistencial. Por todo lo anterior, es necesario conocer la relación que existe entre ambas variables en los servidores asistenciales y administrativos de los establecimientos de salud de la microrred Cono Norte, de la región de Tacna.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Bajos niveles de desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores de atención médica de atención primaria pueden generar diversos problemas que afectan la prestación de servicios de atención médica en torno a la calidad de atención. Hoy en día los indicadores que acercan a una empresa o institución a la comunidad es la calidad del servicio ofrecido, por lo que es importantísimo contar con niveles básicos de calidad, y que a partir de allí se mejore la prestación en el caso del sector salud (2). La baja calidad en la atención sanitaria es un enorme desperdicio de recursos y puede provocar la pérdida de vidas (3). La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud brindados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados y son consistentes con la experiencia basada en evidencia (5). La falta de habilidades entre el personal de salud de atención primaria puede generar los siguientes problemas: Pérdida de potencial de recursos humanos y de capital humano a nivel nacional (4). Si la calidad de la atención es deficiente, supone un enorme desperdicio de recursos (3). Es importante que el personal de salud de primer nivel de atención cuente con las habilidades necesarias para brindar una atención médica de calidad y evitar los problemas mencionados anteriormente. Las habilidades sociales pueden influir significativamente en la

satisfacción laboral del personal de salud, según una investigación realizada en Ecuador (6), la satisfacción laboral estaría asociada a la falta de habilidad social en el personal , ya que la falta de socialización no les permite al personal de salud establecer relaciones efectivas con los demás, presentan dificultades para expresarse eficazmente, son carentes de emociones, de ahí que se les dificulte realizar trabajos colaborativos para crear un ambiente de trabajo agradable. Además, otro estudio realizado en Perú (7) encontró la misma situación en personal de Medicina Legal en Arequipa, donde también sugiere que las habilidades sociales pueden influir en la satisfacción de los pacientes con la atención médica que reciben. Un estudio realizado en un hospital comarcal en España encontró que las personas que recibieron atención por el personal sanitario con adecuadas habilidades para la socialización se mostraban mayormente satisfechos con el servicio que recibieron. (8)

Una característica notoria de las personas con buena comunicación es el ser social, sea con los colegas de trabajo y principalmente con los pacientes; vemos cómo los estudios previos demuestran que entre la habilidad comunicacional y el bienestar con el trabajo existe una relación, entonces, la inquietud es ¿en qué medida el personal de salud ha logrado desarrollar su habilidad social en nuestra región y cuán satisfechos se encuentran laboralmente?, dar respuesta a esta inquietud nos permitiría también percibir en qué medida se viene afectando a la población que acude a los establecimientos de prestación de salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Están las habilidades sociales relacionadas con la satisfacción laboral del personal de los centros de salud de la Microrred Cono Norte, región Tacna, año 2024?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral del servidor asistencial de los centros de salud I-4 de la Microrred Cono Norte, región Tacna, año 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar el nivel de habilidades sociales que posee el servidor asistencial de los centros de salud I-4 de la Microrred Cono Norte de la región de Tacna en el año 2024, según características demográficas y laborales.
- b) Conocer el nivel de satisfacción laboral que posee el servidor asistencial de los centros de salud I-4 de la Microrred Cono Norte de la región de Tacna en el año 2024.
- c) Identificar los indicadores de las habilidades sociales relacionados con el grado de satisfacción laboral del servidor asistencial de los centros de salud I-4 de la Microrred Cono Norte de la región de Tacna en el año 2024.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Realizar un análisis de la condición de los trabajadores desde el punto de vista de su habilidad para socializar y el saber acerca de cuánto le agrada su trabajo en la Microred Cono Norte es importante por varias razones. En primer lugar, es relevante saber acerca del bienestar laboral del personal de salud por las implicancias que pueda tener en forma directa en la prestación de servicios de salud. Además, las habilidades sociales son esenciales no solo en el trabajo, sino en todos los aspectos en que el ser humano se interrelaciona; por ejemplo, en trabajos de equipo, donde existe la necesidad de una adecuada comunicación entre quienes integran el equipo de trabajo, coadyuva luego en la calidad y eficiencia del Centro de salud.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación puede contribuir a la comprensión de cómo esas dos variables (habilidad social, satisfacción laboral) están relacionadas en el contexto de la atención médica. También puede ayudar a que se identifiquen los factores influyentes en la satisfacción en el trabajo, lo que puede ser útil para que en un futuro próximo se puedan desarrollar estrategias o actividades que mejoren la situación en el trabajo y el modo o forma como brindan el servicio a los pacientes.

Desde la perspectiva práctica, lo que se encuentre con esta investigación podría ser útil al propio personal de salud, a gerentes de los establecimientos sanitarios y en quienes recaiga la responsabilidad de tomar decisiones en gestión de salud. Los hallazgos pueden proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar las condiciones laborales de los

servidores asistenciales, así como promover el trabajo saludable en ambientes productivos. También, los resultados pueden ser útiles en la implementación de planes de mejora, como los programas, capacitaciones, orientaciones que les permita mejorar el nivel de desarrollo social que posean y, por consecuencia la calidad del servicio que se brinde a los pacientes.

El investigar sobre habilidad social y satisfacción laboral del personal asistencial en salud en una microrred es importante porque nuestros resultados podrían ayudar para que se tome mejores decisiones y se pueda contribuir al conocimiento teórico sobre la relación entre estas variables y proporcionar información práctica que mejoren la prestación de servicios de salud para mejorar las condiciones de trabajo principalmente en esta microrred, pudiendo extrapolar estos resultados a las demás microrredes.

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Habilidades sociales

Se llama así al conjunto de conductas que permiten a las personas establecer relaciones interpersonales de calidad y resolver conflictos de manera adecuada (9)

Satisfacción laboral

Se conceptualiza como *“El estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador”* (10)

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Peixoto y Muniz (2022) (11) Los requisitos de Habilidades Sociales en el ámbito laboral son cada vez más exigentes. Como resultado, se realizó un estudio para evaluar estas variables entre profesionales de diversos campos y en posiciones de liderazgo dentro del contexto organizacional. En el estudio participaron 120 personas de cuatro áreas principales de la organización, incluidos profesionales con cargo de líderes y los no líderes. Los hallazgos indicaron que no había diferencias perceptibles entre las áreas en términos de inteligencia emocional, siendo las puntuaciones de los líderes más bajas que las de los subordinados. Además, no hubo diferencia en la puntuación general de inteligencia con las habilidades sociales entre los líderes y los no líderes. Estos resultados provocaron una discusión sobre los procesos de selección y criterios de promoción actuales al interior de las organizaciones. Es posible observar de modo estadístico los puntajes en los grupos de líderes y no líderes para las variables de inteligencia emocional, teniendo siendo U de Mann-Whitney de 1097,5, significancia de 0,002 y efecto de tamaño moderado ($d = 0,60$) y el TCE. presentaron la U de Mann-Whitney de 1263,5, significancia de 0,02, con un

tamaño del efecto pequeño ($d = 0,41$) que indicaba que era poco probable que tal relación se lograra por error de muestreo. Así, considerando el resultado total de las pruebas de inteligencia emocional relativas al rol de liderazgo, se observa que para esta muestra la tendencia es que los no líderes sean más inteligentes emocionalmente que los líderes. Con respecto al SS, los resultados indican que hubo una diferencia de mediana significativa solo para F1 (conversación asertiva), con un tamaño del efecto pequeño ($d = 0,37$), los otros resultados muestran a los líderes con rangos medios más altos para SS que los no-SS. líderes. Sin embargo, aunque existen estas diferencias entre líderes y no líderes, estos resultados no son significativos. Así, la significación de las pruebas de Inteligencia emocional no está en línea con lo esperado en el H3, es decir, que los líderes obtuvieron mejores resultados que los no líderes en Inteligencia emocional, confirmándose sólo para la F1 (conversación asertiva), del IHS2. Sin embargo, para inteligencia y gran parte de SS los resultados tampoco fueron los esperados, ya que no se halló diferencias marcadas en los grupos de prueba RA, RV, IHS2 EG y la mayoría de sus factores.

Naranjo (2019) (6), a la luz de las tendencias contemporáneas, donde la competencia es fuerte y la demanda de personal con fuertes habilidades interpersonales es alta, se propuso investigar el vínculo entre habilidad social y satisfacción con el trabajo. Para lograr esto, se trabajó con un enfoque transaccional cuantitativo-correlacional para nuestra metodología. La muestra no probabilística estuvo compuesta por personas con un mínimo de un año en el

trabajo. Los hallazgos indican que sí hubo relación de acuerdo con la edad y con el modo en que se lleva a cabo la negociación dentro de la empresa en materia laboral. Las habilidades sociales son el paso inicial para resolver problemas que benefician tanto a los empleados como a las instituciones, generando satisfacción o insatisfacción. Se cree que el cultivo de habilidades sociales es necesario para el mantenimiento de organizaciones saludables.

Moczret (2020) (12) tuvo como propósito la determinación de la capacidad para socializar en los médicos, enfermeras y paramédicos en relación con los contribuyentes sociodemográficos y la educación social. La investigación involucró a 303 trabajadores médicos, incluyendo 90 médicos (29.7%), 112 enfermeras (36.96%) y 101 enfermeras (33.3%). El cuestionario de competencia social (SCQ) y un cuestionario creado por los investigadores se completaron. Las preguntas de diagnóstico incluían tres tipos de circunstancias: circunstancias íntimas, circunstancias que involucran exposición social y circunstancias que requieren autodeterminación. La mayoría del personal profesional tenían habilidad social general típica, más de un quinto tenían habilidades altas y menos de un sexto tenían habilidades bajas. Cerca de un cuarto de los participantes mostraron poca habilidad en situaciones de exposición social. Una de cada seis personas que respondieron carecía de habilidades en circunstancias exigentes cercanas. Una de cada seis personas que respondieron carecía de habilidades en circunstancias que requerían contacto cercano entre personas íntimas y autodeterminación. Los trabajadores

médicos de 45 años o más tenían una menor habilidad general y una menor habilidad en circunstancias íntimas y exposición social. La formación social relacionada con la actividad científica y social desarrolla la habilidad exposición social en los médicos y la habilidad de autodeterminación en los paramédicos. Los puntajes bajos y medios en capacidad social obtenido por médicos, enfermeras y paramédicos muestran la necesidad de una mayor educación social, especialmente en el contexto de la actividad científica y la educación de médicos y diversos grupos sociales.

