



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**Habilidades sociales, factor clave en la satisfacción  
laboral del profesional de la salud en la Clínica El  
Pacífico, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autora:**

**Bach. Suero Burga de Figueroa Rosa**

**Patricia**

**<https://orcid.org/0000-0003-4258-1272>**

**Asesora:**

**Mg. Gonzales Montero Luz Angelica**

**<https://orcid.org/0000-0001-9032-6917>**

**Línea de Investigación:**

**Desarrollo humano, comunicación y ciencias jurídicas  
para enfrentar los desafíos globales**

**Sublínea de Investigación:**

**Bienestar y Desarrollo de habilidades para la vida**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**HABILIDADES SOCIALES, FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLÍNICA EL PACÍFICO,  
2022**

**Aprobación del jurado**

---

Mg. Merino Becerra Carolina Joanne  
**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Mg. Gonzales Montero Luz Angelica  
**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Mg. Pelaez Vines Edgard Jose  
**Vocal del Jurado de Tesis**



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(imos) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresada** del **Programa de Estudios de Trabajo Social** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

#### **Habilidades sociales, factor clave en la satisfacción laboral del profesional de la salud en la Clínica El Pacífico, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

SUERO BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA	DNI: 07224993	
--	------------------	---

Pimentel, 23 de octubre de 2024

## REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

**Introduccion PATRICIA SUERO.docx**

AUTOR

**PATRICIA SUERO**

RECUENTO DE PALABRAS

**16537 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**90052 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**65 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**299.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 27, 2024 8:58 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 27, 2024 8:59 PM GMT-5**

### ● 20% de similitud general

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**HABILIDADES SOCIALES, FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLÍNICA EL PACÍFICO,  
2022**

**Resumen**

La investigación se realiza en un contexto donde los objetivos de desarrollo sostenible merecen la atención de cada uno de los directivos de las organizaciones y estos se decidan a contribuir de forma positiva con la agenda propuesta al año 2030, el estudio presentó como objetivo de investigación establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A. de la ciudad de Chiclayo, la investigación es no experimental transeccional descriptivo, de nivel correlacional que para la obtención de información aplicó un cuestionario en él se utilizó la escala de Likert a 57 profesionales de la salud de distintas modalidades de contrato y tiempo de servicio todos ellos, seleccionados a través de un muestreo aleatorio. Efectuada la recolección de datos, destacan como resultados un escaso 24,6% de profesionales de la salud con buena comunicación, un 14% destaca por su buena empatía, mientras que un mismo porcentaje (12%) muestra poca resolución de conflictos, el estudio observó un comportamiento positivo entre ambas variables afirmando una correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en  $r=0.345$ , considerándose como baja, la investigación concluye que las habilidades sociales en su conjunto resultan ser el primer eslabón para alcanzar los procesos de permitan soluciones para los colaboradores, directivos y la institución en general.

Palabras clave: Habilidad, sociedad, satisfacción laboral

## **Abstract**

The research is carried out in a context where the sustainable development objectives deserve the attention of each of the organization's managers and they decide to contribute positively to the agenda proposed for 2030. The study presented as a research objective to establish the relationship between social skills and job satisfaction of health professionals at the El Pacífico S.A. clinic in the city of Chiclayo. The research is non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational level, which to obtain information applied a questionnaire in which the Likert scale was used to 57 health professionals of different contract modalities and length of service, all of them selected through random sampling. After collecting data, the results show that only 24.6% of health professionals have good communication skills, 14% stand out for their good empathy, while the same percentage (12%) show poor conflict resolution. The study observed a positive behavior between both variables, affirming a correlation between social skills and job performance at  $r=0.345$ , which is considered low. The research concludes that social skills as a whole are the first link to achieve processes that allow solutions for employees, managers, and the institution in general.

Keywords: Skill, society, job satisfaction

## **Dedicatoria**

A Dios que fue mi guía y estuvo siempre en mis oraciones a fin de llegar a esta meta.

A mis padres, quienes me inculcaron los valores que me guiaron en este camino, y ser persistente con mis objetivos.

A mi esposo e hijas que siempre me brindaron su apoyo emocional para lograr esta meta académica.

A todas las personas en situación de vulnerabilidad, cuya lucha me motiva a seguir trabajando como Trabajadora Social y Psicóloga.

*Rosa Patricia*

## **Agradecimiento**

A mi asesora de Tesis Mg. Gonzales Montero Luz Angelica, por su guía, paciencia y conocimientos.

A la Universidad Señor de Sipán por brindarte las herramientas y el espacio para desarrollar la investigación y lograra mi segundo título profesional.

A los Colaboradores de la Clínica El Pacífico por su tiempo y disposición.

A mis familiares y amigos por su apoyo constante en todo este proceso académico.

## ÍNDICE

Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria .....	vii
Agradecimiento .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación .....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetivos específicos.....	32
<b>II. MATERIALES Y MÉTODO .....</b>	<b>33</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización .....	34
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	86
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	88
2.5. Procedimiento del análisis de datos.....	90
2.6. Criterios éticos .....	91
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>92</b>
3.1. Resultados.....	92
3.2. Discusión .....	112
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>118</b>
4.1. Conclusiones .....	118
4.2. Recomendaciones .....	119
<b>Referencias .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>126</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico .....	92
Tabla 2 Sexo de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico.....	92
Tabla 3 Situación laboral.....	93
Tabla 4 Años de servicio de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico.....	93
Tabla 5 El paciente atendido se expresa con total libertad.....	94
Tabla 6 Usted suele complementar la información otorgada por el paciente .....	94
Tabla 7 Responde con atención las inquietudes del paciente .....	95
Tabla 8 En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual. .....	95
Tabla 9 Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa .....	96
Tabla 10 Muestra respeto por el paciente .....	96
Tabla 11 Cumple con lo ofrecido al paciente.....	97
Tabla 12 Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes .....	97
Tabla 13 Comprende la actitud del paciente .....	98
Tabla 14 Se siente angustiado ante la situación del paciente .....	98
Tabla 15 Otorga un trato agradable a su paciente .....	99
Tabla 16 Transfiere amabilidad a su paciente.....	100
Tabla 17 Escucha con atención a su paciente .....	100
Tabla 18 Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes. ....	101
Tabla 19 Toma decisiones acertadas que benefician al paciente .....	101
Tabla 20 Apuesta por solucionar los problemas de manera conjunta .....	102
Tabla 21 El trabajo de mi área está bien organizado .....	103
Tabla 22 Se facilita expresar mi proactividad en la organización .....	103
Tabla 23 Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa .....	104
Tabla 24 Me adapto con facilidad en el centro de labores.....	104
Tabla 25 Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo .....	105
Tabla 26 El espacio físico donde laboro es el adecuado.....	105
Tabla 27 La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales. ....	106
Tabla 28 La institución facilita el desarrollo profesional.....	106
Tabla 29 Trabajar en esta organización me satisface laboralmente.....	107
Tabla 30 El compañerismo es visible en la institución.....	107

Tabla 31 Las relaciones son buenas con mis superiores .....	107
Tabla 32 Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo .....	108
Tabla 33 El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas .....	108
Tabla 34 La organización se preocupa por necesidades prioritarias.....	109
Tabla 35 La organización otorga Incentivos laborales. ....	109
Tabla 36 Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.....	110
Tabla 37 Relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.....	111
Tabla 38 Rho de Spearman .....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg .....	23
<b>Figura 2</b> Ejemplos de habilidades sociales importantes .....	26

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Mora y Mariscal (2019), resaltan la importancia que tienen las organizaciones de tipo empresarial para el cumplimiento de sus propósitos, considerando que para alcanzar tal logro recurren a todo un conjunto de mecanismos, entre ellos la misión óptima que se encarga al recurso humano, expresando que la satisfacción laboral es un medio que estimula en los colaboradores a una forma de actuar, generando en el un impacto directo sobre su desempeño laboral. Es indiscutible que los colaboradores de una organización reciben de una forma distinta las acciones que se proyectan en el entorno laboral, pudiendo distinguir a cada una de ellas y su repercusión (positiva o negativa) en su actuar tanto en el centro de labores como fuera del mismo.

Durante buen tramo del último siglo, las diferentes investigaciones respecto a la satisfacción laboral han condensado real importancia desde una óptica científica, pero aún resulta asombroso la división del campo de estudio y las limitaciones en los esfuerzos requeridos para su integración; los estudios reportados y analizados escasamente han dedicado especial atención a las consecuencias de determinantes disposicionales y de contexto respecto a la satisfacción laboral, resultando ineludible que estudios próximos continúen investigando sobre los mecanismos y procesos por los que las disposiciones perturban a la satisfacción laboral. (Pujol & Daba, 2018).

Pades (2018), en un estudio realizado en España, sostuvo que las habilidades sociales vienen incorporando nuevas técnicas y conocimientos en la práctica diaria profesional lo que implica un ensanchamiento para las responsabilidades que deben asumir los diferentes profesionales, entre ellos los del sector salud; sin embargo, se observa la permanencia de costumbres como las comunicativas, las mismas que se aplican con estilos muy prescriptivos, autoritarios y paternalistas, dejando de reconocer los cambios generados en la sociedad y que el paciente de hoy exige no sólo atención médica, sino también de una atención personalizada donde se le haga sentir emocionalmente bien y que los profesionales que lo atienden buscar siempre estar en contacto con él, demostrando así profesionalismo y humanismo con ellos; en la misma tendencia, Naranjo (2019) , sostiene que, considerando las nuevas tendencias de las organizaciones, estas demandan de colaboradores que ofrezcan

una mayor productividad, exigiendo capacidades de tipo interpersonal que contribuyan a fortalecer el éxito de la empresa, desconociéndose en muchos casos que el ser humano está ajustado al tema laboral, transcurriendo gran parte de su tiempo en su centro de labores, además señala que una persona con limitaciones para expresarse libremente considera como componentes de satisfacción, el lograr los propósitos y metas de producción, tal como lo sostiene Deming (2017), las habilidades sociales tienden a generar mejoras en el potencial de coordinación, y en consecuencia, la posibilidad de alcanzar los objetivos.

En México, el resultado de un diagnóstico a profesionales de la salud sobre habilidades comunicativas provee información que es apropiado fortalecer ciertas habilidades interpersonales e intrapersonales, entre ellas: la empatía, el respeto y la comprensión, considerando de importancia que las instituciones hospitalarias instruyan a su personal en temáticas enfocadas con las problemáticas sociales, debido a que estas son las incidencias que limitan la calidad del servicio, cada uno de los integrantes de salud interrelacionan con los pacientes, unos más que otros y transfieren parte trascendental de la imagen social de la organización (Díaz, Villanueva, Martínez, 2020).

Las habilidades interpersonales y de la comunicación en el personal médico, comprenden la capacidad de acopiar información que permita lograr un diagnóstico preciso, la asesoría correspondiente, otorgar las instrucciones terapéuticas y establecer el cuidado y la armonía con sus pacientes; en la práctica de la medicina estas habilidades conforman el núcleo de las habilidades clínicas y deben apuntar al logro del mejor resultado y satisfacción de los clientes, resultando este, esencial para una eficaz atención del servicio de salud (Ha, 2010, citado por Ortiz & Beltrán, 2019).

En el caso de Perú, Paucar (2020) relaciona las habilidades blandas o sociales del personal de salud y el nivel de satisfacción recibida por los usuarios del Centro de Salud de Chilca, debido a que estas desempeñan un rol importante en la calidad del servicio, sin embargo, a través de la observación directa, surge la preocupación respecto a que la competencia social y de complacencia en profesionales de salud como las obstetras se encuentra deteriorada. Las habilidades sociales son el arte de relacionarse con las personas y puede influir en la satisfacción laboral, los colaboradores del Instituto de Medicina Legal de Arequipa, requieren de buenas

habilidades sociales para entender y comprender a los diferentes usuarios víctimas de violencia que muchas veces suelen ser conflictivos o apenumbados; en consecuencia la competencia laboral en las diferentes áreas de Bohórquezna organización necesitan de la integración de conocimientos, actitudes y habilidades (Hidalgo, 2018).

Los investigadores señalan que la formación académica de los diferentes expertos de la salud debe presentar un soporte en las relaciones sanitarias, vincular el esfuerzo laboral con la colectividad y la prevención comunitaria, así mismo los diferentes procesos generados para la oferta de servicios de salud y la edificación personal, habilidades inter personales e intrapersonales y desarrollo profesional. En consecuencia, existe la necesidad de redirigir los fundamentos curriculares y académicos, el perfil del profesional, los planes de estudio, la innovación de estrategias metodológicas y de evaluación, concentrando su atención en el estudiante, los problemas sanitarios y el servicio, respaldados por la tecnología de la información, todo ello orientado a la APS, el PNA y a la responsabilidad social universitaria (Miranda, Zeladita y Ronceros, 2018).

En la actualidad, las competencias sociales son de vital importancia para encontrar soluciones prácticas en beneficio de los empleados y las organizaciones. Este escenario tiene un impacto significativo en los niveles de satisfacción, ya sea positiva o negativamente. En una de las Redes de Salud de Perú, se ha determinado que las habilidades personales se encuentran en un nivel medio. Por lo tanto, se sugiere la implementación de un taller enfocado en habilidades personales y manejo de conflictos, con el objetivo de que los empleados fortalezcan su capacidad para controlar y gestionar sus emociones y sentimientos. De esta manera, podrán motivarse, orientarse y avanzar hacia sus metas, recuperando la iniciativa en su desempeño laboral. Asimismo, adquirirán habilidades para negociar y resolver desacuerdos dentro de su equipo de trabajo, lo que contribuirá a reducir los niveles de estrés (Karp, 2019).

La Clínica del Pacífico es una empresa de tipo privada, enfocada a ofertar servicios de la salud; ofreciendo servicio de consulta ambulatoria, servicio de emergencia y de hospitalización, con el soporte de servicios tecnológicos de diagnóstico y terapéuticos computarizados. está conformada por 315 colaboradores,

quienes están bajo el régimen laboral del decreto legislativo N°728 y otros profesionales de la salud independientes, observándose un bajo nivel en el desempeño laboral de sus colaboradores, poco interés por la gestión del talento humano, continua rotación de los colaboradores, quejas por el mal desenvolvimiento y poco interés por la ejecución de nuevas tareas, situación generada por políticas de los accionistas considerando que sus resultados son los esperados, sin embargo la llegada de nuevos competidores debe ponerlos en alerta a fin de mejorar la calidad de servicio a sus pacientes (Marcelo, 2020).

## **1.2. Trabajos previos**

Respecto a estudios previos, tenemos en el escenario internacional, el trabajo de Alarcón et al. (2020) respecto a la satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile, el considera indica que el activo más importante y primordial de las organizaciones se encuentra constituido por sus colaboradores, por lo tanto, es importante prestar una gran atención a su satisfacción y motivación, además, también a la relación que existe con el desempeño. Se logró determinar que los profesionales tienen niveles de motivación de media-alta en todas las dimensiones estudiadas y respecto a los factores de satisfacción, el estudio arrojó un nivel medio-bajo, en la mayoría de los factores medidos.

Acosta (2021), aborda una investigación en la cual se buscó evidenciar la importancia del capital humano en las organizaciones. Sostiene que conociendo y comprendiendo el valor y la categoría que generan los colaboradores dentro de las organizaciones en que trabajan, es posible hacer una vida laboral algo mejor. Se encontró que la habilidad de la empatía es beneficiosa en diferentes aspectos, y por lo tanto, es trascendente en la organización, la calidad de liderazgo y el trabajo en equipo, además sostiene que la empatía en el mundo empresarial es un acto que debe generarse por naturalidad, no requiere costo económico alguno para la empresa o que necesite de algún factor externo para ser utilizada. Esta agiliza los procesos de comunicación, relación y convivencia.

Por su parte Bohórquez et al (2020), sostiene que un talento humano motivado resulta ser de alta productividad, mediante una investigación de tipo descriptiva, en Ecuador en un establecimiento de tipo municipal buscó analizar la motivación y el

desempeño laboral. El estudio encontró que en la organización se cuenta con un 25 % de colaboradores insatisfechos respecto a sus necesidades fisiológicas y 35% insatisfechos en equidad organizacional.

Guartán et al. (2020), analizaron el desempeño laboral indicando que este puede medirse a través de una valoración donde el trabajador de la organización expresa las capacidades profesionales logradas de forma individual. Los investigadores consideraron algunos factores con el propósito de facilitar una estimación correcta del desarrollo de cada colaborador. En sus resultados describen que el potencial de solucionar conflictos es uno de los rubros más importantes en las organizaciones, considerándose esta como una fortaleza, el estudio identificó que el algo más de la mitad de entrevistados (51.2%), afirmo solucionar de forma asertiva los conflictos presentados en la organización, el 42.6% de los encuestados manifestaron que casi siempre solucionan los problemas por sí solos y un reducido 6% meditaron sobre el tema y expresan que deben redirigirse hacia un inmediato superior para proponer soluciones a los problemas presentados. Así mismo el 76% aseveró que fueron reconocidos con incentivos en función del logro de metas propuestas o participación en actividades que se realizan en la organización y que otorgan utilidades a la empresa; de otra parte, aproximadamente una cuarta parte de los entrevistados afirmó que en ninguna oportunidad se vieron beneficiados con incentivos.

La investigación de Díaz, Villanueva y Martínez (2020) respecto al estudio relacionado con las diferentes habilidades enfocadas en la comunicación y el cuidado humanizado de enfermería, identificaron habilidades de diferente tipo que el profesional de enfermería requiere fortalecer para la comunicación práctica, estos resultados resultan ser elemento fundamental para proyectar la Intervención socioeducativa; se hace llegar como recomendación, empoderar habilidades como la empatía, el respeto y comprensión, siendo muy importante que las instituciones del sector salud adiestren al recurso humano de enfermería en problemáticas sociales .

El estudio de Torres (2018), se enmarca en los elementos que tienen incidencia en la complacencia laboral en los dispensarios del sector salud específicamente en los trabajadores de campo de la provincia de Oro; el estudio resalta su importancia para el sector salud, en razón que es una acertada influencia para la confianza que

decepcionan comúnmente los pacientes; los resultados reportan como factores que forman conflicto: la poca disponibilidad de recursos tangibles, las relaciones establecidas con los pacientes, el ingreso promedio asignado, proponiéndose un plan para mejorar la satisfacción laboral.

En Perú, Castro et al. (2020) su investigación presentó como propósito central diseñar un programa de estrategias sostenidas en relaciones de tipo interpersonal a fin de perfeccionar el desempeño laboral docente, sus resultados reportaron que más de las cuartas partes (78%) de los entrevistados calificaron con nivel defectuoso, fundamentando que las relaciones de tipo interpersonal son poco afectuosas o no lo son y que perturban de manera directa e indirecta el normal desarrollo de las actividades laborales; el 19% calificó con nivel regular, referenciando que las relaciones de tipo interpersonal son ligeramente afectuosas y un reducido 3% considera que las relaciones son cordiales, el estudio concluye que las particularidades que inciden en las malas relaciones interpersonales son: la escasa o nula confianza, no expresan su manera de pensar, menos negocian conocimientos y experiencias, así como escasa práctica comunicativa y no se muestran asertivos. .

Hidalgo (2018), realizó su investigación de Medicina Legal en el Instituto, en el cual se dedicó a analizar aquellas habilidades diferentes y la conexión que existe entre los colaboradores y la satisfacción laboral, en la cual se determinó que los colaboradores de esta organización, presentan la necesidad de incorporar habilidades sociales que fortalezcan su capacidad y poder hacer frente a las exigencias de los usuarios que resultaron ser víctimas de violencia y que se muestran conflictivos apesumbrados. Se encontró un bajo nivel (47.50%), de satisfacción en los colaboradores y llegándose a la conclusión que las habilidades de tipo social expresadas por los colaboradores del Instituto en investigación no inciden para alcanzar la satisfacción laboral.

Moreno y Contreras (2019), desarrollaron su investigación en un nosocomio de la capital de Perú en el servicio de nefrología buscando el saber respecto a cómo se puede llegar al mejor grado de relación el trabajo entre los trabajadores y sus colaboradores del entorno de la salud de ambos sexos, los cuales se encuentran entre los 38 años promedio, encontrando que los colaboradores que participaron de la

investigación y se encuentran laborando desde los inicios de su puesta en marcha del hospital mostraron un superior nivel de satisfacción laboral, el estudio llegó a la terminación que el 28 % de los profesionalitas estudiados alcanzaron un alto nivel, siendo los médicos quienes alcanzaron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). Además, se subraya que el tiempo de servicio se encuentra relacionado entre la satisfacción de los colaboradores.

Díaz (2019), en su estudio respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería los cuales se desempeñan en el servicio de emergencia de Lima, de un hospital nacional y la Inteligencia emocional, sostiene que los trabajadores de enfermería, los cuales se encuentra expuestos a situaciones que les generan dentro de nuestro ámbito familiar, laboral, social el dominio de nuestra inteligencia emocional, se verá reflejado en nuestra satisfacción laboral. Los resultados permitieron conocer la correspondencia que existe entre la inteligencia y su grado de gusto laboral alcanzado por los profesionalitas de la enfermería, los cuales se encuentra laborando en atenciones de emergencia, resultando esto beneficioso para la organización de la salud, existiendo la propuesta de capacitaciones para el refuerzo del talento de los profesionales.

A nivel local, Pacheco (2019), en su investigación que trata la enlace con el agobio laboral en trabajadores de una institución de salud y de la Inteligencia emocional; subraya el conocimiento de la importancia que tiene el mando de nuestros sentimientos y nuestras emociones, en sus resultados encontró que existe una similitud en función al sobre trabajo y en donde el agobio logra su ubicación a causa de la tortura y muerte de los pacientes. Recomienda a los diferentes directivos de las instituciones investigadas poner en práctica los diferentes planes que impulsen el mejoramiento de la logística y provea con eficiencia los recursos necesarios para la atención sanitaria e impedir aspectos de tipo emocional y nocivos que atenten contra los colaboradores en sus actividades internas y externas a su centro de labores.

Mayanga (2020), en su investigación buscó determinar el agrado laboral de los Enfermeros Serumistas, obteniendo como resultado global que en los enfermeros se ubicó en un nivel en la satisfacción labora, recomienda manejar técnicas en estímulo regente motivación y de esa forma mantener optimo resultado en la

satisfacción de los colaboradores, de forma que las organizaciones enfrenta al en el entorno salud.

Díaz y Farro (2018), el estudio realizado ante el estrés como también evaluar la satisfacción laboral como las licenciadas de enfermería en que laboran centro quirúrgico de la Regional Lambayeque, es el respaldado en la teoría transaccional del estrés; de los resultados obtenidos se indica que algunas que la de enfermeras se le observo como un nivel moderado del estrés (66,7%) donde en el refleja el estrés, en lo psicológico y social general presentan también. Y en la satisfacción laboral de las profesionales de la enfermería, los autores recomiendan que la institución de salud se oriente a desarrollar estrategias de participación e integración que posibiliten potenciar las habilidades del personal de enfermería.

El desarrollo del estudio corresponde a un interés por alcanzar el conocimiento de lo ocurrido que existe en las habilidades sociales y en los trabajadores profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A. y su ejercicio laboral, conociéndose algunas prácticas poco formales que existen en el personal y su rotación, así como en la gestión del talento humano, teóricamente va a permitir conocer una realidad no estudiada y que a través de fundamentos teóricos se pueda justificar y analizar los resultados, metodológicamente, hace uso del del método científico, el cual se aplicara de manera ordenada, como actividad primordial la compilación de datos para analizar y conseguir información que nos apoyará a conocer la situación real de la empresa, donde cuyos datos me van a permitir dar solución al problema en investigación. En la práctica, la presente información, va a contar con información real que proporcionen los directivos de cada organización y sus colaboradores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas con Habilidades Sociales**

##### **1.3.1.1. Teoría de las habilidades sociales de Goldstein**

Para Goldstein (1980), señala que en las habilidades sociales son el conglomerado de destrezas como son las conductas del desarrollo, ante la capacidad de las potencialidades para utilizar dichas conductas que nos soporte para ayudar a

solucionar un contexto de lo social, en el cual aprobado y como beneficio para cada uno de los individuos y del entorno social en el cual se desarrolla.

Estas permiten dar a conocer nuestros sentimientos, actitudes, aspiraciones propias, derechos u opiniones de forma adecuada y adaptable al contexto en que se desarrolla la capacidad para generar conducta otra conducta para la acción de los terceros. Así, nos permiten a generar mejores conductas como son las relaciones interpersonales, sentirnos mejor, obtener lo que queremos y mostrar ante valores como límites también y lograr el objetivo deseado (Juárez, 2020).

### **1.3.1.2. La teoría de campo de Kurt Lewin**

Lewin estableció dos condiciones básicas para su teoría, la primera explica que la conducta ha de deducirse de un total de hechos coexistentes (Fernández, 1993) y la segunda refiere a que esos hechos son coexistentes. La segunda expresa que esos sucesos simultáneos presentan un comportamiento de un campo dinámico, sosteniendo que la condición de cada porción del campo depende de la articulación que se tenga con las demás. Un campo, en la ciencia física, encontrando para generar ubicación como espacio en el cual confluyen en las propiedades a las que representadas por dimensiones y entre ellas las físicas en el ambiente como es la calentura y otros. Lewin extrajo el concepto de la física como en el “campo - fuerzas” para en su teoría a exponer ante los factores para tipo de ambiental, que inciden en llamada acción de la conducta. Para Lewin al comportamiento del ser, no se encuentra supeditado al tiempo pasado ni a lo venidero, sino de los sucesos y acontecimientos actuales y de la forma cómo los percibe el sujeto. Los hechos se encuentran conexos y forman un campo de fuerzas afanoso que podemos designar espacio vital, este último al que también denomina campo psicológico de fuerzas resulta ser el medio que comprende a la persona y su percepción del contexto próximo. En conclusión, obedece a un espacio subjetivo, oportuno, que almacena la forma en la que observamos el universo, con aspiraciones particulares, eventos, miedos, prácticas y expectativas.

Así se edificará un campo de potencia positivo cuando percibimos que nuestros requerimientos pueden verse satisfechos favorablemente a partir de su entorno más cercano, caso contrario, se conformará un espacio de potencia negativa cuando

podemos llegar a ser afectados por algún daño o vernos perjudicado de alguna manera en nuestro entorno.