Chrzan-Rodak et al (2022) (13) publica los resultados de una evaluación que hizo a las habilidades sociales de las enfermeras de atención primaria e identificar factores relacionados con sus trabajos. Para establecer relaciones más sólidas con los pacientes, las enfermeras deben mejorar sus habilidades sociales. Y afirma que es posible mejorar las habilidades para atención y cuidado del paciente pueden mejorarse mejorando estas habilidades. 600 profesionales de enfermería que procedían de 253 establecimientos de salud del primer nivel en Polonia Oriental que fueron elegidos de manera aleatoria para la investigación recibieron encuestas. Después de determinar si los datos cumplían con los requisitos, 446 enfermeras participaron en la encuesta. Los datos se recopilaron utilizando el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, el Perfil de Competencias Sociales y el Catálogo de Actividades de Enfermería de Atención Primaria de Salud. Las enfermeras superiores muestran menor habilidad social. Las habilidades sociales de las enfermeras mayores son más débiles ($r = -0,010$, $p = 0,04$). Durante los

últimos dos años, los hallazgos de la conciencia de la comunidad subescala ($p = 0.04$) y las habilidades sociales ($p = 0.03$) se distinguieron por la educación posgraduada. Los pronósticos de habilidades sociales en condiciones de trabajo psicosociales fueron los siguientes: Efecto en el Trabajo ($p = 0,02$); Oportunidades de Crecimiento ($p = 0,001$); Importancia del Trabajo ($p = 0,001$); Apoyo Social ($p = 0,03$); Calidad del Liderazgo ($p = 0,03$); Satisfacción Laboral ($p = 0,001$); y Salud General ($p = 0,001$). Sin embargo, las actividades en la sala de tratamiento ($p = 0.003$) y la promoción y prevención de una enfermera se predijeron. Los hallazgos de la investigación demostraron que una variedad de factores relacionados con el trabajo, como la influencia en el trabajo, el crecimiento profesional, un sentimiento de apoyo social, la comprensión del propósito del trabajo, las percepciones del nivel de liderazgo y una mayor satisfacción laboral, tienen un impacto en la forma en que las enfermeras desarrollan sus habilidades sociales. Por lo tanto, es fundamental crear un entorno de trabajo acogedor, especialmente para líderes y gerentes de enfermería. consecuencias para la administración de enfermería. Nuestro consejo es que los líderes de la enfermería y los creadores de políticas de salud implementen nuevas estrategias y iniciativas educativas. Para ayudar a las enfermeras a desarrollar sus habilidades sociales, estas iniciativas deben incorporar capacitación en habilidades sociales en su programa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Quispe y Sánchez (2020) (14) El propósito del estudio fue establecer una conexión de la habilidad social con satisfacción por el trabajo entre el personal de enfermeras de un hospital. Para lograrse se propuso un estudio de enfoque cuantitativo siguió una investigación de tipo básica observacional relacional; el estudio se hizo con 108 enfermeros/as tomados del Hospital Nacional ESSALUD mediante una técnica de muestreo aleatorio simple. La principal herramienta de recopilación de datos utilizada en esta investigación fue un cuestionario de encuesta. El análisis de los datos indicó de manera concluyente que la correlación que existía entre dichas variables era fuerte. Se verificó que la diferencia estadística del estudio donde el p valor era de 0,00 con un Rho 0,771. Los hallazgos descriptivos indicaron que el nivel de habilidad social era moderado en un 56,5% de los participantes. Además, se informó que el 63,9% mostraba bajo nivel de satisfacción laboral en los participantes.

2.1.3 Antecedentes regionales

A nivel local se ha encontrado trabajos que analizan la satisfacción laboral, pero no se ha encontrado trabajos en las que busquen la relación con la habilidad social en personal de salud.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Habilidades Sociales

2.2.1.1 Definición de Habilidades sociales

Se le denomina habilidad social al agrupamiento de conductas que permiten a las personas establecer relaciones interpersonales de calidad y resolver conflictos de manera adecuada (9,15). Las habilidades sociales son importantes en el desarrollo de los adolescentes, ya que pueden con facilidad interrelacionarse de modo efectivo con otras personas en su entorno (9). Algunas las habilidades de socialización más relevantes incluyen a la habilidad de interrelacionarse con un equipo de trabajo, la habilidad para resolver los problemas de mayor complejidad y la capacidad de comunicarse de manera efectiva (16). Como tal, recomiendan los profesionales principalmente de gestión y educación quienes afirman que se vuelve imperativo introducir planes de mejora en las habilidades sociales que permitan a niños y jóvenes mejorar sus habilidades de interacción social, como lo indican investigaciones recientes (15). Y cómo no pensar en lo mismo en el caso de los profesionales de la salud, quienes la mayor parte del tiempo están en contacto con los pacientes; además, los estudios han demostrado que diversas habilidades cognitivas y sociales están correlacionadas positivamente, lo que destaca la necesidad de un enfoque integral para el desarrollo de habilidades (16). Dado que las

habilidades sociales son un componente crucial del bienestar social general, es fundamental educar a los jóvenes en este ámbito mediante la implementación de programas psicoeducativos. (17)

2.2.1.2 Las habilidades sociales en el personal de la salud

El desarrollo de habilidades sociales es un aspecto crucial para los profesionales médicos, ya que comprende una variedad de comportamientos, actitudes y valores que les permiten tener una buena comunicación con sus pacientes, los familiares del paciente u otro miembro del equipo de trabajo. Esto es indispensable para mejorar los servicios asistenciales brindados y garantizar la satisfacción del paciente. Los pacientes que perciben que sus médicos tienen habilidades sociales desarrolladas, tienden a tener una mayor confianza en ellos y a seguir sus recomendaciones de tratamiento de manera más efectiva.

Entre las habilidades sociales que deben desarrollar los profesionales médicos está el ser empático, comunicarse de modo efectivo, practicar la escucha activa, ser capaz de desenvolverse en un entorno laboral de equipo, resolver conflictos y poder tomar decisiones. La empatía es una habilidad fundamental que permite a los profesionales médicos comprender las necesidades y preocupaciones de sus pacientes, lo

que a su vez les permite brindar una atención médica más personalizada y efectiva.

La comunicación efectiva es otra habilidad social importante que permite a los profesionales médicos transmitir información de manera clara y comprensible a sus pacientes y sus familias. La escucha activa es una habilidad que permite a los profesionales médicos comprender las necesidades y preocupaciones de sus pacientes, lo que a su vez les permite brindar una atención médica más personalizada y efectiva.

Tener competencias de trabajo en equipo es muy importante cuando se trata de la salud de las personas, como profesionales de la salud, se busca el bienestar del paciente por sobre cualquier interés personal, de ello puede depender el éxito de la atención médica. Los profesionales médicos deben ser capaces de trabajar en equipo de manera efectiva en busca del bienestar de sus pacientes. La resolución de conflictos es otra habilidad social importante porque facilita a los profesionales médicos manejar situaciones difíciles y conflictivas de manera efectiva.

2.2.1.3 Habilidades sociales en el ámbito laboral

Entre aquellas habilidades de orden social que son las más valoradas en el ámbito laboral son las siguientes:

- Capacidad de interactuar con un equipo de trabajo: Esta habilidad es la más requerida por las empresas (16). Es importante para el éxito

de cualquier empresa, porque facilita el interactuar de los profesionales con ideas entre los miembros del equipo (18).

- Comunicación eficaz: se trata de hacer que el hecho comunicativo funcione, para que se considere efectiva el intercambio comunicativo tendría que tener una respuesta, de los colegas, de los pacientes, o con quien se entablase la comunicación, se trata de una habilidad social muy valorada en el ámbito laboral (18,19). La comunicación efectiva involucra a la capacidad de transmitir mensajes de manera clara y concisa, escuchar activamente y responder de manera adecuada a la necesidad de los demás (19).
- Resolución de problemas complejos: La habilidad para resolver problemas complejos es otra habilidad social muy valorada en el ámbito laboral (16,19). Esta habilidad involucra la capacidad de analizar situaciones complejas, identificar problemas y encontrar soluciones efectivas (16).
- Empatía: La empatía es una habilidad social importante en el ámbito laboral, ya que conduce al personal a la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás. La empatía también puede mejorar la comunicación y la colaboración en el lugar de trabajo.
- Asertividad: La asertividad es otra habilidad social importante en el ámbito laboral. La asertividad implica la capacidad de expresar

opiniones y sentimientos de manera clara y directa, sin agredir a los demás (18).

Las habilidades sociales son importantes para el éxito en el lugar de trabajo principalmente resolución de conflictos.

2.2.1.4 Desarrollo de la habilidad social en los servidores asistenciales de salud

Existen diversas formas de desarrollar las habilidades sociales y que se orientan específicamente a los servidores asistenciales de salud. Se muestra algunas sugerencias:

a) Capacitación y formación: La capacitación y formación en habilidades sociales puede ser una forma efectiva de desarrollar estas habilidades en el personal. Existen empresas privadas de salud como clínicas privadas, que valoran las habilidades sociales en los profesionales de la salud y pueden ofrecer programas de capacitación para desarrollarlas; además, un estudio realizado en Perú (20), encontró que la capacitación en habilidades sociales puede mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa. (20)

b) Práctica y retroalimentación: La práctica y la retroalimentación pueden ser útiles para desarrollar habilidades sociales. La práctica de habilidades sociales en situaciones reales puede ayudar a mejorarlas. Además, recibir retroalimentación de colegas o supervisores puede ser útil para identificar áreas de mejora y fortalecer las habilidades sociales. (21)

c) Modelado: El modelado o la observación de modelos a seguir puede ser una forma efectiva de desarrollar habilidades sociales (8,22), las habilidades sociales se adquieren a través del aprendizaje por observación e imitación. Por lo tanto, observar a colegas o supervisores que tienen habilidades sociales efectivas puede ser útil para desarrollarlas. (8,22)

d) Autorreflexión: La autorreflexión puede ser útil para desarrollar habilidades sociales. La autogestión es una habilidad social importante para el personal de salud. La autorreflexión puede ayudar a identificar áreas de mejora y fortalecer la autogestión y otras habilidades sociales.