### **1.3.2. Teorías relacionadas con Desempeño laboral**

#### **1.3.2.1. Teoría *general del* Desempeño laboral**

Campbell (1990; 1999)., desempeño laboral es un término que en la etapa primera es identificada descripción de puestos, posteriormente se ha posicionado como un instrumento para calcular el buen trabajo en cada puesto de las diferentes áreas productivas y en la actualidad el desempeño de los colaboradores funciona como eje fundamental para el progreso de la efectividad y conquista organizacional.

El modelo de Campbell brota ante la necesidad de medir el desempeño laboral de forma integral, es considerado uno de los soportes teóricos para la valoración del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, su finalidad es disponer con los componentes principales para una medición del desempeño y de esta forma facilite la formulación de estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).

#### **1.3.2.2. Teoría de la Administración Humanista**

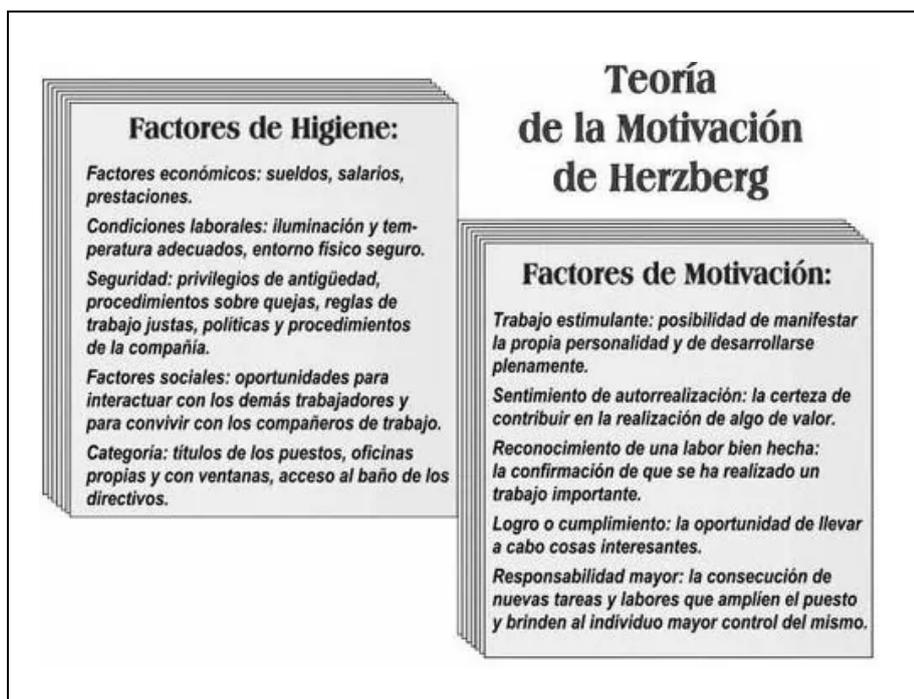
Elton Mayo (1927) se desarrolló la teoría de la «administración humanista», uniéndose a aquellos estudios de la Teoría tan importante de las Relaciones Humanas reorientando los objetivos iniciales y establece nuevos métodos de investigación. Espinoza (2022), refiere que Mayo perfiló su estudio en el cual se analiza a los trabajadores y las interacciones que existen con la organización, así como la interacción social entre los colaboradores y sus jefes superiores (supervisores), así mismo logró descubrir que el crecimiento y mejora de los colaboradores no se incrementaba únicamente con el aumento de la iluminación, dado que obedecía a aquellos factores como lo eran el ambiente para desarrollar sus trabajos, la comunicación y las relaciones interpersonales existente entre los trabajadores y la dirección en consecuencia sostiene que el éxito de una empresa depende en gran medida de la satisfacción y motivación de sus trabajadores, refiriendo que los colaboradores con necesidades y deseos por satisfacer y así

mantener una elevada motivación y productividad y por lo tanto no se les debe considerar simplemente una fuerza de trabajo.

### 1.3.2.3. Teoría de los dos factores

Pérez (2015). Sostiene que el estudio fue propuesto por el reconocido psicólogo Herzberg considerado en uno de los representantes más prestigiosos en la gestión empresarial. Su teoría es conocida también como la «Teoría de los dos factores», el investigador sostiene que las personas se hallan afectados por dos factores, el primero corresponde a la satisfacción, que resulta ser producto de los factores de motivación, los mismos que suman al nivel de la satisfacción del individuo, pero con escaso efecto sobre la insatisfacción. El segundo factor refiere a la insatisfacción y que resulta de los factores de higiene, en caso de ausencia de estos factores o fueran inadecuados, causaran insatisfacción, pero su existencia tiene escaso efecto en la complacencia a largo plazo. Herzberg, explica que factores higiénicos óptimos impiden la insatisfacción de los colaboradores una situación adversa de estos factores provoca insatisfacción.

**Figura 1** Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg



Nota: La figura muestra los factores de la motivación considerados por Herzberg.

Estos factores denominados higiénicos están referidos a los requerimientos de Maslow, aquellas que se denominan necesidades primarias, como las de seguridad y las necesidades fisiológicas, no obstante, circunscribe algún tipo social, por su parte aquellos elementos motivacionales corresponden a las necesidades secundarias, como la estima y la autorrealización.

### **1.3.3. Marco conceptual**

#### **1.3.3.1. Definición de Habilidades sociales**

Son herramientas que utilizamos para interactuar con otras personas de diferentes maneras, incluyendo la comunicación verbal, no verbal, escrita y visual. A menudo se les llama "habilidades interpersonales" o "habilidades blandas", las habilidades verbales se centran en el uso del lenguaje hablado, mientras que la comunicación no verbal abarca aspectos como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el contacto visual. Cada vez que interactuamos con alguien, empleamos habilidades sociales de alguna forma. Poseer habilidades sociales sólidas puede facilitar la creación y el mantenimiento de relaciones exitosas en el ámbito profesional como persona (Ramírez-Coronel et al., 2020).

Las habilidades sociales son las herramientas que permiten a las personas comunicarse, interactuar y establecer relaciones efectivas. No son innatas, sino que se aprenden a través de experiencias e interacciones con otros. Estas habilidades abarcan una amplia variedad de conductas, incluyendo la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa, la negociación y la resolución de conflictos, así como la comprensión de señales sociales. A pesar de que la comunicación digital es predominante hoy en día, la necesidad de habilidades sociales sólidas no ha disminuido. De hecho, el contexto en que se aplican estas habilidades ha cambiado, requiriendo una mezcla de competencias interpersonales tradicionales y habilidades digitales (González & Molero, 2023).

#### **1.3.3.2. Características de las habilidades sociales**

Las habilidades sociales son complejas y se pueden observar en diversos comportamientos e interacciones, comprender estas características es crucial para el

desarrollo personal y el éxito tanto en lo personal como en lo profesional. Algunas características clave incluyen:

- a. Comunicación efectiva: Implica expresar ideas de manera clara y comprender las comunicaciones de los demás, incluyendo tanto el habla como la escritura, especialmente relevante en un entorno digital.
- b. Empatía: La capacidad de entender y compartir los sentimientos de otros es vital para construir relaciones significativas. Escuchar atentamente y mostrar apoyo son aspectos fundamentales de la empatía.
- c. Resolución de conflictos: La habilidad para abordar desacuerdos y encontrar soluciones amigables es esencial. Esto implica negociar y, a veces, aceptar diferencias de manera respetuosa.
- d. Comunicación no verbal: Incluye el lenguaje corporal, gestos y expresiones faciales, que a menudo comunican más que las palabras. Interpretar correctamente estas señales es una habilidad social clave.
- e. Adaptabilidad: La habilidad para ajustar comportamientos según el contexto social es valiosa, especialmente en situaciones culturalmente diversas.
- f. Respeto por los demás: Mostrar consideración por las ideas y sentimientos ajenos es fundamental en todas las interacciones sociales, valorando la diversidad y tratándose mutuamente con dignidad (González & Molero, 2023).

### **1.3.3.3. Importancia de las habilidades sociales**

Las habilidades sociales son cruciales porque mejoran nuestra capacidad de comunicarnos de manera eficaz y eficiente, lo que nos ayuda a construir, mantener y desarrollar relaciones con colegas, clientes y nuevos contactos. Es esencial cultivar y mejorar estas habilidades, sin importar nuestra posición, sector o nivel de experiencia (Ramírez-Coronel et al., 2020).

En el contexto digital actual, las habilidades son importantes porque incluyen:

**Desarrollo profesional:** Las habilidades sociales son esenciales para el crecimiento profesional, facilitando la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Los empleadores valoran estas habilidades, reconociendo su relevancia para el liderazgo y la innovación.

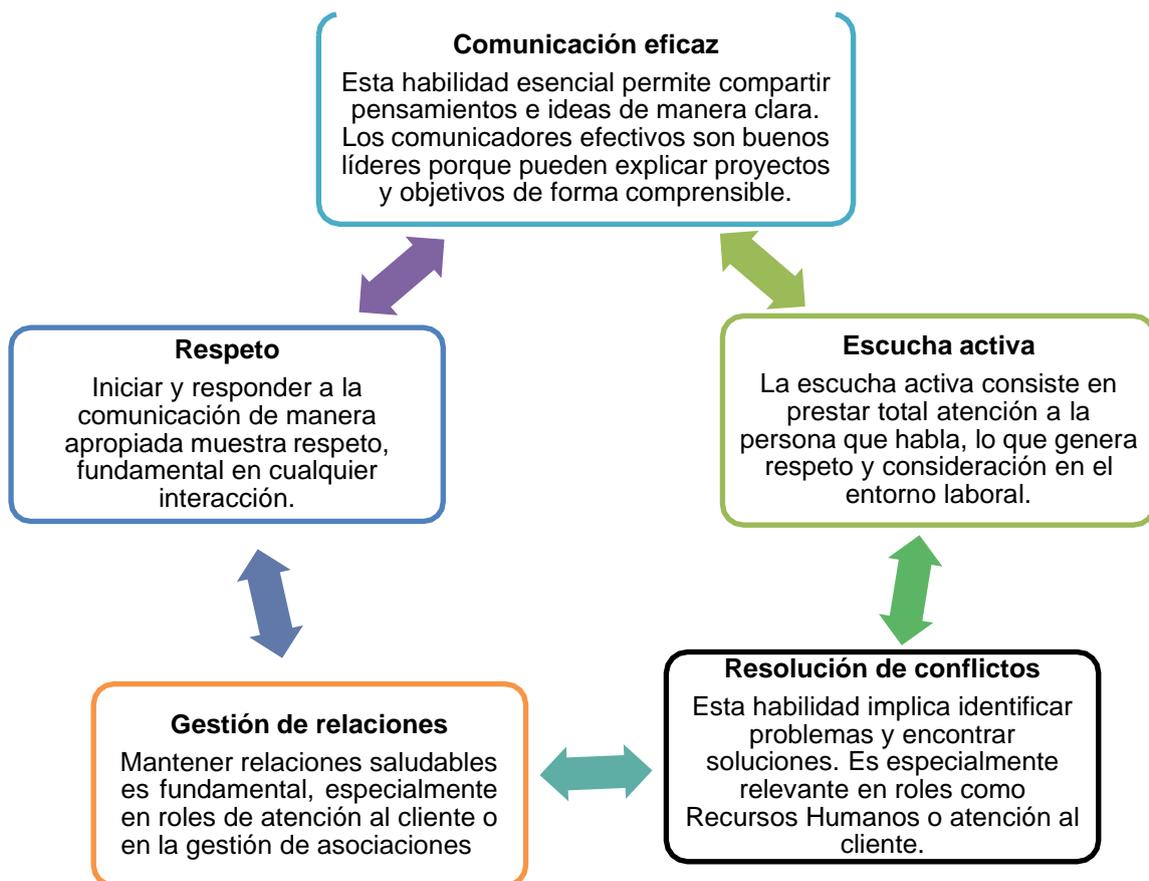
Relaciones personales: La capacidad de comunicarse eficazmente y empatizar es la base de relaciones personales significativas, mejorando el bienestar emocional.

Salud mental: Existe una correlación significativa entre habilidades sociales bien desarrolladas y una mejor salud mental, ya que las conexiones sociales sólidas ayudan a reducir el estrés y aumentar la felicidad.

Adaptabilidad: La rápida evolución en la era digital requiere que las personas sean adaptables social y técnicamente, manejando diversas situaciones y perspectivas (González & Molero, 2023).

**Figura 2**

*Ejemplos de habilidades sociales importantes*



*Nota.* Información tomada de De la Barrera et al.,(2020)

#### **1.3.3.4. Beneficios de las habilidades sociales**

Desarrollar habilidades sociales bien definidas ofrece diversas ventajas tanto en relaciones personales como profesionales. Al fortalecer estas habilidades, aumentamos nuestra capacidad para: Expresar necesidades y deseos de manera clara y efectiva; Establecer y mantener relaciones más satisfactorias; Manejar situaciones sociales complejas con mayor facilidad; Ser considerados para nuevas oportunidades profesionales; Aumentar nuestro bienestar emocional (De la Barrera et al.,2020).

#### **1.3.3.5. Cómo mejorar tus habilidades sociales**

Existen varias estrategias para mejorar tus habilidades sociales:

- a. Obtener retroalimentación: Pide a amigos o mentores que te brinden comentarios sinceros sobre tus áreas de mejora.
- b. Establecer metas: Usa la retroalimentación para fijar objetivos claros y medibles que te ayuden a desarrollar tus habilidades sociales.
- c. Buscar recursos: Hay numerosos cursos y guías disponibles, tanto gratuitos como de pago, para mejorar tus habilidades interpersonales.
- d. Identificar áreas de práctica: Práctica las tácticas aprendidas en situaciones cotidianas, en el trabajo o a través de actividades de voluntariado.

#### **1.3.3.6. Tipos de habilidades sociales**

Respecto a los tipos de habilidades sociales, existen habilidades sociales elementales y otras con un poco más de complejidad.

Huambachano y Huiré (2018), expresa que las habilidades básicas son consideradas como las conductas a través de las cuales se formulan ideas, sentimientos, opiniones, simpatías, etc., agrega que estas dependen esencialmente de diversos factores de aprendizaje y que lo que se aprende es a conservar o mejorar una conducta en función de lo que percibimos en un contexto determinado, incluyen la escucha activa y formular interrogantes, agradecer, empezar y dar sostenibilidad a un dialogo, etc., mientras que para las habilidades de nivel complejas requiere de conductas como el saber disculparse y solicitar ayuda, dependiendo estas de la decisión y no de la condición en que se encuentre la persona.

### **1.3.3.7. Definición de Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es el grado en que a las personas les gusta su trabajo, en otras palabras, se refiere a una evaluación subjetiva que el trabajador hace de su propio trabajo, ya sea en su totalidad o respecto de sus diferentes atributos, está relacionada con el concepto sociológico de alienación y con el concepto económico de la (des)utilidad derivada del trabajo: respecto de ellos, la satisfacción laboral tiene una connotación más positiva, se define de forma más subjetiva y tiene una orientación empírica más fuerte (De La Cruz caccaycucho, 2023)

La satisfacción laboral se refiere al grado en que un empleado se siente motivado, satisfecho y feliz con su trabajo, ocurre cuando los empleados perciben estabilidad en su empleo, oportunidades de crecimiento profesional y equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal, en esencia, un trabajador se siente realizado cuando su labor cumple con sus expectativas y estándares (Gómez-García, et al., 2023).

El entorno laboral, la actitud de los colegas y la calidad de lo que una empresa ofrece influyen significativamente en la satisfacción de los colaboradores, aunque no siempre se puede medir.

La satisfacción laboral abarca los sentimientos generales que los empleados tienen sobre su trabajo, refleja su bienestar y felicidad en relación con su desempeño y el entorno laboral; esta satisfacción puede ser un excelente indicador de la productividad dentro de la empresa, para las organizaciones, la satisfacción de los empleados es fundamental. Un alto nivel de satisfacción puede fomentar una energía positiva, creatividad y motivación para alcanzar el éxito (Osuna León, 2023).

### **1.3.3.8. Factores de satisfacción laboral**

Para Osuna León (2023), los factores que influyen en la satisfacción laboral están relacionados con la actitud general del empleado, derivada de diversas actitudes específicas, a continuación, se presentan algunos de los más relevantes:

- a. Factores personales: Incluyen aspectos como el género, nivel educativo, edad, estado civil, rasgos de personalidad, historia familiar y origen socioeconómico.
- b. Factores relacionados con el puesto de trabajo: Investigaciones recientes indican que estos factores son cruciales al elegir empleados. Los trabajadores cualificados prefieren elegir sus roles basándose en sus intereses y deseos, en lugar de ser dictados por superiores. Esto incluye aspectos como la naturaleza del trabajo, las condiciones laborales y el entorno, que muchas veces son inalterables por la dirección.
- c. Factores controlados por la dirección: La gerencia influye en aspectos como el tipo de supervisión, la seguridad laboral, la dinámica del grupo, la compensación, las oportunidades de ascenso y la duración del empleo. Estos elementos son vitales para el bienestar de los empleados y contribuyen a su motivación y felicidad en el trabajo.

#### **1.3.3.9. Componentes de la satisfacción laboral**

Según Cantos-Egea et al. (2024), la clave para alcanzar una mayor satisfacción laboral varía entre individuos, pero hay componentes comunes en todas las empresas, tales como:

- a. Salario y beneficios: Uno de los factores más significativos es la compensación económica. Los empleados que consideran que su salario y beneficios son justos tienden a experimentar una mejor satisfacción laboral, lo que se traduce en una mejor salud y un equilibrio entre trabajo y vida personal, beneficiando a la empresa a largo plazo.
- b. Seguridad laboral: La estabilidad en el empleo contribuye a la felicidad de los trabajadores, quienes pueden concentrarse en objetivos a largo plazo y desarrollar un sentido de comunidad dentro de la empresa. La alta rotación de personal es un problema para muchas organizaciones, ya que provoca pérdidas de tiempo y recursos en la formación de nuevos empleados.
- c. Reconocimiento: Sentirse respetado y valorado es esencial. Reconocer los esfuerzos de los trabajadores fomenta un ambiente positivo y, a su vez, mejora la reputación de la empresa.

- d. Desarrollo profesional: No todos los empleados se sienten satisfechos a largo plazo. Muchos buscan oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Las empresas que ofrecen desafíos y metas claras pueden motivar a sus empleados a desarrollarse profesionalmente.
- e. Compromiso: La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el compromiso del empleado. Involucrar a los trabajadores en las actividades de la empresa los hace sentir valorados, generando un ambiente de trabajo más agradable y productivo.
- f. Respeto: Establecer un vínculo de respeto entre empleados y supervisores es fundamental para aumentar la satisfacción laboral. Un ambiente respetuoso promueve la seguridad y la cordialidad, lo que permite aceptar las diferencias y trabajar en equipo de manera efectiva.

Estos componentes resaltan la importancia de la satisfacción laboral en el rendimiento y bienestar de los empleados, mostrando que un ambiente laboral positivo beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa.

### **1.3.3.10. Beneficios de la satisfacción laboral**

Una experiencia laboral positiva es clave para la satisfacción de los empleados, mantener un ambiente laboral satisfactorio fortalece a la empresa de varias maneras:

- a. Prevención de la rotación de personal: Un personal feliz es menos propenso a abandonar la empresa, lo que facilita alcanzar los objetivos organizacionales.
- b. Lealtad y mayores ganancias: Los empleados que se sienten valorados tienden a permanecer en la empresa, lo que puede resultar en mayores ventas y menores costos.
- c. Mejor colaboración: Un ambiente de trabajo saludable fomenta una mayor disposición a colaborar entre los empleados (Cantos-Egea et al., 2024).

## **1.4. Formulación del problema**

¿En qué medida se relacionan las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A. de Chiclayo?

## **1.5. Justificación**

Teóricamente, se fundamenta en la interrelación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral, conceptos ampliamente abordados en la literatura psicológica y organizacional. Las habilidades sociales se consideran competencias fundamentales para el desempeño efectivo en contextos laborales, especialmente en el sector salud, donde la interacción con pacientes y colegas es esencial. Por otro lado, la satisfacción laboral se ha estudiado como un predictor de la motivación, la productividad y la retención del personal. Este marco teórico proporcionó una base sólida para explorar la relación entre ambas variables en un contexto específico como la clínica El Pacífico S.A.

En la Justificación Social, la investigación tiene implicaciones significativas para el bienestar de los profesionales de la salud y la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. Un entorno laboral en el que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados puede traducirse en una atención al paciente más efectiva y humanizada. Además, en el contexto de la salud pública, donde la presión y el estrés son comunes, fomentar habilidades sociales puede ayudar a mitigar el agotamiento profesional y promover un clima laboral positivo. La investigación por lo tanto contribuye a la mejora de calidad de vida laboral de los profesionales.

Asimismo, en la justificación metodológica, la investigación utilizó un diseño correlacional que permitió establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de manera cuantitativa. Se emplearon instrumentos validados para la medición de ambas variables, asegurando la fiabilidad y la validez de los resultados obtenidos. La elección de un enfoque cuantitativo facilitó la generalización de los hallazgos a un contexto más amplio dentro del sector salud. Además, el estudio incluyó un muestreo representativo de profesionales de la salud en la clínica, lo que fortaleció la relevancia de los resultados y su aplicabilidad en la formulación de estrategias que mejoren tanto las habilidades sociales como la satisfacción laboral

## **1.6. Hipótesis.**

Existe una correlación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, de los profesionales de la salud en la clínica El Pacífico S.A.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- a. Analizar las habilidades sociales practicadas positivamente en la clínica El Pacífico S.A. de parte de los profesionales de la salud.
- b. Evaluar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A.
- c. Identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en la clínica El Pacífico S.A.

## **II. MATERIALES Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

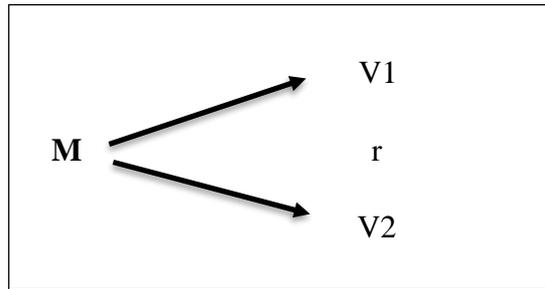
#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo donde utilizando la estadística se realizó un análisis de forma numérica, evaluando la correspondencia entre las habilidades sociales y el nivel de satisfacción laboral del equipo de colaboradores profesionales de la salud de la clínica El Pacifico de la ciudad de Chiclayo, se generó resultados que contribuyan a la conquista de fallos de los directivos a fin de mejorar el nivel de competitividad de la organización. El alcance de la investigación fue explicativo donde se buscó establecer como las habilidades sociales tiene una correlación significativa con la satisfacción laboral mediante el planteamiento de una hipótesis y su respectiva verificación (Nieto, 2018)

#### **2.1.2. Diseño**

La investigación fue no experimental transeccional descriptivo debido a que la información a obtener limita la manipulación de las variables o asignar de manera aleatoria a los sujetos o a las situaciones porque el hecho ya sucedió. En este tipo de análisis no existen contextos o estímulos a los cuales se expongan los sujetos que participan en el estudio (Agudelo y Aigner, 2008); en la práctica los sujetos son observados en su ambiente natural en el que emplea una metodología correlacional para la justificación de la hipótesis propuesta. Se persigue determinar la relación entre las variables cuantitativas: habilidades sociales y la satisfacción laboral. Es transversal, toda vez que Hernández et al. (2010) sustenta que la recopilación de datos se obtendrá en un tiempo dado, en este caso fue durante el mes de agosto del 2022.

### Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable 1 de estudio (Habilidades sociales)

V2: Variable 2 de estudio (Satisfacción laboral)

r: Correlación de las variables en estudio

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

Variable 1: Habilidades sociales

Las habilidades sociales, resultan ser un conjunto de conductas expuestas por cada individuo en un escenario interpersonal donde se expone las emociones, actitudes, pretensiones, opiniones o derechos que le corresponden y que emplea de una forma conveniente para interactuar de manera satisfactoria con terceros. Peñafiel y Serrano (2010), citado por Barbarán (2018).

### Dimensiones

Comunicación: Resulta ser la forma en la que un individuo (receptor) se comunica y muestra a la persona hablante (emisor) que ha logrado comprender el mensaje expuesto, sin interesar el tipo de lenguaje empleado. Burguet (1999), citado por Ruiz (2002)

Empatía: Es una habilidad interpersonal cuya intención es la entender los emociones y sentimientos la intención de entender los sentimientos y emociones, gestionando recoger ese sentir del individuo de forma imparcial (1999), citado por Ruiz (2002).

Asertividad: Es una habilidad social que distingue a ciertos individuos para comunicar y amparar sus propios derechos e ideas de una forma apropiada y respetando las que poseen las personas del entorno (Jiménez, 2016)

#### Variable 2: Satisfacción laboral

Atributos que posee el trabajador ante la designación de un superior de acuerdo al cargo asignado y cómo responderá a esta función encomendada. (González, 2006)

Confort: Cada uno de los activos de la organización, entre ellos los bienes materiales; infraestructura, tecnología, equipamiento, etc., permiten un mayor y mejor desenvolvimiento de las actividades que desempeña con responsabilidad cada uno de los colaboradores, entre estos componentes se encuentra comprendido el nivel de comodidad (Blum y Naylor, 1988).

Beneficios sociales: Son el conjunto de beneficios que le otorga la Ley a un trabajador a cambio de los servicios prestados a una organización, asegurando su inclusión social y de los integrantes de su familia (Esposa e hijos (Blum y Naylor, 1988).

Políticas administrativas: Las políticas administrativas son definidas como las reglas propias de cada organización y que enfocan la correspondencia laboral donde involucra los distintos lineamientos para ejecutar adecuadamente los procesos o parte de estos, de acuerdo a las responsabilidades asignadas previamente (Blum y Naylor, 1988).

Relaciones sociales: Está referida a la interacción de los diferentes colaboradores en el centro laboral y con su entorno, sin considerar las jerarquías, pero respetando las normativas de comunicación (Blum y Naylor, 1988).

Desarrollo personal: Resulta ser un proceso a través del cual el individuo se enfoca en descubrir aspectos determinados con la finalidad de transferirlos a la realidad y generar mejoras en su salud, virtudes, talentos y capacidades, lo central es desarrollar una vida equilibrada, existiendo consonancia entre el cuerpo y la mente (Blum y Naylor, 1988).

Desempeño de tareas: hace referencia a la revisión y valoración de las labores asignadas en la empresa, el rendimiento demostrado diariamente es el producto de las habilidades y aptitudes que el empleado necesita para llevar a cabo sus responsabilidades de forma efectiva y eficiente. (Blum y Naylor, 1988).