Existen diversas formas de desarrollar las habilidades sociales del personal de salud, por ello es importante que los centros de salud promuevan el desarrollo de estas habilidades para mejorar la calidad de atención que brindan los trabajadores de la salud (21).

Se han realizado varios estudios sobre el desarrollo de habilidades sociales en los profesionales médicos (9,23,24). Aunque los resultados no son específicos para la formación de médicos, algunos estudios proporcionan información relevante sobre el tema. (9,23,24)

Un estudio sobre las variables relacionadas con las habilidades sociales y la creatividad en la adolescencia identificó la diversidad de variables relacionadas con las habilidades sociales, como el rendimiento académico, factores estresantes y autoestima. Aunque este estudio se centra en la población adolescente, ofrece información valiosa sobre las variables que pueden influir en el desarrollo de habilidades sociales. (23)

Otro estudio abordó la importancia de las habilidades socioemocionales en la educación, destacando la necesidad imperante de formación en este tema y su impacto en el estudiantado. Aunque este estudio se enfoca en el ámbito educativo, proporciona información relevante sobre la importancia de las habilidades socioemocionales en el desarrollo personal y profesional. (24).

A pesar de la falta de estudios específicos sobre el desarrollo de habilidades sociales en los profesionales médicos, la literatura existente resalta la importancia de estas habilidades en el ámbito de la salud. Los resultados de estos estudios pueden ser útiles para comprender la relevancia de las habilidades sociales en la formación de profesionales médicos y su impacto en la atención médica.

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definición de Satisfacción laboral

Se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador (10,25). Básicamente, la actitud para trabajar es distinguida por su motivación (26). Diversos factores pueden influir en la satisfacción laboral, como las condiciones del área de trabajo, los beneficios, el trabajo en sí, la promoción, la autonomía, el balance vida-trabajo, entre otros (26,27). Una de las teorías más influyentes en el área de la satisfacción laboral es la Teoría Bifactorial de Herzberg (10,26). Los estudios muestran que la satisfacción laboral es un tópico importante en las organizaciones y empresas de salud, tomando en cuenta a los empleados como su activo más valioso (28,29).

2.2.2.2 Factores asociados a la satisfacción en el trabajo

Los factores que intervienen en la satisfacción laboral pueden variar dependiendo del contexto y la población estudiada. Sin embargo, algunos de los factores que se han identificado en diferentes estudios incluyen: Disfrutar del trabajo en sí mismo (30), de las condiciones que ofrece el área de trabajo, Beneficios, Trabajo en sí, Promoción (26), Autonomía, Balance

vida-trabajo (31), Clima laboral (32), Factores motivadores o satisfacción intrínseca (26). Es importante destacar que estos factores no son excluyentes y pueden interactuar entre sí para influir en la satisfacción laboral de los trabajadores. Igualmente, es relevante para las empresas y organizaciones que se considere estas circunstancias para mejorar la satisfacción en el trabajo, lo que puede generar e impactar positivamente en la productividad y el éxito de una empresa.

Existen diversas estrategias que pueden ser implementadas por las empresas para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados. Algunas de estas estrategias incluyen:

Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, ofrecer beneficios y compensaciones justas, (28) proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, fomentar la comunicación abierta y efectiva, proporcionar retroalimentación y reconocimiento, fomentar la participación y la toma de decisiones, proporcionar un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal (33), fomentar la colaboración y el trabajo en equipo (32) proporcionar un clima laboral positivo. (30)

Es importante destacar que estas estrategias pueden variar dependiendo del contexto y la población estudiada. Además, es importante que las empresas tomen en cuenta los factores que influyen en la satisfacción laboral de sus empleados para implementar estrategias efectivas y mejorar la satisfacción laboral de sus empleados, lo que puede

tener un impacto positivo en la productividad y el éxito de la empresa en el mercado competitivo.

La satisfacción laboral en profesionales de la salud es un tema de gran importancia, ya que puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención médica y en la salud de los pacientes. Existen varios problemas asociados a la satisfacción laboral en este campo, los cuales pueden afectar tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes a los que atienden, entre los que podemos mencionar están: El síndrome de burnout (34), es un problema común entre los profesionales de la salud y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de baja realización personal en el trabajo. Este síndrome puede surgir debido a la carga de trabajo, la presión constante, la falta de recursos, y la exposición a situaciones emocionalmente desafiantes, lo que puede afectar negativamente la calidad de la atención médica (35,36).

El estrés laboral es otro problema significativo que afecta a los profesionales de la salud. La naturaleza exigente y a menudo impredecible del trabajo en el campo de la salud puede llevar a altos niveles de estrés, lo que a su vez puede contribuir a problemas de salud física y mental en los profesionales, así como a errores en la atención médica (37).

La falta de recursos y apoyo adecuado en el entorno laboral puede ser un factor que contribuye a la insatisfacción laboral en profesionales de la salud. La escasez de personal, la falta de equipos médicos adecuados, y la falta de apoyo emocional y psicológico

pueden afectar negativamente la capacidad de los profesionales para brindar una atención de calidad, lo que a su vez puede afectar su satisfacción laboral (34). La insatisfacción laboral en los profesionales de la salud puede tener un impacto directo en la calidad de la atención médica que brindan. La falta de satisfacción laboral puede llevar a una disminución en la motivación, la empatía y la atención al detalle, lo que puede afectar negativamente la seguridad y el bienestar de los pacientes (36,38).

Los problemas asociados a la satisfacción laboral en profesionales de la salud son diversos y pueden tener consecuencias significativas tanto para los profesionales como para los pacientes. Es fundamental abordar estos problemas para garantizar un entorno laboral saludable y promover la prestación de atención médica de alta calidad.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Las habilidades sociales están relacionadas en forma directa con la satisfacción laboral del servidor asistencial de los centros de salud I-4 de la Microrred Cono Norte de la región de Tacna en el año 2024.

3.2 VARIABLES DE MEDICIÓN

Variable independiente: Habilidades sociales

Variable dependiente: Satisfacción laboral

3.2.1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Categorías	Escala
Edad	Sociodemográfica	Años Cumplidos	<ul style="list-style-type: none"> - 20 - 29 - 30 - 39 - 40 - 49 - 50 - 59 - 60 y más 	Ordinal
Sexo		Género	<ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino 	Nominal
Estado Civil		Condición conyugal o de pareja	<ul style="list-style-type: none"> - Soltera/o - Casada/o o conviviente - Viudo - Divorciado/separado 	Nominal
Nº de hijos		Hijos bajo responsabilidad económica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno 2. 1 a 2 3. 3 a 4 4. 5 a más 	Ordinal
Profesión	Laboral	Profesión de desempeño actual	<ul style="list-style-type: none"> - Médico - Enfermera - Obstetra - Psicólogo - Odontólogo - Asistente social - Tecnólogo médico - Biólogo - Técnico de enfermería - Técnico de saneamiento ambiental 	Nominal

			- Otro	
Condición laboral		Modalidad contractual con el MINSA	- Con contrato - Nombrado	Nominal
Tiempo de Servicio		Años cumplidos en servicio en MINSA	- Menor a un año - De 1 a 5 años - De 6 a 10 años - De 11 a 15 años - Más de 15 años	Ordinal
Cargo		Responsabilidad de desempeño laboral	1. Jefatura de servicio 2. Asistente	Nominal
Habilidades sociales	Habilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades de socialización básica ● Habilidades de socialización avanzada ● Habilidades en relación a los sentimientos ● Habilidades alternas ● Habilidades en situación de estrés ● Habilidades para la planificación Prueba de Goldstein	1. Marcadamente alto 2. Medio alto 3. Medio bajo 4. Bajo	Ordinal
Satisfacción laboral	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente Laboral ● Supervisión ● Interacción con compañeros de trabajo ● Política de capacitación y promoción ● Remuneración/incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alta satisfacción ● Moderada satisfacción ● Baja satisfacción 	Ordinal

CAPÍTULO IV

4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación fue de tipo observacional, y porque se recopilará la información en un momento único lo denominaremos transversal se pretende también mostrar los resultados siguiendo un diseño analítico, en el campo de la salud pública y salud ocupacional.

4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en la Microred Cono Norte de La Red de Salud de Tacna. Dicha microred estuvo conformada por los siguientes establecimientos:

1. C. S. Ciudad Nueva
2. C.S. Alto de la Alianza
3. C.S. La Esperanza

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 Unidad de estudio

Trabajador asistencial y administrativo

4.3.2 Población

Se trabajará con el 100% de trabajadores asistenciales y administrativos de los Centros de Salud de la Microred Cono Norte.

4.3.3 Muestra

Se optó por un muestreo unietápico probabilístico por conglomerados, divididos naturalmente por centros de salud. El cálculo del tamaño muestral se hizo mediante la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. Lo primero que se hizo fue definir la población de estudio, que en total fue un aproximado de 270 trabajadores de tres centros de salud como se muestra en la tabla siguiente:

Muestreo por conglomerados

Centro de salud	Población	Muestra
Ciudad Nueva	110	86
Alto de la Alianza	60	52
La Esperanza	100	79
Total	270	217

Vemos a la población dividida en tres conglomerados, se hizo el cálculo de la muestra considerando un 95% de confianza, y un margen de error del 5%, para una prevalencia desconocida.

4.3.3.1 Criterios de inclusión

- a. Trabajador asistencial y administrativo procedente de Centros de Salud de la Microred Cono Norte
- b. De cualquier sexo indistintamente
- c. De todas las edades
- d. Bajo cualquiera modalidad laboral

4.3.3.2 Criterios de exclusión

- a. Trabajador en licencia o de vacaciones
- b. Trabajador destacado
- c. Trabajador en modalidad de suplencia
- d. Trabajador que no quiso formar parte del estudio
- e. Personal de Puestos de Salud de la Microred Cono Norte.