Relación con los directivos: Está referido al análisis y evaluación que desarrolla un colaborador, respecto a su relación con sus superiores jerárquicamente y de ello se desglosa parte del éxito laboral, considerando para este proceso el nivel de aprobación o rechazo al inmediato superior (Blum y Naylor, 1988).

## Operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Habilidades sociales	Conjunto de conductas expuestas por el individuo en donde pone de manifiesto sus sentimientos, cualidades, pretensiones, opiniones o derechos que emplea de una forma conveniente para interactuar de manera satisfactoria con terceros. Peñafiel y Serrano (2010), citado	Vygotsky señala que las habilidades sociales de la persona facilitan el desenvolvimiento del sujeto ante terceros con diferentes costumbres y diferentes ideologías de pensamiento.	Comunicación	El paciente atendido se expresa con total libertad  Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente  Responde con atención las inquietudes del paciente  En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual	¿El paciente atendido se expresa con total libertad?  ¿Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente?  ¿Responde con atención las inquietudes del paciente?  ¿En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual?	Cuestionario	No me identifico la mayoría de las veces  No tiene que ver conmigo,  Me describe aproximadamente  Muy de acuerdo, me sentiría	Independiente	Likert

	por Barbarán (2018).		Asertividad	Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa	¿Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa?	Cuestionario	No me identifico la mayoría de las veces	Independiente	Likert
				Muestra respeto por el paciente	¿Muestra respeto por el paciente?		No tiene que ver conmigo,		
				Cumple con lo ofrecido al paciente	¿Cumple con lo ofrecido al paciente?		Me describe aproximadamente		
				Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes	¿Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes?		Muy de acuerdo, me sentiría		
			Empatía	Comprende Ud. la actitud del paciente	¿Comprende Ud. la actitud del paciente?	Cuestionario	No me identifico la mayoría de las veces	Independiente	Likert
				Se siente angustiado ante la situación del paciente	¿Se siente angustiado ante la situación del paciente?		No tiene que ver conmigo,		
				Otorga un trato agradable a su paciente	¿Otorga un trato agradable a su paciente?		Me describe aproximadamente		
				Transfiere amabilidad a su paciente	¿Transfiere amabilidad a su paciente?		Muy de acuerdo, me sentiría		

			Resolución de conflictos	<p>Escucha con atención a su paciente</p> <p>Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes</p> <p>Toma decisiones acertadas que benefician al paciente</p> <p>Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta</p>	<p>¿Escucha con atención a su paciente?</p> <p>¿Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes?</p> <p>¿Toma decisiones acertadas que benefician al paciente?</p> <p>¿Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta?</p>	Cuestionario	<p>No me identifico la mayoría de las veces</p> <p>No tiene que ver conmigo,</p> <p>Me describe aproximadamente</p> <p>Muy de acuerdo, me sentiría</p>	Independiente	Likert
Satisfacción laboral	Atributos que posee el colaborador ante la nominación de un superior de acuerdo al cargo establecido y cómo responderá a este cargo encomendado	La satisfacción laboral resulta ser la conducta expuesta para desarrollar un trabajo, ha sido definida como el instante de emoción positivo o placentero que se expulsa de la valoración del trabajo o	Desarrollo de tareas	<p>El trabajo de mi área está bien organizado</p> <p>Se facilita expresar mi proactividad en la organización</p> <p>Es posible desarrollar mis habilidades</p>	<p>¿El trabajo de mi área está bien organizado?</p> <p>¿Se facilita expresar mi proactividad en la organización?</p> <p>¿Es posible desarrollar mis habilidades?</p>	Cuestionario	<p>No me identifico la mayoría de las veces</p> <p>No tiene que ver conmigo,</p> <p>Me describe aproximadamente</p> <p>Muy de acuerdo, me sentiría</p>	Variable dependiente	Likert

	o. (González, 2006)	experiencia del trabajo de una persona.		en la empresa	en la empresa?				
			Condiciones físicas y materiales	<p>Me adapto con facilidad en el centro de labores</p> <p>Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo</p> <p>EL espacio físico donde laboro es el adecuado.</p>	<p>¿Me adapto con facilidad en el centro de labores?</p> <p>¿Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo?</p> <p>¿El espacio físico donde laboro es el adecuado?</p>	Cuestionario	<p>No me identifico la mayoría de las veces</p> <p>No tiene que ver conmigo,</p> <p>Me describe aproximadamente</p> <p>Muy de acuerdo, me sentiría</p>	Variable dependiente	Likert
			Política administrativa	<p>Los directivos reconocen el buen desempeño</p> <p>Los jefes de mi área son eficientes en su área</p> <p>Las políticas y normas me son claras y entendibles</p>	<p>¿Los directivos reconocen el buen desempeño?</p> <p>¿Los jefes de mi área son eficientes en su área?</p> <p>¿Las políticas y normas me son claras y entendibles?</p>	Cuestionario	<p>No me identifico la mayoría de las veces</p> <p>No tiene que ver conmigo,</p> <p>Me describe aproximadamente</p> <p>Muy de acuerdo, me sentiría</p>	Variable dependiente	Likert

			Desarrollo personal	<p>La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales</p> <p>La institución facilita el desarrollo profesional</p> <p>Trabajar en esta organización me satisface laboralmente</p>	<p>¿La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales?</p> <p>¿La institución facilita el desarrollo profesional?</p> <p>¿Trabajar en esta organización me satisface laboralmente?</p>	Cuestionario	<p>Algo insatisfecho</p> <p>Algo Satisfecho</p> <p>Bastante Satisfecho</p>	Variable dependiente	Likert
			Relaciones sociales	<p>El compañerismo es visible en la institución</p> <p>Las relaciones son buenas con mis superiores</p> <p>Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo</p>	<p>¿El compañerismo es visible en la institución?</p> <p>¿Las relaciones son buenas con mis superiores?</p> <p>¿Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo?</p>	Cuestionario	<p>Algo insatisfecho</p> <p>Algo Satisfecho</p> <p>Bastante Satisfecho</p>	Variable dependiente	Likert

			Beneficios sociales	<p>El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas</p> <p>La organización se preocupa por necesidades prioritarias</p> <p>La organización otorga Incentivos laborales</p>	<p>¿El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas?</p> <p>¿La organización se preocupa por necesidades prioritarias?</p> <p>¿La organización otorga Incentivos laborales?</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Algo insatisfecho</p> <p>Algo Satisfecho</p> <p>Bastante Satisfecho</p>	<p>Variable dependiente</p>	<p>Likert</p>
--	--	--	---------------------	--	--	---------------------	--	-----------------------------	---------------

## 2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.

### 2.3.1. Población

Pastor (2019), define la población como el conjunto total de elementos de interés y la muestra un subconjunto de la población. Según el área de personal de la Clínica El Pacífico del distrito de Chiclayo, el número de colaboradores que desarrollan actividades profesionales de salud, entre personal contratado y permanentes ascienden a 66.

### 2.3.2. Muestra

La investigación que se presenta requiere tener una representación de la población en estudio para la aplicación de los instrumentos de investigación, al respecto, López (2004) sostiene que: Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Existen diversidad de procedimientos para estimar la cantidad de los elementos que determinen la muestra, está en esencia constituye una porción característica de la población. (p.69). Para la obtención de la muestra se aplicó la técnica de poblaciones conocidas o finitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{d^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{(1.95)^2 * 0.5 * 0.5 * 237}{(0.05)^2 (237-1) + (1.95)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 57$$

La muestra que corresponde a la investigación es de 57 colaboradores, todos conforman parte del grupo de expertos de la salud que laboran bajo diversas modalidades de empleo en la clínica El Pacífico de la ciudad de Chiclayo, la condición requerida para el estudio es que tengan laborando en la organización como mínimo un periodo de seis meses.

### **2.3.3. Muestreo**

Para Otzen (Rubio, 2017), en casos, donde existe la necesidad de proporcionar a todos los individuos la misma oportunidad de ser elegidos para la obtención de datos, se debe aplicar un muestreo probabilístico simple. Para ello se debe asignar un número específico a cada uno de ellos.

### **2.3.4. Criterios de selección**

#### **2.3.4.1. Inclusión y Exclusión**

Se excluyeron a los colaboradores que estaban en condición de Licencia, Periodo vacacional y los que no estaban dispuestos a participar.

Se incluyeron a todos los colaboradores quienes estaban dispuesto en tiempo a participar de la investigación.

#### **2.3.4.2. Criterios de rigor científico**

Los puntos más saltantes que afecta una investigación es la credibilidad ya que estos deben ser honesto y transparente de cómo los investigadores manejan los sesgos y otros posibles factores de confusión durante la realización de la investigación. (Johnson, Adkins, Chauvin 2020).

Veracidad: El estudio se realiza en base a teorías vigentes y que se encuentran vinculadas a la problemática identificada, así mismo la información proporcionada será resultado de los datos recogidos y verificada por los reportes de similitud emitidos por la coordinación de investigación de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la USS.

La ética, desde el punto de vista ético la investigación se realiza acorde a las disposiciones contenidas en el Reglamento del comité de investigación de la universidad señor de Sipán S.A.C. respecto a las consideraciones éticas.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Para el presente trabajo se utilizará la realización de encuestas y análisis documental. La encuesta, es una herramienta que analiza las interacciones y comunicaciones entre personas o instituciones (Tafur, 2020). En cuanto al análisis documental, mediante un proceso intelectual obtenemos datos objetivos en representación de las ideas originales (Rubio, 2020). Para la recopilación de datos de la presente investigación se usará las siguientes técnicas de investigación:

#### **Encuesta.**

Esta técnica se aplicó a los expertos de la salud que se desarrollan profesionalmente en la clínica El Pacífico de la ciudad de Chiclayo y que laboren en la organización un periodo no menor a seis meses; de acuerdo a Casas, Repullo y Campos (2003), El término encuesta, es empleado para designar al proceso en su conjunto, mientras que cuando se refiere a cuestionario, es únicamente relacionado con el formulario que contiene al conjunto de preguntas que son aplicadas a los integrantes de la muestra (p.532). Como instrumento, se diseñó un cuestionario con un número de 34 preguntas elaboradas y acorde a la escala Likert incorporando las elecciones:

- No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría.
- No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.

- Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.
- Algo insatisfecho
- Indiferente
- Algo Satisfecho
- Bastante Satisfecho

### **Análisis documental.**

Corral (2015), expresa: el análisis documental se refiere al estudio de un documento, sin importar su formato (audiovisual, electrónico, papel, etc.), como indica su propio nombre. En nuestro caso específico, fue necesario recurrir a la observación directa en el lugar, tal como se mencionó anteriormente.

Chenet & Oseda (2012), refieren que “La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados”.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Mejía (2005), explica que “Con el nombre genérico de instrumentos para el acopio de datos se denomina a todos los instrumentos que pueden servir para evaluar las variables, recopilar información con respecto a ellas o simplemente observar su comportamiento”; entre ellos utilizaremos:

#### **2.4.2.1. El Cuestionario**

El cuestionario, responde a un instrumento empleado para obtener información relacionada con los objetivos propuestos en la investigación, los datos son propuestos en función de las variables y dimensiones correspondientes, describiéndose de forma clara y precisa. (García, 2002, p.11). Este instrumento relaciona además el problema planteado y se ajusta a las necesidades de la investigación.

#### **2.4.3. Validez**

Con el propósito de otorgar validez científica al instrumento de investigación que se solicitó el aporte de tres profesionales relacionados y con experiencia en la temática a fin de que validen el documento en mención. El instrumento se presenta

conforme lo indica los formatos otorgados por la Universidad Señor de Sipán, y la validación del documento debe contener los datos del investigador incluyendo su firma y sello.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento requiere de la consistencia debida en función de ello se espera la calidad de los resultados; el estudio de la confiabilidad requiere que los resultados derivados de un cuestionario trabajado posean correspondencia con los resultados del propio cuestionario en otra ocasión, al ocurrir esto, se puede aseverar que coexiste un alto nivel de confiabilidad, para ello se empleó el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.895.

#### **2.5. Procedimiento del análisis de datos**

Para efectuar la presente investigación en primer lugar se efectuó la encuesta a los profesionales de la salud identificados verificando el horario y lugar para la aplicación del instrumento, los mismos que están vinculados con las variables, también de las dimensiones e indicadores del estudio. Es así que cada uno de los personajes que integran la muestra, elegirán la respuesta que piensan o consideran pertinente; mientras que para la cosecha de datos se realizará mediante del cuestionario, aplicándose a cada uno de los profesionales de la salud que laboran la clínica El Pacífico

#### **Métodos de análisis de datos**

Los datos recolectados respecto a la ejecución de ambos instrumentos serán aplicados a un paquete estadístico SPSS v26 para la elaboración de tablas gráficas y figuras, que apoyarán a obtener un adecuado juicio de los datos obtenidos.

Según Westreicher (2017), el análisis de datos implica un examen detallado de un conjunto de información con el fin de obtener conclusiones que faciliten la toma de decisiones por parte de una empresa o entidad.

Refiriéndose a la investigación desarrollada, se utilizará el método de análisis estadístico descriptivo, para lo cual se hace uso del Software SPSS versión 26 y el Ms Excel.