4.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnica

Se aplicó una ficha de perfil del personal de salud, además, se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario de habilidades sociales y otro de satisfacción laboral, por ello la técnica más apropiada a usar será la encuesta.

4.4.2 Instrumento 01: Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein

FACTORES	DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES	ÍTEMS
I	Primeras habilidades sociales	1 al 8
II	Habilidades sociales avanzadas	9 al 14
III	Habilidades en relación a los sentimientos	15 al 21
IV	Habilidades alternativas	22 al 30
V	Habilidades frente al estrés	31 al 42
VI	Habilidades de planificación	43 al 50

El instrumento estuvo integrado por 50 preguntas que son agrupadas a 6 dimensiones y fue validado para el Perú, según la siguiente ficha técnica:

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba: Lista de Chequeo Conductual de las Habilidades Sociales
Autor: Arnold P. Goldstein (1978)

Nombre de la Prueba Adaptada: Escala de Habilidades Sociales
Adaptación: Ambrosio Tomás Rojas (1994 -1995)

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

Significación: Evalúa y describe una lista conductual de habilidades sociales con relación a primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades sociales frente al estrés y habilidades sociales de planificación.

Los rangos fueron determinados por la varianza de los puntajes del grupo (+) (-) 1 DE generando las siguientes categorías:

- Marcadamente alto
- Medio alto
- Medio bajo
- Bajo

Categorización de Habilidades Sociales Generales

Variable	Etiqueta	Baremos
Habilidades sociales	Baja	Menor 170,812
	Media baja	170,82 - 196,387
	Media alta	196,388 -221,962
	Alta	Más de 221,962

Categorización por dimensiones de Habilidades Sociales Generales

Dimensiones	Etiqueta	Baremos
Primeras Habilidades sociales	Baja	Menor 26,531
	Media baja	26,531 – 31,433
	Media alta	31,433 -36,336
	Alta	Más de 36,336
Habilidades avanzadas	Baja	Menor 20,125
	Media baja	20,125 – 23,530
	Media alta	23,530 – 26,935
	Alta	Más de 26,935
Habilidades en relación a los sentimientos	Baja	Menor 22,464
	Media baja	22,464 – 26,774
	Media alta	26,774 – 31,084
	Alta	Más de 31,084
Habilidades alternativas	Baja	Menor 31,712
	Media baja	31,712 – 36,512
	Media alta	36,512 – 41,311
	Alta	Más de 41,311
Estrés	Baja	Menor 38,752
	Media baja	38,752 – 45,770
	Media alta	45,770 -52,787
	Alta	Más de 52,787
Planificación	Baja	Menor 27,512

	Media baja	27,512 – 32,369
	Media alta	32,369 -37,225
	Alta	Más de 37,225

4.4.3 Instrumento 02: Cuestionario de Satisfacción

laboral

Cuestionario validado para el Perú. Utiliza una escala Likert modificada (Ver anexo 2) y está conformado por 22 ítems de exploración, según la siguiente distribución por dimensiones:

INDICADOR	Nº PREGUNTA
Ambiente laboral	
Trabajo actual	1.2.3.4
Trabajo general	5.6.7
Supervisión	
Interacción con el jefe inmediato	8.9.10.11.12
Interacción con los compañeros de trabajo	13.14
Política de capacitación y promoción	
Oportunidad de progreso	15.16
Ambiente de trabajo	17.18.19.20
Remuneración Incentivos	21.22

El instrumento fue validado para el Perú por Adelina Calixto Santiago de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se midió la validez estadística del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach para determinar consistencia del instrumento con los siguientes resultados:

CAPÍTULO V

5 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

5.1 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

La encuesta estuvo conformada por una ficha de perfil del personal de salud que recolectó datos como edad, sexo, estado civil, número de hijos, profesión, condición laboral, años de experiencia laboral y finalmente, el cargo que ocupan. Además, se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario de habilidades sociales y otro de satisfacción laboral, ambos validados en Perú.

Los datos se registraron en primer lugar en una base de datos y luego se mostrarán lo encontrado en tablas de contingencia complejas con valores relativos y absolutos. Asimismo, se presentarán las medidas de tendencia central y dispersión para los puntajes de ambos cuestionarios en escala numérica continua y así determinar su distribución de normalidad según Kolmogorov-Smirnov al ser la muestra mayor a 50. Se contrastarán las variables de habilidades sociales y satisfacción mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un intervalo de confianza del 95% y valor p significativo de 0.05.

5.2 CONSIDERACIONES ÉTICAS

En primer lugar, se presentó el proyecto a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna; posteriormente, luego de la aprobación para la ejecución del proyecto por el dictaminador

institucional, se solicitó la autorización debida a la Dirección Ejecutiva de la Red de Salud de Tacna (ver anexo 05), quien a su vez solicitó el consentimiento de acceso a cada gerencia de los Centros de Salud Ciudad Nueva, La Esperanza y Alto de la Alianza, así como con los espacios de labor adecuados para tal fin, los cuales fueron en momentos donde no exista demanda de pacientes. Asimismo, se capacitó a un grupo de profesionales en el campo asistencial con experiencia en levantamiento de información en los objetivos de la investigación, la importancia de la participación voluntaria de las unidades de análisis, así como la orientación del manejo de los cuestionarios auto administrados.

El derecho de los participantes será garantizado al contar con la información revelada por profesionales de la salud en cuestión bajo el consentimiento informado de los mismos. (ver Anexo 02)

Se tiene el compromiso ético de confidencialidad y de uso de la información únicamente para los resultados de este estudio garantiza la protección de los derechos y el bienestar de los participantes, así como la validez y utilidad de los resultados de la investigación.

La información registrada en base de datos será anónima con codificación numérica por cada participante y digitalizada en formato Excel y se realizará la custodia de la base de datos digitalizada por 02 años. Asimismo, la propuesta será evaluada por la comisión de Ética de la FACSA de la UPT.

RESULTADOS

Tabla 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

		n	%
Centro de Salud	Alto de la Alianza	52	24,0%
	Ciudad Nueva	86	39,6%
	La Esperanza	79	36,4%
	Total	217	100,0%
Edad	Menor de 20 años	1	,5%
	20 a 29 años	13	6,0%
	30 a 39 años	60	27,6%
	40 a 49 años	69	31,8%
	50 a 59 años	41	18,9%
	60 años a más	33	15,2%
	Total	217	100,0%
Sexo	Femenino	141	65,0%
	Masculino	76	35,0%
	Total	217	100,0%
Estado Civil	Soltero/a	82	37,8%
	Casado/conviviente	117	53,9%
	Separado/divorciado	13	6,0%
	Viudo/a	5	2,3%
	Total	217	100,0%
N° de hijos	Ninguno	68	31,3%
	1	63	29,0%
	2	69	31,8%
	3	14	6,5%
	4	3	1,4%
	Total	217	100,0%

En la tabla 01 se puede observar que hubo una distribución proporcional seleccionada de los trabajadores de los 3 centros de salud de la micro red materia de estudio. El 31.8% tenía entre 40 a 49 años seguido de un 27.6% entre 30 a 39 años y un 18,9% entre 50 a 59 años. El 65% era de sexo femenino y el 35% de sexo masculino. Según el estado civil. el 53,9% tenía la condición de casado o conviviente seguido de un 37,8% que era soltero(a). Según el número de hijos bajo responsabilidad, el 31,8% refiere hasta 2 hijos seguido de un 29% con un hijo a cargo. El 31,3% refiere ningún hijo bajo su responsabilidad.

Tabla 2: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE FACTORES LABORALES DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

		n	%
Condición Laboral	Nombrado	138	63,6%
	Contratado	30	13,8%
	CAS	43	19,8%
	Terceros	3	1,4%
	Serumista	3	1,4%
	Total	217	100,0%
Años de Experiencia Laboral	< 1 año	1	,5%
	1 a 5 años	42	19,4%
	6 a 10 años	48	22,1%
	11 a 20 años	58	26,7%
	Más de 20 años	68	31,3%
	Total	217	100,0%
Función laboral	Asistencial	194	89,4%
	Administrativo	23	10,6%
	Total	217	100,0%

En la tabla 2 podemos observar que el 63,6% del personal tenía la condición laboral de nombrado seguido de un 19,8% en la condición de CAS y el 13,8% contratado. Según los años de experiencia laboral, el 31,3% tenía más de 20 años de servicio seguido de un 26,7% entre 11 a 20 años y un 22,1% entre 6 a 10 años. Según la función laboral, el 89,4% de la muestra de estudio tenía la condición de asistencial y el 10,6% administrativo.