## **2.6. Criterios éticos**

La ética de la investigación científica, son principios comunes morales que se especifican en un ámbito de la vida del hombre, en este caso, el de la investigación científica y el trabajo académico. (Miranda Montesinos, 2013).

**Confidencialidad:** La investigación tiene carácter académico y se asegura la identidad del informante, así como de la información proporcionada y que empleará únicamente para el propósito propuesto.

**Objetividad:** El instrumento de investigación a emplear será validado por tres expertos profesionales relacionados con el tema de investigación, quienes declaran y ratifican su confiabilidad del documento en análisis, para de forma inmediata ser puesto en ensayo y posteriormente ser aplicado como corresponde, en el lugar y al número de personas propuesto, utilizando los datos con toda autenticidad.

**Originalidad:** La investigación es auténtica, disponiendo del proyecto de investigación y que permite el desarrollo de la posterior tesis, así mismo se respeta los derechos de los autores que se han mencionado en el estudio, utilizando para ello las normas APA 7, así mismo se presenta la investigación cumpliendo las directivas mencionadas en la Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS.

### III.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El cuestionario aplicado a los profesionales de la salud que laboran en la clínica El Pacífico S.A. arrojó los resultados siguientes:

### 3.1. Resultados

#### 3.1.1. Resultados de acuerdo a los datos generales:

**Tabla 1**

*Edad de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico*

	N	%	Porcentaje acumulado
20-29 años	10	17,5	17,5
30-39 años	30	52,6	70,1
40-49 años	10	17,5	87,6
más de 50 años	7	12,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

Respecto a la edad de los profesionales de la salud que trabajan en la clínica el Pacífico, los cuales en su gran mayoría (52.6%) se visualizaron en el rango desde 30 hasta 39 años y un porcentaje superior al 12 % tiene una edad mayor a los 50 años. Esta organización dispone de un grupo de profesionales bastantes jóvenes, el 87% del total del personal de salud presenta edades entre 20 y 50 años.

**Tabla 2**

*Sexo de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico*

	N	%	Porcentaje acumulado
Masculino	32	56,1	56,1
Femenino	25	43,9	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

Los profesionales de esta organización en su mayoría (56.1%) son de sexo masculino y aproximadamente la mitad de ellos presentan estado civil de casado.

**Tabla 3***Situación laboral*

Situación Laboral	N	%	Porcentaje acumulado
Nombrado	30	52,6	52,6
Contratado	27	47,4	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

El personal que pertenece a esta organización de la salud, cuenta con un 52.6 % de profesionales que se encuentran en situación de nombrados y la diferencia presentan un contrato con tiempo determinado pero que suele ser renovado.

**Tabla 4***Años de servicio de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico*

Años de servicio	N	%	Porcentaje acumulado
1-5 años	18	31,6	31,6
6-14 años	24	42,1	73,7
más de 15 años	15	26,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

Aproximadamente la tercera parte (31.6%) de los profesionales que laboran en esta clínica tienen entre uno y cinco años de servicio y algo más de la cuarta parte (26,3%) tienen un periodo de labores que supera los 15 años. En términos generales, la organización dispone de profesionales que conocen muy bien la organización, en razón de que el 68,4% presentan un periodo de trabajo mayor a los cinco años.

### **3.1.2. Resultados de acuerdo con los objetivos específicos**

#### **3.1.2.1. Objetivo específico 1: Analizar las habilidades sociales practicadas en la organización**

### a. Dimensión de comunicación

**Tabla 5**

*El paciente atendido se expresa con total libertad.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	19	33,3	33.3
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	14	24,6	57.9
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	16	28,0	85.9
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	8	14,0	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

En su mayoría de veces el paciente atendido no se expresa con total libertad, 28% lo describe, aunque no siempre sea así, en un análisis conjunto se observa que al 33.3% de los encuestados, mayormente no le ocurre que los pacientes se expresen con toda libertad.

**Tabla 6**

*Usted suele complementar la información otorgada por el paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	16	28,1	28,1
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	13	22,8	50,9
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	9	15,8	66,7
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	19	33,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

El 28% del total de los encuestados sostiene que el paciente no otorga información para complementar su diagnóstico, 22,8% algunas veces se complementa la información, aunque a veces esta no ocurra, 33.3% está muy de acuerdo que se complementa la información del paciente y un 15.8% no siempre actuó para complementar su información.

**Tabla 7***Responde con atención las inquietudes del paciente.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	14	24,6	24,6
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	8	14,0	38,6
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	12	21,1	59,7
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	23	40,4	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Del total de encuestados, 40,4% sostiene que en la mayoría de los casos responden con atención al paciente, aproximadamente (24,6%) una cuarta no se identifica con las inquietudes del paciente y 14% refiere no toma atención a las inquietudes del paciente. Profesionales de la salud encuestados el 40,4% responden con atención a las inquietudes de sus pacientes.

**Tabla 8***En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	9	15,8	15,8
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	9	15,8	31,6
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	16	28,1	59,7
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	23	40,4	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

El 40.4% del total de encuestados, respondieron que la conversación realizada suele ser muy expresiva y con un lenguaje gestual, por su parte el 28,1 % sostiene que no siempre la conversación es expresiva y con uso de lenguaje gestual y 15,8% no se le ocurre una conversación siendo expresivo y en el mismo porcentaje sostiene que no tiene que ver con el este asunto.

## b. Dimensión de asertividad

**Tabla 9**

*Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	3	5,3	5,3
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	6	10,5	15,8
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	18	31,6	47,4
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	30	52,6	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

EL 52,6 % respondieron estar muy de acuerdo que en la mayoría de los casos se le habla al paciente de forma tranquila y directa, el 31,6 % refiere que no siempre se le habla de manera tranquila, mientras que una minoría 5,3 % refiere que la mayoría de las veces no se habla con el paciente de manera tranquila y directa.

**Tabla 10**

*Muestra respeto por el paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	10	17,5	17,5
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	10	17,5	35,0
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	37	64,9	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

La Tabla 10, muestra que 37 profesionales de la salud, están muy de acuerdo que en la mayoría de los casos muestran respeto por el paciente y 10 no siempre muestran respecto, como que no se identifica en su mayoría de las veces por el respeto al paciente. Concluyendo que un 64,9% que representa 37 de los profesionales entrevistados, una mayoría de los casos manifiestan respeto por el paciente.

**Tabla 11***Cumple con lo ofrecido al paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	17	29,8	29,8
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	4	7,0	36,8
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	4	7,0	43,8
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	32	56,1	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

La Tabla 11, muestra a 32 encuestados profesionales de la salud, estar muy de acuerdo que en una mayoría de eventos cumplen con lo ofrecido con el paciente, 17 no se identifica en la mayoría de las veces y 4 no tienen que ver con el profesional y no siempre actúan con ofrecer al paciente. Concluyendo que el 56,1% de los entrevistados, en el mayor número de los casos cumplen con lo ofrecido al paciente.

**Tabla 12***Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	18	31,6	31,6
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	19	33,3	64,9
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	20	35,1	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

La Tabla 12, muestra a 20 profesionales de la salud, estar muy de acuerdo que en la mayoría de los casos tiene y expresa calma debida a sus pacientes, 19 no siempre

tiene y expresa calma a sus pacientes y 18 no se identifican la mayoría de las veces con tener y expresar la calma debida a sus pacientes. Concluyendo en su análisis que en su mayoría de las veces no ocurre, aunque no se sienta que exprese la debida calma a sus pacientes.

### c. Dimensión de empatía

**Tabla 13**

*Comprende la actitud del paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	28	49,1	49,1
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	29	50,9	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 13; El 29 de los profesionales de la salud, están muy de acuerdo que en la mayoría de los casos se comprende la actitud del paciente y 28 comprende la actitud del paciente describiéndose, aunque no siempre sea así. Concluyendo en su análisis que, en su mayoría de las veces, como la forma en describe su actitud el paciente, se comprende su accionar, aunque no siempre actúe así.

**Tabla 14**

*Se siente angustiado ante la situación del paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	23	40,4	40,4
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	24	42,1	82,5
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	10	17,5	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 14, El 24 de los profesionales de la salud, respondieron que no tiene angustia del paciente ya que no tiene nada que ver con el,23 no se sienten angustiados ya que su mayoría no se identifican con la situación del paciente y 10 se siente angustiado por la situación del paciente. Concluyendo su análisis que, en su mayoría no tienen angustia ni se identifican con la situación del paciente, debido a que estos no tienen nada que ver con ellos.

**Tabla 15**  
*Otorga un trato agradable a su paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	18	31,6	31,6
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	4	7,0	38,6
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	8	14,0	52,6
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	27	47,4	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 15, El 27 de los entrevistados respondieron estar de acuerdo con otorgar un trato agradable a su paciente,18 respondieron no se identifican en la mayoría de los casos con ese trato agradable a sus pacientes,8 describe otorgar el trato agradable a su paciente, aunque no siempre actúe así y 4 fueron indiferentes ya que no tenían nada que ver con él. Concluyendo su análisis que el 47.4% están de acuerdo en su mayoría de los casos con otorgar un trato agradable al paciente.

**Tabla 16***Transfiere amabilidad a su paciente.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	8	14,0	14,0
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	23	40,4	54,4
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	26	45,6	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

De acuerdo a la Tabla 16, El 26 de los entrevistados respondieron estar muy de acuerdo en la mayoría de los casos en transferir amabilidad a su paciente, 23 describe su amabilidad, aunque no siempre actúe así y 8 no se identifican en la mayoría de las veces con transferir amabilidad a su paciente Concluyendo su análisis que el 86% de los entrevistados en su mayoría transfieren amabilidad a sus pacientes.

#### **d. Dimensión Resolución de conflictos**

**Tabla 17***Escucha con atención a su paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	9	15,8	15,8
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	21	36,8	52,6
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	27	47,4	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

De acuerdo a la Tabla 17, El 27 de los entrevistados respondieron que describe en la mayoría de los casos la escucha activa del paciente, 21 respondieron que describe su actitud, aunque no siempre escuche con atención al paciente y 9 no se identifica

en la mayoría de las veces con la escucha de atención a su paciente. Concluyendo su análisis que el 84% de los entrevistados en su mayoría escuchan con atención a sus pacientes a pesar que muchas veces no actúen así.

**Tabla 18**

*Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	19	33,3	33,3
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	17	29,8	63,1
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	14	24,6	87,7
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	7	12,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 18, El 19 de los entrevistados no se identifican en la mayoría de las veces con su manejo de sus emociones ante situaciones difíciles con el paciente, 17 respondieron que no tiene nada que ver con el a pesar que esto ocurra, 14 describe regular sus emociones a pesar que no siempre actúe así y 7 está de acuerdo en regular sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes. Concluyendo su análisis que el 63% de los entrevistados en su mayoría no regulan sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes a pesar que lo que ocurra no tiene nada que ver con él.

**Tabla 19**

*Toma decisiones acertadas que benefician al paciente*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	11	19,3	19,3
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	12	21,1	40,4
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	34	59,6	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 19, El 34 de los entrevistados se encuentran muy de acuerdo en su mayoría de veces en tomar decisiones acertadas que beneficien al paciente, 12 no siempre se identifican en otorgar decisiones asertivas que beneficien al paciente y 11 no se identifican en la mayoría de las veces con tomar decisiones acertadas que beneficien al paciente. Concluyendo que él 59.6% toma decisiones acertadas referidas al beneficio del paciente.

**Tabla 20**

*Apuesta por solucionar los problemas de manera conjunta.*

	N	%	Porcentaje acumulado
No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	9	15,8	15,8
No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	8	14,0	29,8
Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	18	31,6	61,4
Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos	22	38,6	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De acuerdo a la Tabla 20, El 22 de los entrevistados se encuentran muy de acuerdo en su mayoría de veces en apostar por solucionar los problemas de manera conjunta, 18 no siempre apuesta por solucionar los problemas de manera conjunta, 9 no se identifica en la mayoría de las veces en apostar por solucionar los problemas de manera conjunta y 8 no tiene que ver en apostar por dar solución a los problemas en equipo. Concluyendo que él 38.6% está muy de acuerdo en apostar por solucionar los problemas de manera conjunta.

### 3.1.3. Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores

#### a. Dimensión de desarrollo de tareas

**Tabla 21**

*El trabajo de mi área está bien organizado*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	28	49,1	49,1
Indiferencia	29	50,9	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

De un total de 57 profesionales encuestados, el 51% respondió son indiferentes, si el trabajo del área se encuentra bien organizado, un 49% expresaron que se encuentran algo insatisfechos con la organización de su área de trabajo, concluyendo que aproximadamente la mitad de los entrevistados se encuentran algo insatisfechos.

**Tabla 22**

*Se facilita expresar mi proactividad en la organización*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	20	35,1	35,1
Indiferencia	18	31,6	66,7
Algo Satisfecho	19	33,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

La Tabla 22, muestra que el 35,1% se siente algo insatisfecho con la manera que se facilita expresar su proactividad en la organización, mientras una tercera parte (33,3%) se encuentran algo satisfecho con que se les facilita expresar su proactividad en la organización y un 31,6% se muestran indiferentes a esta situación.

**Tabla 23***Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa*

	N	%	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	15	26,3	26,3
Algo insatisfecho	15	26,3	52,6
Indiferencia	14	24,6	77,2
Algo Satisfecho	13	22,8	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Del total de profesionales entrevistados, el 26,3% respondieron encontrarse bastante insatisfechos ante la posibilidad de desarrollar sus habilidades en la empresa en que labora, un mismo porcentaje manifestó encontrarse algo satisfecho con esta posibilidad y para aproximadamente (24,6%) la cuarta parte de ellos se muestran indiferentes ante la posibilidad de desarrollar sus habilidades y sólo un 22,8 se encuentra algo satisfecho. Concluyendo que en su mayoría (52,6%) los profesionales de la salud que laboran en la clínica en estudio se encuentran insatisfecho ante la posibilidad de desarrollar sus habilidades.

**Tabla 24***Me adapto con facilidad en el centro de labores*

	N	%	Porcentaje acumulado
Indiferencia	19	33,3	33,3
Algo Satisfecho	21	36,8	70,1
Bastante Satisfecho	17	29,8	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

En la tabla 24 se muestra que el 36.8% son profesionales que se han adaptado con facilidad a su centro de labores y para un porcentaje algo menor (29,8%) resultó bastante satisfecho, mientras que para la tercera parte del total le fue indiferente. Concluyendo que para la mayoría (66,6%) de ellos tuvo un nivel de satisfacción adaptarse con facilidad a su centro de labores.

**Tabla 25***Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	22	38,6	38,6
Indiferencia	16	28,1	66,7
Algo Satisfecho	19	33,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Los resultados expuestos en la tabla 25, indican que el 38,6% del personal de la salud que laboran en la clínica estudiada se encuentran algo insatisfechos ante la disponibilidad de recursos y bienes materiales que existen en su área de trabajo, para la tercera parte del total expresan algo de satisfacción, mientras que para un 28,1% le es indiferente esta disponibilidad.

**Tabla 26***El espacio físico donde laboro es el adecuado*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	28	49,1	49,1
Indiferencia	10	17,5	66,6
Algo Satisfecho	19	33,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Los resultados expuestos en la tabla 26 explican que, del total de 57 profesionales de la salud encuestados, el 49.1% respondieron estar algo insatisfechos con lo adecuado que es el espacio físico donde labora, 33,3% se encuentran algo satisfechos y para el 17,5% le resulta indiferente. Concluyendo que, la tercera parte de los profesionales entrevistados y que laboran en la clínica El Pacífico se encuentran algo insatisfechos respecto a lo adecuado del espacio físico donde laboran.

## b. Dimensión de desarrollo personal

**Tabla 27**

*La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	19	33,3	33,3
Indiferencia	20	35,1	68,4
Algo Satisfecho	18	31,6	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico*

La Tabla 27, muestra a 20 profesionales de la salud, ser indiferente con la institución en ofrecer fortalecer mis capacidades profesionales, 19 está algo insatisfecho sobre el ofrecimiento de la institución en fortalecer mis capacidades profesionales y 18 está algo satisfecho con la institución en ofrecer fortalecer mis capacidades profesionales. Concluyendo en su análisis que en su mayoría el 68% se encuentra algo insatisfecho como indiferente en que la institución ofrezca fortalecer mis capacidades profesionales.

**Tabla 28**

*La institución facilita el desarrollo profesional*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	19	33,3	33,3
Indiferencia	18	31,6	64,9
Algo Satisfecho	20	35,1	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Del total de la muestra, 20 profesionales de la salud, están algo satisfechos con la institución que facilita el desarrollo profesional, 19 está algo insatisfecho sobre la manera como la institución facilita el desarrollo profesional y 18 es indiferente con la manera como la institución facilita el desarrollo profesional. Concluyendo su análisis que en su mayoría el 64,9% se encuentra algo insatisfecho como indiferente en relación a que la institución facilite el desarrollo profesional.

**Tabla 29***Trabajar en esta organización me satisface laboralmente.*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	18	31,6	31,6
Indiferencia	20	35,1	66,7
Algo Satisfecho	19	33,3	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Del total de encuestados el 35,1% expresaron estar indiferentes con sentirse satisfecho en trabajar en la organización, 33,3% se encuentran algo satisfechos en trabajar en la organización y 31,6% se encuentran algo satisfechos en trabajar en esta organización.

### c. Dimensión Relaciones sociales

**Tabla 30***El compañerismo es visible en la institución*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	18	31,6	31,6
Algo Satisfecho	19	33,3	64,9
Bastante Satisfecho	20	35,1	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

La Tabla 30, muestra a un 35,1% estar bastante satisfechos con relación al compañerismo en la institución, 33,3% se encuentran algo satisfechos con el compañerismo en la institución y un porcentaje mínimamente menor (33,36%) se encuentran algo insatisfechos con el compañerismo en la institución.

**Tabla 31***Las relaciones son buenas con mis superiores*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	29	50,9	50,9
Algo Satisfecho	20	35,1	86,0
Bastante Satisfecho	8	14,0	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Respecto a las relaciones con los superiores, los resultados dan a conocer que aproximadamente el 51% se encuentra algo insatisfecho, mientras que algo más de la tercera parte (35,1%) se encuentran algo satisfechos y un reducido 14% expresan que las relaciones con sus superiores son bastante satisfechas.

**Tabla 32**

*Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	14	24,6	24,6
Indiferencia	14	24,6	49,2
Algo Satisfecho	29	50,9	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

En la tabla 32 se observa que más de la mitad (50,9%) de los encuestados sostiene estar algo satisfecho respecto a la relación de confianza con sus compañeros, mientras que en un mismo porcentaje (24,6%) se muestran algo satisfechos o le es indiferente.

#### **d. Dimensión Beneficios Sociales**

**Tabla 33**

*El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas*

	N	%	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	20	35,1	35,1
Algo insatisfecho	20	35,1	70,2
Algo Satisfecho	17	29,8	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Del total de encuestados 35,1% expresaron encontrarse bastante insatisfechos al relacionar el ingreso obtenido con sus necesidades económicas, en un mismo porcentaje se muestran algo insatisfechos y solo el 29,8% expreso encontrarse algo satisfecho.

**Tabla 34***La organización se preocupa por necesidades prioritarias*

	N	%	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	20	35,1	35,1
Algo insatisfecho	20	35,1	70,2
Bastante Satisfecho	17	29,8	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Los profesionales de la salud entrevistados en un mismo porcentaje (35,1%), respondieron encontrarse bastante insatisfechos o algo insatisfechos respecto a la preocupación que muestra la empresa por sus necesidades prioritarias, mientras que algo menos del 30% se encuentra bastante satisfecho sobre el asunto.

**Tabla 35***La organización otorga Incentivos laborales*

	N	%	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	14	24,6	24,6
Algo Satisfecho	23	40,4	65,0
Bastante Satisfecho	20	35,1	100,0
Total	57	100,0	

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

Respecto al tema de incentivos laborales que otorga la organización, el 40,4% se encuentra algo insatisfecho, aproximadamente una cuarta parte expresó estar algo insatisfecho, mientras que un porcentaje superior al 35% se encuentra bastante satisfecho de acuerdo a su respuesta.

### 3.1.4. Objetivo específico 3: Identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral

**Tabla 36**

*Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.*

		Poca satisfacción Laboral	Buena Satisfacción Laboral	Muy Buena Satisfacción o Laboral	Total
Habilidades sociales	Poca resolución de conflictos	0	7	0	7
	Poca comunicación	7	0	0	7
	Poca empatía	0	7	0	7
	Buena comunicación	0	7	7	14
	Buena resolución de conflictos	0	7	0	7
	Muy buen asertividad	0	7	0	7
	Buena empatía	0	8	0	8
Total		7	43	7	57

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

La Tabla 36 permite interpretar que en número de 14 encuestados y que representan el 24, 6% son profesionales de la salud con muy buena comunicación, un 14% destaca por su buena empatía, mientras que un mismo porcentaje (12%) muestran poca resolución de conflictos, poca comunicación, poca empatía, buena resolución de conflictos y muy buen asertividad. Concluyendo que la buena comunicación, resolución de conflictos y empatía establece una relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.

**3.1.5. Objetivo General: Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, considerando las tendencias de las organizaciones competitivas.**

**Tabla 8**

*Relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.*

		poca satisfacción laboral	buen satisfacción laboral	muy buen satisfacción laboral	total
Habilidades sociales	Poca resolución de conflictos	0	0	7	7
	Poca comunicación	8	2	0	10
	Poca empatía	0	7	0	7
	Buena comunicación	0	7	0	7
	Buena resolución de conflictos	0	0	7	7
	Muy buen asertividad	0	3	9	12
	Buena empatía	0	7	0	7
Total		8	26	23	57

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

De acuerdo con la Tabla 37, de 57 profesionales entrevistados se encontraron a 7 profesionales con habilidades sociales de buena comunicación, la misma que establece una relación con una muy buena satisfacción laboral, 7 con habilidades sociales de buena resolución de conflictos que establece una relación con una muy buena satisfacción laboral, 7 con habilidades sociales de buena empatía, la misma que establece una relación con una buena satisfacción laboral y 12 con habilidades sociales de muy buena asertividad que establece una relación con una buena satisfacción laboral y muy buena satisfacción laboral. Concluyendo que la buena comunicación, resolución de conflictos, empatía y una muy buen asertividad establece una relación con la satisfacción laboral.

### 3.1.6. Hipótesis general

Existe una correlación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A.

**Tabla 9**

*Rho de Spearman*

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	-,345
	Sig. (bilateral)	.	,272
	N	57	57
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,345	1,000
	Sig. (bilateral)	,272	.
	N	57	57

*Nota: Resultados del cuestionario aplicado en la Clínica El Pacífico.*

En la Tabla 38 se observa un comportamiento positivo entre ambas variables afirmando una correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en  $r=-.0.345$ , es baja, sin embargo, ésta resulta ser significativa de la prueba inferior a 0.05; este resultado ayuda a tener una relación directa suficiente para aceptar la hipótesis y concluir que si existe relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico.

## 3.2. Discusión

### 3.2.1. Respecto al objetivo específico 1

En el objetivo específico uno se propone Identificar y analizar las habilidades sociales practicadas en la organización, en base a ello se estudió a Goldstein (1980) quien señaló que las habilidades sociales nos proveen las potencialidades que sirven de soporte para dar soluciones seguras en un contexto social y permiten dar una mejor relación interpersonal dentro de su entorno, sentirnos mejor, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos limiten a conseguir nuestros objetivos. Así mismo se analizó la teoría de la «administración humanista», propuesta por Elton Mayo (1927) quien logró descubrir que la productividad de los colaboradores no se incrementaba únicamente con la variación de un factor, sino que obedecía a otros factores como el ambiente para trabajar, las relaciones interpersonales y la

comunicación existente entre los colaboradores y la dirección en consecuencia considera que el nivel de éxito de una empresa está supeditada en gran medida al nivel de satisfacción y motivación de sus colaboradores.

Respecto a la dimensión de comunicación, los resultados de la presente investigación encontró que 33.3% de los profesionales de la salud facilitan la comunicación de sus pacientes y están de acuerdo que ellos complementen la información solicitada, el 40,4% responden con atención a las inquietudes de sus pacientes empleando un lenguaje claro y muy expresivo, lo que explica un nivel de comunicación aceptable pero que requieren ser fortalecidos, estos datos obtenidos son coincidentes con lo hallado por Díaz et al (2020) quienes en su investigación identificaron habilidades de diferente tipo que el profesional de enfermería demanda fortalecer para la comunicación práctica, subrayando que estos resultados resultan ser elemento fundamental para proyectar la Intervención socioeducativa.

Respecto a la dimensión de asertividad, el presente estudio destaca que el 52,6 % de los profesionales de la salud suelen hablar al paciente de forma tranquila y directa, un sustantivo porcentaje (64,9%) muestra amplio respeto por el paciente, el 56,1% cumplen al paciente con lo ofrecido y algo más de un 35% tiene y expresa la calma debida a sus pacientes, resumiéndose que los profesionales de la salud de esta organización presentan un nivel de asertividad que supera el 50%, resultados que se muestran opuestos a los obtenidos por Castro et al. (2021) en su investigación que califica que un 78% de los docentes se muestran deficientes ante las relaciones interpersonales, pues no son afectuosas, perturbando el normal desenvolvimiento de las actividades laborales, la investigación destaca la escasa o nula confianza, no expresan su manera de pensar, menos intercambian conocimientos y experiencias, así como poca comunicación y no se muestran asertivos.

Sobre la dimensión de empatía, el 50% de los profesionales de la salud comprenden la actitud del paciente, 43% no sienten angustia ante la situación del paciente, 47.4% expresaron otorgar un trato agradable al paciente y amabilidad lo que atribuye que los profesionales de la salud que pertenecen a la organización presenta un nivel medio en cada uno de sus indicadores, estos resultados ayudan a argumentar lo sostenido por Acosta (2021) quien expresa que conociendo y comprendiendo la importancia, así como el valor que los colaboradores tienen dentro

de las empresas, es posible hacer una vida laboral algo mejor, su investigación encontró que la habilidad de la empatía es beneficiosa en diferentes aspectos, y por lo tanto, es trascendente en la empresa, aseverando que la empatía en el mundo empresarial es un acto que debe generarse por naturalidad y por lo tanto no requiere costo económico alguno para la empresa.