Tabla 3 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

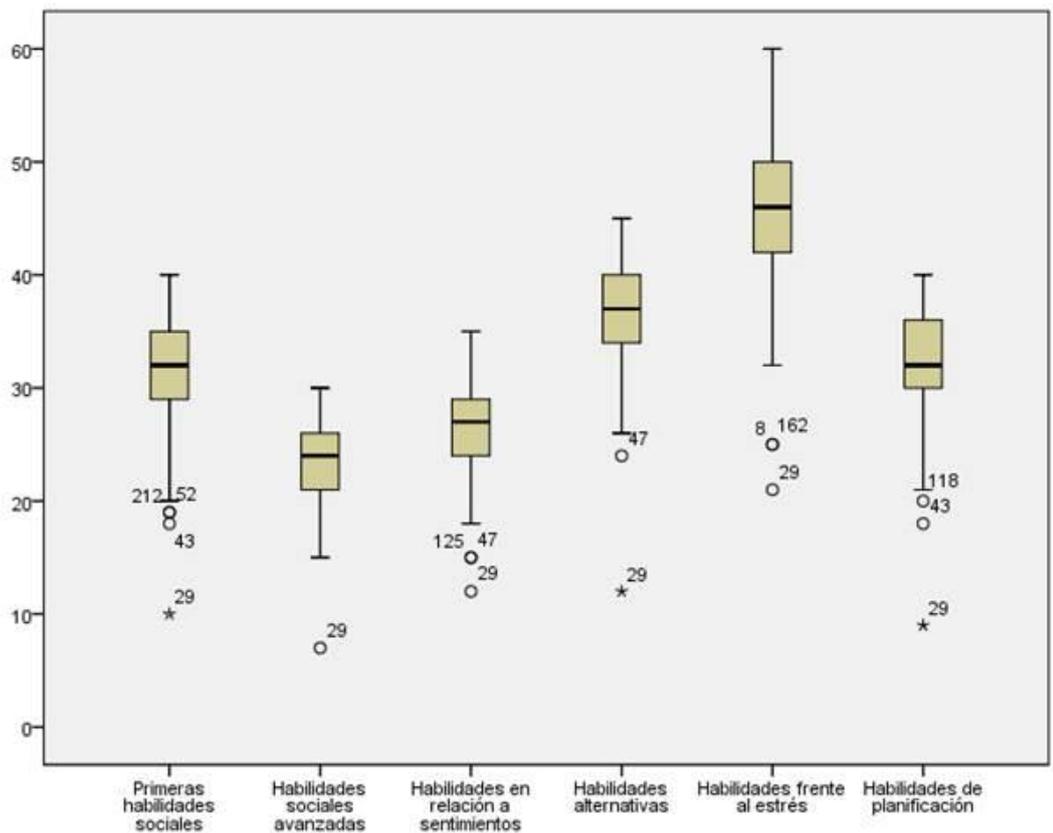
		n	%
Habilidades Sociales	Baja	29	13,4%
	Medio Baja	80	36,9%
	Medio Alta	75	34,6%
	Alta	33	15,2%
	Total	217	100,0%

En la tabla 3 podemos observar los resultados de la aplicación del instrumento de medición de las habilidades sociales en el consolidado general. Podemos observar que el 36,9% del personal percibía sus habilidades sociales en un nivel medio bajo seguido de un 34,6% en un nivel medio alto. El 13,4% reconoce sus habilidades sociales en un nivel bajo y sólo el 15,2% en un nivel alto.

Tabla 4 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE HABILIDADES SOCIALES DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

		n	%
Primeras habilidades sociales	Baja	28	12,9%
	Medio Baja	78	35,9%
	Medio Alta	75	34,6%
	Alta	36	16,6%
	Total	217	100,0%
Habilidades sociales avanzadas	Baja	35	16,1%
	Medio Baja	70	32,3%
	Medio alta	73	33,6%
	Alta	39	18,0%
	Total	217	100,0%
Habilidades en relación a sentimientos	Baja	33	15,2%
	Medio baja	70	32,3%
	Medio Alto	84	38,7%
	Alta	30	13,8%
	Total	217	100,0%
Habilidades alternativas	Baja	25	11,5%
	Medio baja	83	38,2%
	Medio alta	76	35,0%
	Alta	33	15,2%
	Total	217	100,0%
Habilidades frente al estrés	Baja	30	13,8%
	Medio baja	68	31,3%
	Medio alta	90	41,5%
	Alta	29	13,4%
	Total	217	100,0%
Habilidades de planificación	Baja	32	14,7%
	Medio baja	79	36,4%
	Medio alta	74	34,1%
	Alta	32	14,7%
	Total	217	100,0%

Gráfico 1 DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024



En la tabla 4 y gráfica1 se puede mostrar la medición de las diferentes dimensiones del test de habilidades sociales. Comparativamente y con un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que las dimensiones mejor desarrolladas de habilidad social son las “habilidades alternativas” y las “habilidades frente al estrés”. Las que comparativamente se encuentran más comprometidas son las “habilidades sociales avanzadas”, las “habilidades en relación a sentimientos” seguido en esta misma condición de proporcionalmente baja la presencia de “primeras habilidades sociales” y “habilidades de planificación”. Si el estudio lo repitiéramos 100 veces, en el 95% de los casos observaríamos la misma tendencia mostrada en el gráfico 1 y tabla 4. La identificación de estas dimensiones permite priorizar acciones de intervención.

Tabla 5 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

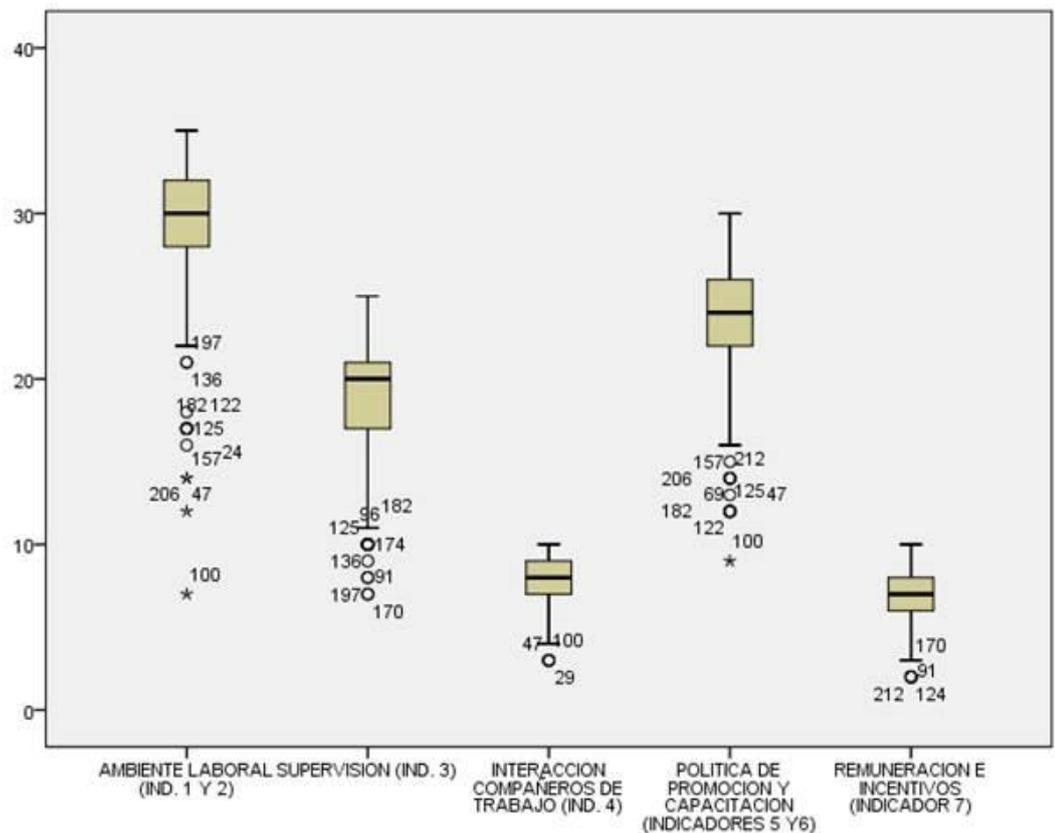
		n	%
SATISFACCION LABORAL	BAJO	94	43,3%
	MEDIO	89	41,0%
	ALTO	34	15,7%
	Total	217	100,0%

En la tabla 5 podemos observar los resultados finales consolidados de la medición del nivel de satisfacción laboral del personal de los centros de salud de la microred cono norte. Podemos observar que el 43,3% manifiesta un nivel de satisfacción laboral bajo seguido de 41% como medio y tan sólo un 15,5% en un nivel alto.

Tabla 6 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

		n	%
AMBIENTE LABORAL	BAJO	11	5,1%
	MEDIO	66	30,4%
	ALTO	140	64,5%
	Total	217	100,0%
SUPERVISION	BAJO	11	5,1%
	MEDIO	51	23,5%
	ALTO	155	71,4%
	Total	217	100,0%
INTERACCION COMPAÑEROS DE TRABAJO	BAJO	3	1,4%
	MEDIO	71	32,7%
	ALTO	143	65,9%
	Total	217	100,0%
POLITICA DE PROMOCION Y CAPACITACION	BAJO	10	4,6%
	MEDIO	43	19,8%
	ALTO	164	75,6%
	Total	217	100,0%
REMUNERACION E INCENTIVOS	BAJO	14	6,5%
	MEDIO	60	27,6%
	ALTO	143	65,9%
	Total	217	100,0%

Gráfico 2 DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024



En la tabla 6 se observa la distribución de frecuencia de las diferentes dimensiones de medición de la satisfacción laboral conjuntamente al gráfico 2 donde, con un intervalo del 95%, se realiza la comparación entre dichas dimensiones. Podemos observar que las dimensiones mayormente comprometidas son la “interacción con compañeros del trabajo” y la “presencia de remuneración e incentivos”. Las que podrían estar mejor percibidas son en primer lugar el “ambiente laboral” seguido de “política de promoción y capacitación” así como la presencia de “supervisión”. Estas diferencias entre estos 2 grupos son estadísticamente significativas.

Tabla 7 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

		Habilidades Sociales									
		Baja		Medio Baja		Medio Alta		Alta		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SATISFACCION LABORAL	BAJO	21	22,3%	41	43,6%	23	24,5%	9	9,6%	94	100,0%
	MEDIO	6	6,7%	32	36,0%	40	44,9%	11	12,4%	89	100,0%
	ALTO	2	5,9%	7	20,6%	12	35,3%	13	38,2%	34	100,0%
	Total	29	13,4%	80	36,9%	75	34,6%	33	15,2%	217	100,0%

p:0,000

En la tabla 7 podemos observar la asociación entre la satisfacción laboral y habilidades sociales. Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades (p:000) en los trabajadores de los centros de salud de la micro del cono norte. Podemos observar que aquellos que tuvieron un nivel de satisfacción laboral bajo, el 22,3% tiene habilidades sociales bajas y un 43,6% en un nivel medio bajo. Comparado al grupo con un nivel de satisfacción laboral alto, donde el 38,2% tenía también habilidades sociales altas y el 35,3% medio altas. Sólo el 5,2% de aquellos trabajadores con nivel de satisfacción laboral alto tuvieron habilidades sociales bajas. Estas diferencias son estadísticamente significativas.

Tabla 8 CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024

Rho de Spearman		Ambiente laboral	Supervision	Interaccion compañeros de trabajo	Politica de promocion y capacitacion	Remuneracion e incentivos
Primeras habilidades sociales	Coeficiente de correlación	,289**	,173*	,205**	,299**	,204**
	Sig. (bilateral)	,000	,011	,002	,000	,003
	N	217	217	217	217	217
Habilidades sociales avanzadas	Coeficiente de correlación	,354**	,161*	,247**	,285**	,212**
	Sig. (bilateral)	,000	,018	,000	,000	,002
	N	217	217	217	217	217
Habilidades en relación a sentimientos	Coeficiente de correlación	,396**	,254**	,328**	,346**	,250**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	217	217	217	217	217
Habilidades alternativas	Coeficiente de correlación	,336**	,184**	,250**	,222**	,154*
	Sig. (bilateral)	,000	,006	,000	,001	,023
	N	217	217	217	217	217
Habilidades frente al estrés	Coeficiente de correlación	,300**	,221**	,277**	,261**	,224**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,001
	N	217	217	217	217	217
Habilidades de planificación	Coeficiente de correlación	,416**	,233**	,250**	,293**	,210**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,002
	N	217	217	217	217	217

En la tabla 8 podemos observar la correlación entre las dimensiones de las habilidades sociales y las dimensiones de satisfacción laboral. Se puede observar que todas las dimensiones se encuentran relacionadas entre sí ($p:0,000$). Cabe destacar que la dimensión de “primeras habilidades sociales” se encuentran influenciadas hasta en un 29,9% por la “política de promoción y capacitación” indicando una correlación débil (Rho de Spearman 0,299 $p:0,000$). Las habilidades sociales avanzadas” se encuentran principalmente influenciadas por el “ambiente laboral” hasta en un 35,4% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,354 $p:0,000$) y por la “política de promoción y capacitación” hasta en un 28,5% indicando una correlación débil (Rho de Spearman 0,285 $p:0,000$). La dimensión de “habilidades en relación a sentimientos” se encuentra influenciada por el “ambiente laboral” hasta en un 39,6% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,396 $p:0,000$) y por la “política de promoción y capacitación” hasta en 34,6% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,346 $p:0,000$). Las “habilidades alternativas” están influenciadas por el “ambiente laboral” hasta en un 33,6% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,336 $p:0,000$). Las “habilidades frente al estrés” se encuentran influenciadas por el “ambiente laboral” hasta un 30% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,300 $p:0,000$) y las “habilidades de planificación” por el “ambiente laboral” hasta en un 41,6% indicando una correlación moderada (Rho de Spearman 0,416 $p:0,000$).

DISCUSIÓN

Las habilidades sociales y la satisfacción laboral son características que en la gestión de los trabajadores asistenciales y administrativos de una institución deben ser medidas periódicamente para asegurar una calidad de mejora continua. Una buena asociación entre ambas variables redundará en una también buena atención sanitaria. Generalmente en la gestión sanitaria de nuestro país no existen protocolos estandarizados que permitan observar las condiciones que percibe el trabajador de salud en su ambiente laboral y cómo éste influye en su satisfacción en el trabajo. Las habilidades sociales son condiciones que se mejoran con el tiempo a través de una adecuada promoción del empleo y perfeccionamiento o desarrollo personal. Es sabido también que variables personales como el entorno familiar pueden influir negativa o positivamente en las condiciones de habilidad social pero estas pueden ser reforzadas mejoradas o empeoradas con las condiciones que el trabajador pueda percibir en su ambiente laboral. Proponer un estilo de medición de estas condiciones es el propósito de este trabajo considerando desde el inicio convertirlo sólo en una propuesta que puede ser perfeccionada en el tiempo pero que indudablemente permitirá conocer el estado inicial de las condiciones de satisfacción laboral y su relación con las habilidades sociales de un conjunto de trabajadores de salud de la región de Tacna.

Naranjo (6), Las habilidades sociales son el paso inicial para resolver problemas que benefician tanto a los empleados como a las instituciones. Se cree que el cultivo de habilidades sociales es necesario para el mantenimiento de organizaciones saludables. Chrzak-Rodak et al (13) refiere que es fundamental crear un entorno de trabajo acogedor, especialmente para líderes y gerentes de enfermería, con la finalidad de evitar consecuencias para la administración de enfermería. Nuestro consejo es que los líderes de la enfermería y los creadores de políticas de salud implementen nuevas estrategias e iniciativas educativas. Para ayudar

a las enfermeras a desarrollar sus habilidades sociales, estas iniciativas deben incorporar capacitación en habilidades sociales en su programa. Peixoto y Muniz (11) afirma que los requisitos de Habilidades Sociales en el ámbito laboral son cada vez más exigentes. Sus hallazgos indicaron que no había diferencias perceptibles entre las áreas en términos de inteligencia emocional, y no hubo diferencia en la puntuación general de inteligencia con las habilidades sociales en su muestra de trabajadores. Moczret (12) afirma que la formación social relacionada con la actividad científica y social desarrolla la habilidad exposición social en los médicos y la habilidad de autodeterminación en los paramédicos. Evaluaciones de habilidades sociales bajas muestran la necesidad de una mayor educación social, especialmente en el contexto de la actividad científica y la educación de médicos y diversos grupos sociales. Naranjo (6), a la luz de la demanda de personal con fuertes habilidades interpersonales es alta. Sus hallazgos indican que la edad y la negociación en materia laboral son variables asociadas. Moczret (12) en 303 trabajadores médicos, observo que la mayoría del personal profesional tenían habilidad social general típica, más de un quinto tenían habilidades altas y menos de un sexto tenían habilidades bajas. Chrzak-Rodak et al (13) evaluó las habilidades sociales de las enfermeras de atención primaria. Afirma que es posible mejorar las habilidades para atención y cuidado del paciente pueden mejorarse mejorando estas habilidades. Observó que las enfermeras mayores muestran menor habilidad social. Demostraron que elementos como la influencia en el trabajo, el crecimiento profesional, un sentimiento de apoyo social, la comprensión del propósito del trabajo, las percepciones del nivel de liderazgo y una mayor satisfacción laboral, tienen un impacto en la forma en que las enfermeras desarrollan sus habilidades sociales.

En el Perú, Quispe y Sánchez (14) observa una relación de la habilidad social con satisfacción por el trabajo entre el personal de enfermeras de un hospital nacional de ESSALUD. Concluye que existe una correlación fuerte

entre dichas variables. Los hallazgos descriptivos indicaron que el nivel de habilidad social era moderado en un 56,5% de los participantes. Informó que el 63,9% mostraba bajo nivel de satisfacción laboral en los participantes.

En nuestro estudio se trabajó con una muestra de trabajadores donde el 31,8% tenía entre 40 a 49 años seguido de un 27,6% entre 30 a 39 años y un 18,9% entre 50 a 59 años. El 65% era de sexo femenino y el 35% de sexo masculino. El 53,9% tenía la condición de casado o conviviente. El 31,8% tiene hasta 2 hijos seguido de un 29% con un hijo a cargo. Según la función laboral, el 89,4% de la muestra de estudio tenía la condición de asistencial y el 10,6% administrativo. El 63,6% era nombrado seguido de un 19,8% en la condición de CAS y el 13,8% contratado. El 31,3% tenía más de 20 años de servicio seguido de un 26,7% entre 11 a 20 años y un 22,1% entre 6 a 10 años. El 36,9% del personal percibía sus habilidades sociales en un nivel medio bajo seguido de un 34,6% en un nivel medio alto. El 13,4% reconoce sus habilidades sociales en un nivel bajo y sólo el 15,2% en un nivel alto. Las dimensiones más comprometidas son las “habilidades sociales avanzadas”, “habilidades en relación a sentimientos” “primeras habilidades sociales” y “habilidades de planificación”. Se midió también la satisfacción laboral donde, el 43,3% manifiesta un nivel de satisfacción laboral bajo seguido de 41% como medio y tan sólo un 15,5% en un nivel alto. Se observó que las dimensiones mayormente comprometidas son la “interacción con compañeros del trabajo” y la “presencia de remuneración e incentivos”. Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades ($p:000$) donde que todas las dimensiones se encuentran relacionadas entre sí ($p:0,000$).

Como se puede observar existen tendencias mundiales y regionales que coinciden con la estudiada en el presente trabajo. Se hace necesaria nuevas propuestas que profundiza en el estudio, hoy especialmente identificando nuevas variables del entorno familiar y social extra laboral que puedan estar influenciando en la satisfacción del trabajador. Esta medición permitirá al gerente mitigar las variables negativas y reorientar la tendencia y brindar apoyo emocional del trabajador conduciendo y orientando conductas oportunamente. La ventaja de esta estrategia es que, en gestión, el liderazgo hace que el ambiente laboral se convierta en un espacio de satisfacción del trabajador porque sabe que esto redundará en una buena atención a los usuarios y mejora del servicio que se debe brindar. Estas características expuestas no solo es patrimonio de la gestión privada, sino que también debe ser una condición ineludible en la gestión del ámbito público.

CONCLUSIONES

1. El 36,9% del personal percibía sus habilidades sociales en un nivel medio bajo seguido de un 34,6% en un nivel medio alto. El 13,4% reconoce sus habilidades sociales en un nivel bajo y sólo el 15,2% en un nivel alto. Las dimensiones más comprometidas son las “habilidades sociales avanzadas”, las “habilidades en relación a sentimientos” “primeras habilidades sociales” y “habilidades de planificación”.
2. El 43,3% manifiesta un nivel de satisfacción laboral bajo seguido de 41% como medio y tan sólo un 15,5% en un nivel alto. Las dimensiones mayormente comprometidas son “interacción con compañeros del trabajo” y la “presencia de remuneración e incentivos”. Las mejor percibidas son “ambiente laboral”, “política de promoción y capacitación” y “supervisión”.
3. Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las habilidades ($p:000$) en los trabajadores de los centros de salud de la micro del cono norte. Podemos observar que aquellos que tuvieron un nivel de satisfacción laboral bajo, el 43,6% también tiene habilidades sociales en un nivel medio bajo. Comparado al grupo con un nivel de satisfacción laboral alto, donde el 38,2% tenía también habilidades sociales altas.
4. Se puede observar que todas las dimensiones se encuentran relacionadas entre sí ($p:0,000$). Las dimensiones que muestran una correlación moderada son la dimensión de “habilidades sociales avanzadas” influenciadas por el “ambiente laboral” hasta en un 35,4% (Rho de Spearman 0,354 $p:0,000$), la dimensión de “habilidades en relación a sentimientos” influenciada por el

“ambiente laboral” hasta en un 39,6% (Rho de Spearman 0,396 p:0,000), las “habilidades alternativas” influenciadas por el “ambiente laboral” hasta en un 33,6% (Rho de Spearman 0,336 p:0,000), las “habilidades frente al estrés” influenciadas por el “ambiente laboral” hasta un 30% (Rho de Spearman 0,300 p:0,000) y las “habilidades de planificación” por el “ambiente laboral” hasta en un 41,6% (Rho de Spearman 0,416 p:0,000).

RECOMEDACIONES

1. Realizar un estudio similar en otras microredes de salud de la región para determinar algún patrón de similitud que permita una intervención regional.
2. Se recomienda realizar un estudio similar en otras microredes de salud de la región en un periodo no menor a 6 meses, para realizar una análisis comparativo de dichas variables en los trabajadores asistenciales y administrativos.
3. Intervenir en los factores encontrados asociados a satisfacción laboral y habilidades sociales a través de estrategias de desarrollo del personal desde la propia gestión o jefatura así como de las políticas de desarrollo del personal a nivel regional.
4. Realizar trabajos de investigación tipo “focus group” cualitativos que permitan levantar información detallada de las percepciones de los trabajadores, así como sus propuestas de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bances Goicochea R. Habilidades Sociales, una revisión de la teórica del concepto [Internet] [Tesis]. [Pimentel, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6098/Bances%20Goicochea%20Rosa.pdf?sequence=1>
2. d'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. Acta bioethica [Internet]. noviembre de 2010 [citado 1 de noviembre de 2023];16(2):124-32. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
3. Proaño Calderón A. La mala calidad de la atención de salud mata [Internet]. Gente Saludable. 2018 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
4. Castro LR, Gubert IC, Duro EA, Cudeiro P, Sotomayor MA, Estupiñan EMB, et al. Humanizar la medicina: un desafío conceptual y actitudinal. Rev Iberoam Bioet [Internet]. 2018 [citado 2 de noviembre de 2023];8:10.14422/rib.i08.y2018.002. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6934261/>
5. Organización Mundial de la Salud. OMS. 2020 [citado 2 de noviembre de 2023]. Servicios sanitarios de calidad. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Naranjo Pinela TC. Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. Podium [Internet]. noviembre de 2019 [citado 11 de noviembre de 2023];(36):89-102. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2588-09692019000100089&lng=es&nrm=iso&tlng=es
7. Hidalgo Zevallos FA. “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” [Internet] [Tesis de maestría]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018 [citado 11 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7576>
8. Luján Cebrián I, Leal Costa C, Gascón García M, Espadas Pardo M, Van-

- der Hofstadt Román C. Habilidades sociales en los profesionales de la salud y satisfacción de los pacientes del hospital de día polivalente de un hospital comarcal. *Revista de Psicología de la Salud* [Internet]. 2012 de 2008 [citado 11 de noviembre de 2023];20-24(1):127. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/281624540_Habilidades_sociales_en_los_profesionales_de_la_salud_y_satisfaccion_de_los_pacientes_del_hospital_de_dia_polivalente_de_un_hospital_comarcal
9. González Moreno A, Molero Jurado MDM. Una revisión sistemática sobre las variables relacionadas con las habilidades sociales y la creatividad en el periodo de la adolescencia. *Apunt Psic* [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];39(3):159-72. Disponible en: <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/907>
 10. Mirás Carballal S, Villoria E, Álvarez J, Cotobal F, González L. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo* [Internet]. 2017 [citado 12 de noviembre de 2023];7(3):58-64. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112223>
 11. Peixoto I, Muniz M. Emotional Intelligence, Intelligence and Social Skills in Different Areas of Work and Leadership. *Psico-USF* [Internet]. 26 de septiembre de 2022 [citado 8 de noviembre de 2023];27:237-50. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/NXgFnmhqJgMf6DCQbgHcsjP/?lang=en>
 12. Mroczek B, Brzeźniak H, Wolińska W, Kotwas A, Zabielska P, Stanisławska M, et al. Social skills contributing to the behaviors of physicians, nurses, and paramedics in various professional situations. *Family Medicine & Primary Care Review* [Internet]. 2020 [citado 12 de noviembre de 2023];22(2):126-32. Disponible en: <https://www.termedia.pl/Social-skills-contributing-to-the-behaviors-of-physicians-nurses-and-paramedics-in-various-professional-situations,95,40657,0,1.html>
 13. Chrzan-Rodak A, Ślusarska B, Niedorys-Karczmarczyk B, Nowicki GJ. Level of social competencies of nurses in primary health care and their selected work-related determinants—A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management* [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];30(7):3273-85. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.13762>
 14. Quispe Peña M, Sánchez Aguirre F de M. Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020. [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Qu>

spe_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Sierra Pinilla L, Bolaños Tegue NM, Ramos Caballero EJ, Zúñiga Zapata AC. Conceptos asociados a las habilidades sociales utilizando la metodología Aprendizaje basado en retos. ReUNAC [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];14(27):87-102. Disponible en: <https://revistas.unac.edu.co/ojs/index.php/unaciencia/article/view/659>
16. Petrovic N, Hermida P. ¿Cuáles son las habilidades cognitivas y sociales requeridas por las empresas ecuatorianas para los puestos de trabajo de mediana y baja calificación? COMPENDIUM [Internet]. 2023 [citado 12 de noviembre de 2023];10(1):1170. Disponible en: <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1170>
17. Estrada Araoz EG, Gallegos Ramos NA. Sobre la eficacia de los programas psicoeducativos para desarrollar las habilidades sociales en estudiantes de educación básica. Apuntes Universitarios [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre de 2023];11(13):414-8. Disponible en: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/754>
18. Rebaque Gómez A, García Pascual R, Blanco Fernández J, García Mata MÁ, De Caso Fuertes AM. Las habilidades sociales en el ámbito escolar como herramienta motivacional en los niños y niñas. Revista INFAD de Psicología [Internet]. 13 de agosto de 2019 [citado 12 de noviembre de 2023];3(1):87. Disponible en: <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEPA/article/view/1453>
19. Adanaque Velasquez JR, Araujo Robles ED. Opción laboral, bienestar psicológico y habilidades sociales en estudiantes de un Instituto Tecnológico Público de Lima. Telos [Internet]. 3 de septiembre de 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];24(3):598-609. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3852>
20. Álvarez Guerrero L. Habilidades sociales en el ámbito sanitario. Ocronos [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre de 2023];4(2). Disponible en: <https://revistamedica.com/habilidades-sociales-ambito-sanitario/>
21. Crovara A. Psicometreando. 2023 [citado 12 de noviembre de 2023]. Habilidades sociales: la clave del éxito personal y profesional. Disponible en: <https://psicomentando.com/habilidades-sociales-la-clave-del-exito-personal-y-profesional/>
22. Peñuela Poveda AM, Martínez Urrego JC, Marin Quintero OA.

- Fortalecimiento de habilidades sociales en el sistema de salud colombiano [Internet]. Colombia. Ministerio de Salud.; 2020 [citado 12 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG24.pdf>
23. Carvalho De Mattos Marinho L, Norberto Rocha J. El desarrollo de indicadores de accesibilidad para el análisis de exposiciones online: un camino para la inclusión social en las actividades de los museos. CIMED22 - II Congreso internacional de museos y estrategias digitales [Internet]. 19 de octubre de 2022 [citado 17 de noviembre de 2023]; Disponible en: <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/CIMED/CIMED22/paper/view/15562>
24. Hernández Aguirre A, Cervantes Arreola DI, Anguiano Escobar B. Las habilidades socioemocionales en la educación: una revisión sistemática de la literatura existente sobre el tema. *recie_rediech* [Internet]. 21 de diciembre de 2022 [citado 17 de noviembre de 2023];6:e1611. Disponible en: <https://www.rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/1611>
25. Conejero-Pérez JI, López-Verdugo I, Hidalgo V. ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico. *psye* [Internet]. 30 de marzo de 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];14(1):1-11. Disponible en: <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/psye/article/view/14187>
26. Peña Cárdenas MC, Chávez Macías AG, Rivera Flores KY. Satisfacción Laboral: factores motivadores que influyen en los trabajadores de una empresa: Satisfação no Trabalho: fatores motivadores que influenciam os trabalhadores de uma empresa. *BJDV* [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];8(11):75664-72. Disponible en: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/54745>
27. Hinojosa-López JI, Salas-Rubio MI, Meraz-Acevedo G. Satisfacción laboral del profesorado universitario que realiza teletrabajo durante la Covid-19 en México. *Acta Universitaria* [Internet]. 1 de febrero de 2023 [citado 12 de noviembre de 2023];33:1-14. Disponible en: <https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/3636>
28. Espinoza-Guerra E, Quimí-Espinosa J, Escobar-Segovia K, Camacho-Polo I. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *PSICOLOGÍA UNEMI* [Internet]. 2 de julio de 2020

[citado 12 de noviembre de 2023];4(7):21-39. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1088>

29. Mayorga Brito BP, Cadena Taipe DP, Endara Dávila P. Satisfacción del desempeño laboral y profesional de los pediatras que desarrollan actividades hospitalarias: Artículo Original. REV-SEP [Internet]. 13 de abril de 2022 [citado 12 de noviembre de 2023];23(1):1-10. Disponible en: <https://rev-sep.ec/index.php/johs/article/view/143>
30. Duarte Payán SM, Aguirre Ochoa J del S, Jarquín López GE. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A. REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas [Internet]. 2014 [citado 12 de noviembre de 2023];2(4):20-33. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109457>
31. Main MV. Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional (RIPO) [Internet]. 2002 [citado 12 de noviembre de 2023];21(1):28-37. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8654417>
32. Ordoñez D, Salazar J, Tapia N, Pacheco-Molina A. Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. 593 Digital Publisher CEIT. 20 de diciembre de 2020;5:410-22.
33. Quinto Reyes GP, Merchán Espinoza BD, Bastidas Bolaños CM. Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. RECIMUNDO [Internet]. 23 de febrero de 2023 [citado 12 de noviembre de 2023];7(1):348-61. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1959>
34. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. Annual Review of Psychology [Internet]. 2001 [citado 17 de noviembre de 2023];52(1):397-422. Disponible en: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
35. Shanafelt TD, Boone S, Tan L, Dyrbye LN, Sotile W, Satele D, et al. Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. Arch Intern Med. 8 de octubre de 2012;172(18):1377-85.
36. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction. JAMA [Internet]. 23 de octubre de 2002 [citado 17 de noviembre de 2023];288(16):1987-93. Disponible en: <https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>

37. Jain A, Leka S, Zwetsloot G. Corporate Social Responsibility and Psychosocial Risk Management in Europe. *Journal of Business Ethics* [Internet]. 2011 [citado 17 de noviembre de 2023];101(4):619-33. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/41475923>
38. Halbesleben JRB, Rathert C. Linking physician burnout and patient outcomes: exploring the dyadic relationship between physicians and patients. *Health Care Manage Rev.* 2008;33(1):29-39.

ANEXOS

ANEXO N° 01: PERFIL DEL PERSONAL DE SALUD

Datos demográficos:

1. Edad:
2. Sexo:
 - a) Femenino
 - b) Masculino
3. Estado civil
 - a) Soltero/a
 - b) Casado/a o conviviente
 - c) Divorciado/a o separado/a
 - d) Viudo/a
4. Número de hijos:

Datos Laborales

5. Profesión:
6. Condición laboral:
7. Años de experiencia laboral:
8. Cargo:

ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Título del estudio	“HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SERVIDOR ASISTENCIAL DE CENTROS DE SALUD I-4 DE LA MICRORED CONO NORTE, REGIÓN TACNA, AÑO 2024”
Investigador principal	Jackelyn Milagros Quispe Poma
Asesor(es)	Méd. Gerson Gomez Zapana

Objetivo y propósito del estudio: Identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los servidores asistenciales de los centros de salud I-4 la microrred Cono Norte, región Tacna, año 2024.

Estimado participante,

A usted se le está invitando a participar del presente estudio que tiene por propósito identificar la relación que existe entre la capacidad de socialización los demás trabajadores, sobre todo con los pacientes y la satisfacción en el trabajo que realizan los servidores asistenciales de los centros de salud I-4 la microrred Cono Norte, en la región Tacna, durante el año 2024. Este estudio se desarrolla como parte de los requisitos para la obtención del título profesional de Médico Cirujano y es desarrollado bajo la dirección del Dr. Gerson Gómez Zapana, docente adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

En el presente documento usted encontrará información relacionada a: los procedimientos que se relacionan con la investigación, los riesgos y/o

beneficios, entre otros aspectos que le permitirán decidir si participa o no. Lea detenidamente este documento y siéntase usted con la libertad de hacer las preguntas que considere necesarias.

Si usted decide participar del estudio, deberá colocar su nombre y firma. Además se le entregará una copia firmada y fechada.

Procedimientos:

Si usted está de acuerdo con participar de este estudio, los procedimientos que requieren de su colaboración son los siguientes:

1. Completar la encuesta a realizar con datos verídicos.

Riesgos:

No existen riesgos durante la participación de este estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará de conocer los resultados de la relación que existe entre la habilidad comunicacional y el bienestar con el trabajo de los servidores asistenciales para garantizar un entorno laboral saludable y promover la prestación de atención médica de alta calidad.

Costo por participación y compensación económica:

Su participación en este estudio no deriva en gastos o costos relacionados. Igualmente, por su participación no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole distinta a los beneficios previamente explicados.

Confidencialidad:

El investigador principal y el asesor guardarán la información obtenida de su participación en este estudio. Es necesario mencionar que su participación será debidamente codificada y en ningún caso se registrarán con nombre. Si los resultados de este estudio se llegaran a publicar en una revista, no se mostrará ninguna información que permita su identificación como participante del estudio.

Derechos del participante:

Si usted decide participar de este estudio, podrá retirarse en cualquier momento y/o no participar de alguna parte del mismo. Por lo cual deberá informar su decisión al investigador principal de manera oportuna. Si tiene alguna duda adicional, podrá ponerse en contacto con el investigador principal Jackelyn Milagros Quispe Poma llamando al teléfono 976703208 o escribiendo al correo electrónico: jackelynmqp@gmail.com.

Para contactar con el asesor de este estudio, comuníquese con Méd. Gerson Gomez Zapana escribiendo al siguiente correo electrónico: quism0997@gmail.com.

Comité de ética:

Si durante el desarrollo de la investigación tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, podrá contactar al Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud a través del siguiente correo electrónico: cei_facsa@upt.pe

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

Acepto voluntariamente la participación en el estudio “Habilidades sociales y satisfacción laboral del servidor asistencial de centros de salud I-4 de la microred Cono Norte, Región Tacna, año 2024” dirigido por el investigador principal Jackelyn Milagros Quispe Poma. Por otro lado, entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento que considere apropiado.

Nombre y Apellidos del participante

Fecha y hora

Nombre y apellido del investigador

Fecha y hora

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de habilidades sociales que personas como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que sean más o menos capaces. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

- Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad
- Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad
- Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad
- Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad
- Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad

	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES					
1. Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo.	1	2	3	4	5
2. Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento.	1	2	3	4	5
3. Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.	1	2	3	4	5
4. Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada.	1	2	3	4	5
5. Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti.	1	2	3	4	5
6. Te esfuerzas por	1	2	3	4	5

conocer nuevas personas por propia iniciativa.					
7. Presentas a nuevas personas con otros (otras)	1	2	3	4	5
8. Dices a los demás lo que te gusta de ellos o lo que hacen.	1	2	3	4	5

GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS

9. Pides ayuda cuando la necesitas.	1	2	3	4	5
10. Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad.	1	2	3	4	5
11. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.	1	2	3	4	5
12. Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente.	1	2	3	4	5
13. Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal.	1	2	3	4	5
14. Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas.	1	2	3	4	5

GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS

15. Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas.	1	2	3	4	5
16. Permites que los demás conozcan lo que sientes.	1	2	3	4	5
17. Intentas comprender lo que sienten los demás.	1	2	3	4	5
18. Intentas comprender el enfado de las otras personas.	1	2	3	4	5
19. Permites que los	1	2	3	4	5

demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos.					
20.Cuando sientes miedo, piensas porqué lo sientes y luego intentas hacer algo para disminuirlo.	1	2	3	4	5
21.Te das a ti misma una recompensa después de hacer algo bien.	1	2	3	4	5

GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS

22.Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada.	1	2	3	4	5
23.Compartes tus cosas con los demás.	1	2	3	4	5
24.Ayudas a quien lo necesita.	1	2	3	4	5
25.Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.	1	2	3	4	5
26.Controls tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano.	1	2	3	4	5
27.Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista.	1	2	3	4	5
28.Conservas el control cuando los demás te hacen bromas.	1	2	3	4	5
29.Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.	1	2	3	4	5
30.Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.	1	2	3	4	5

GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS					
31. Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta.	1	2	3	4	5
32. Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti.	1	2	3	4	5
33. Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado.	1	2	3	4	5
34. Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.	1	2	3	4	5
35. Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	1	2	3	4	5
36. Manifiestas a los demás cuando sientes que una amiga no ha sido tratada de manera justa?	1	2	3	4	5
37. Si alguien esta tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer.	1	2	3	4	5
38. Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular.	1	2	3	4	5
39. Reconoces y resuelves la confusión que te produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra.	1	2	3	4	5
40. Comprendes de qué y porqué has sido acusado (a) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación.	1	2	3	4	5
41. Planificas la mejor forma para exponer tu	1	2	3	4	5

punto de vista, antes de una conversación problemática.					
42.Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta.	1	2	3	4	5

GRUPO IV: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN					
43.Si te sientes aburrida, intentas encontrar algo interesante que hacer	1	2	3	4	5
44.Si surge un problema, intentas determinar qué lo causó	1	2	3	4	5
45.Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
46.Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
47.Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información	1	2	3	4	5
48.Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	1	2	3	4	5
49.Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor.	1	2	3	4	5
50.Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer	1	2	3	4	5

ANEXO N° 04: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Qué apreciación tiene usted de su centro laboral:

- TAO: totalmente de acuerdo 5 puntos
- MAO: mayormente de acuerdo 4 puntos
- IO: indiferente a la opinión 3 puntos
- PVAO: pocas veces de acuerdo 2 puntos
- TDO: totalmente en desacuerdo 1 punto

ENUNCIADOS	TAO	MAO	IO	PVAO	TDO
TRABAJO ACTUAL					
1.Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto sé lo que se espera de mí					
2.El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3.En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4.Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
TRABAJO EN GENERAL					
5.Siento que puedo adaptarme					
6.La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7.En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO					
8.Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9.Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
10.Los directivos y/o jefes demuestran					

un dominio técnico y conocimiento de sus funciones					
11.Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
12.Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
13.Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos					
14.Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
OPORTUNIDAD DE PROGRESO					
15.Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral					
16.Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
AMBIENTE DE TRABAJO					
17.Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución					
18.Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupen					
19.El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
20.El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí					
REMUNERACIONES					

21.Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
22.La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 05: AUTORIZACIÓN DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, TACNA.



REDST
RED
SALUD
TACNA

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N° 004-2024-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

JACKELYN MILAGROS QUISPE POMA

BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SERVIDOR ASISTENCIAL DE CENTROS DE SALUD I-4 DE LA MICRORRED CONO NORTE, REGION TACNA, AÑO 2024", APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 021-2024-UPT/FACSA-D, POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN MENCIÓN.



Tacna, 23 de enero del 2024



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DRST - RED DE SALUD TACNA
MED. MARCO ANTONIO ADUWIRE TAHUAYA
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD
CMP. N° 44230

MAAT/KASC/FCL/DAFF