Respecto a la dimensión de resolución de conflictos, se obtuvo que el 84% de los entrevistados escuchan con atención a sus pacientes a pesar que muchas veces no actúen así, 63% de ellos no regulan sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes, el 59.6% toma decisiones acertadas referidas al beneficio del paciente y el 38.6% está muy de acuerdo en apostar por solucionar los problemas de manera conjunta, estos resultados son concurrentes con lo obtenido por Guartán et al. (2019) quien en su investigación determinó que la capacidad de solucionar problemas es uno de los talentos más importantes dentro de las empresas, hallando que el 51.2% asevero resolver los problemas presentados en la organización de una forma satisfactoria, mientras que el 42.6% casi siempre solucionan los conflictos por sí solos y un escaso 6% reconocen que se sienten en la necesidad de redirigirse hacia un inmediato superior.

### **3.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

El objetivo específico número dos consiste en evaluar y analizar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores, para ello se recurrió a la Teoría de la motivación propuesta por el reconocido psicólogo Herzberg, el investigador refiere que los trabajadores se encuentran afectadas por dos factores, el primero corresponde a la satisfacción y que resulta ser producto de la motivación y el segundo refiere a la insatisfacción. También se ha considerado la Teoría de la Administración humanista, que argumenta que el nivel de éxito de una empresa se encuentra supeditado en gran medida de la satisfacción y motivación de sus colaboradores, refiriendo que los trabajadores son seres humanos con necesidades y deseos por satisfacer y así mantener una elevada motivación y productividad y por lo tanto no se les debe considerar simplemente una fuerza de trabajo.

Los hallazgos del estudio respecto a la Dimensión de Desarrollo personal permitieron conocer que aproximadamente la tercera parte (31,6%) de profesionales

de la salud que laboran en la Clínica El Pacífico se sienten algo satisfechos respecto a lo que ofrece la empresa para fortalecer sus capacidades, el 35,1% se encuentra algo satisfecho respecto al desarrollo profesional que facilita la organización y la tercera parte de los entrevistados laboralmente se encuentran algo satisfechos de trabajar en esta organización, estos resultados nos permite resumir que existe un nivel poco aceptable respecto a esta dimensión. Respecto a las Relaciones Sociales, el 35,1% refiere estar bastante satisfechos con relación al compañerismo en la institución, en un mismo porcentaje consideran que las relaciones son buenas con sus superiores y un poco más de la mitad se encuentran algo satisfechos respecto a la relación de confianza con los compañeros de trabajo, este escenario nos permite comprender que las relaciones sociales no son muy fluidas. En el caso de la Dimensión Beneficios Sociales el 35,1% se encuentran bastante insatisfechos con el ingreso, que no cubre sus necesidades económicas, así mismo consideran que la organización no se preocupa por necesidades prioritarias y un porcentaje similar se encuentra bastante satisfecho con los incentivos otorgados por la organización, esta dimensión al igual que las anteriores nos refiere un nivel bajo. Estos hallazgos corroboran lo expuesto por Alarcón et al. (2020) respecto a la satisfacción laboral y motivación, quien considera que el principal activo de las organizaciones está constituido por sus trabajadores, por lo cual se debe prestar una especial atención a su motivación y satisfacción, y también a la relación con el desempeño; Según su investigación, se encontró que los profesionales exhiben niveles de motivación que se sitúan entre medio y alto en todas las dimensiones analizadas. En cuanto a los factores de satisfacción, el estudio reveló un nivel moderadamente bajo en la mayoría de los aspectos evaluado, los resultados también se relacionan con lo hallado por Bohórquez et al (2020), que en su estudio encontró que el 25 % de colaboradores insatisfechos respecto a sus necesidades fisiológicas y 35% insatisfechos en equidad organizacional.

### **3.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Como objetivo específico tres se determinó establecer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Clínica el Pacífico S.A., en base a ello se estudió la Teoría general del desempeño laboral (Campbell, 1990; 1999), quien indicó que el desempeño de los colaboradores

funciona como eje fundamental para el progreso de la efectividad y conquista organizacional, este modelo es considerado uno de los soportes teóricos para la valoración del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, también se acudió a la teoría de campo de Kurt Lewin, señalando que el comportamiento humano, no depende ni del pasado ni del futuro, sino de los hechos y acontecimientos vigentes y de cómo los percibe el sujeto, además se recurrió a la Teoría de los dos factores, la cual refiere que las personas se encuentran afectadas por dos factores, el primero corresponde a la satisfacción, que resulta ser producto de los factores de motivación. El segundo factor refiere a la insatisfacción y que resulta de los factores de higiene los mismos que suman al nivel de la satisfacción del individuo, pero con escaso efecto sobre la insatisfacción.

Los resultados obtenidos del estudio expresan que, al relacionar ambas variables, el 46% de los profesionales de la salud consideran que existe buena satisfacción laboral en su organización, para un 40 %, refieren que en su organización se presenta muy buena satisfacción laboral y para un 14% la satisfacción laboral es poca, destacando como habilidades sociales la asertividad, los hallazgos expuestos son coincidentes con lo analizado por Diaz y Farro (2018), quienes encontraron que la satisfacción laboral en los profesionales de la salud de un hospital de Lambayeque, un número amplio de profesionales de la enfermería reportaron un moderado nivel de satisfacción, los autores recomiendan que la institución de salud se oriente a desarrollar estrategias de participación e integración que posibiliten potenciar las habilidades del personal de enfermería, también los resultados se muestran relacionados con el estudio de Moreno y Contreras (2019), quienes en un hospital de Lima, encontraron que los colaboradores que participaron de la investigación y se encuentran laborando desde los inicios de su puesta en marcha del hospital mostraron un mayor nivel de satisfacción laboral, la investigación llegó a la conclusión que el 28 % de los profesionales estudiados alcanzaron un nivel alto, siendo los médicos quienes alcanzaron el mayor grado de satisfacción (83,3 %), pero los resultados son opuestos a los encontrados por Mayanga (2020), quien obtuvo como resultado global que la satisfacción laboral de los enfermeros se ubicó en el nivel regular, no hubo satisfacción, pero tampoco insatisfacción.

#### **3.2.4. Respecto a la hipótesis**

Se busca determinar la correlación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los profesionales de la salud en la clínica El Pacífico S.A., los resultados permiten observar un comportamiento positivo entre ambas variables afirmando una correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en  $r=-.0.345$ , es baja, sin embargo, ésta resulta ser significativa de la prueba inferior a 0.05; este resultado ayuda a tener una relación directa suficiente para aceptar la hipótesis y concluir que si existe relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de la clínica El Pacifico.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Las habilidades sociales en su conjunto resultan ser el primer eslabón para alcanzar los procesos que permitan soluciones para colaboradores, directivos y la institución en general, es importante comprender que toda empresa tiene como objetivo principal maximizar la utilidad de la inversión y en consecuencia se requiere que los niveles de productividad sean los más alto posibles y para ello se exige que los colaboradores posean sus habilidades fortalecidas o que la organización se sume a ellas para una mejora. En la Clínica El Pacifico S.A. se practican las diferentes habilidades sociales, pero se requiere atención de la institución a fin de empoderar algunas de ellas como la comunicación.

La organización en estudio, si bien es cierto presenta un nivel interesante de satisfacción laboral, los directivos no conciben aún la importancia de mejorar las habilidades sociales tal como lo sostiene Herzberg, respecto a los factores higiénicos como lo son los económicos, laborales, de seguridad, sociales y otros que de no mejorarse provocarían la insatisfacción. Entonces se percibe que las instrucciones lucrativas muchas veces no trasgreden a la situación social y emocional de los colaboradores ni miran su entorno o muy poco lo hacen, simplemente se requiere el trabajo de ellos sin comprender que son seres humanos que poseen un potencial que bien podría maximizar los beneficios de la organización si es que estos tuvieran o alcanzaran un mayor nivel de satisfacción.

Las habilidades sociales empoderadas o fortalecidas contribuyen a la formación de equipos sólidos y prósperos, pero la organización en estudio no está tomando atención a su importancia ni previendo los cambios del entorno, entre ellos la aparición de nuevos competidores, la mejora de los competidores actuales y el incremento de los niveles de competitividad en este sector muy dinámico como es la salud. La relación de estas variables suele ser directa y en consecuencia la mejora de una requiere el soporte de la otra, entonces si bien es cierto que cada

uno como persona debe empoderar sus habilidades, las instituciones debe contribuir a su perfeccionamiento y al logro de mejores resultados.

#### **4.2. Recomendaciones**

A la Clínica El Pacífico se recomienda fomentar la libertad de expresión, para ello se debe implementar talleres que promuevan un entorno donde los pacientes se sientan cómodos compartiendo sus inquietudes. Esto puede incluir la capacitación de personal en técnicas de escucha activa y validación emocional, asimismo proporcionar entrenamiento a los profesionales de salud sobre cómo extraer información adicional del paciente de manera efectiva y empática, mejorando así la calidad del diagnóstico.

A los directivos de la Clínica El Pacífico se sugiere establecer protocolos de atención, creando guías que indiquen la importancia de responder a las inquietudes de los pacientes, enfatizando el uso del lenguaje gestual y la expresión verbal clara.

De igual manera se debe promover el entrenamiento en comunicación asertiva, ofreciendo capacitaciones para desarrollar habilidades de comunicación que incluyan la expresión clara y directa, así como el respeto hacia el paciente, asimismo la evaluación y feedback continuo para establecer un sistema de evaluación entre pares donde los profesionales puedan dar y recibir retroalimentación sobre su desempeño en la atención al paciente, promoviendo una mejora continua.

Referente a la empatía, se debe implementar programas que ayuden a los profesionales a conectarse emocionalmente con sus pacientes, como talleres de manejo del estrés y la angustia, y sesiones de reflexión sobre la práctica clínica y crear espacios de reflexión en reuniones regulares donde los profesionales puedan discutir experiencias difíciles y compartir estrategias para mejorar la empatía en la atención al paciente.

## Referencias

- Acosta Carrillo, Marlen. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1), 00016. Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Agudelo Viana, G., Aigner Aburto, J. M., & Ruiz Restrepo, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. <http://hdl.handle.net/10495/2622>
- Alarcón, N. et al. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave* 2020;20(4):e7900 doi: 10.5867. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act?ver=sindiseno>
- Barbarán, J. (2017). Inteligencia emocional y las habilidades sociales en universitarios de una facultad de educación - Lima 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 02 de mayo de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)
- Cantos-Egea, A., Camarero-Figuerola, M., & Tierno-García, J. M. (2024). La Satisfacción Laboral de los y las Profesionales de Acogimiento Residencial Infantil y Juvenil: Una Mirada Europea. *Qualitative Research in Education*, 1-23. <https://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/13545>

- Casas, J., Repullo, J. y Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos* (I), Elsevier 31 (8), pp 527-538. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castro Ramírez, M. N. A., Alvarado Torres, M. W. Y., Romero Jiménez, M. J. del C., & Mondragón Sánchez, M. D. A. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6184-6196. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.766](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766)
- Corral, A. (2015). Qué es el análisis documental. Docutekana. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Cuello, R., Cienfuegos, R. Y Aguilar, E. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica *Valor Agregado* Vol. 8 Núm. 1 (2021). [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/index](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/index)
- De la Barrera, U., Zegarra, S. P., Tamarit, A., Gómez, J. A. G., & Castilla, I. M. (2020). Desarrollo de competencias socioemocionales mediante plataforma tecnológica (programa Emotic): Valoración de los beneficios del programa según los participantes. *Know and share psychology*, 1(4). <https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/download/33770/25188>
- De La Cruz Ccaccaycucho, M. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la central de esterilización del Iren Centro, Huancayo 2022. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20500.13053/10398>
- Díaz, L. y Farro, L. (2017). "Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016" [Tesis de pregrado]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7594/BC- TES-TMP-271%20DIAZ%20AVENDA%c3%91O-FARRO%20OLIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, R. (2019). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2884>
- Espinoza, A. (12 febrero 2022). ¿Cuál fue el aporte de Elton Mayo para la administración? Yo Administrador. <https://yoadministrador.com/cual-fue-el-aporte-de-elton-mayo-para-la-administracion>.
- Gómez-García, C., Fernández-García, C. M., & Inda-Caro, M. (2023). Evaluación de la satisfacción laboral docente. Revisión teórica y estudio comparativo. *Revista Española de Educación Comparada*, (42), 359-377. [https://www.academia.edu/download/108803606/35600-Texto\\_del\\_articulo-100194-1-10-20230207.pdf](https://www.academia.edu/download/108803606/35600-Texto_del_articulo-100194-1-10-20230207.pdf)
- González, A., & Molero, M. D. M. (2023). Recursos de intervención para trabajar las habilidades sociales con adolescentes: Revisión sistemática cualitativa. *Revista mexicana de investigación educativa*, 28(98), 863-886. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662023000300863&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662023000300863&script=sci_arttext)
- Guartán, A.; Torres, K. y Ollague, J. (2019.). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher Vol. 4(6)*, 13-26 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Jiménez, A. Inteligencia emocional. En: AEPap (ed.). *Curso de Actualización Pediatría 2016*. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2016. p. 473-85. [https://www.aepap.org/sites/default/files/4t4.5\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/4t4.5_inteligencia_emocional.pdf)
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.) Ed. Mc Graw Hill Education.
- Hidalgo, H. (2018). "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" [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7576/MDMhizefa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Holguín, Y. & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico* (Lima), 20(2), e1238. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Ibarra, M. (2020). Las habilidades sociales desde la tipología de Goldstein: un análisis psicosocial en niños de 6 a 8 años en la ciudad de Victoria de Durango. [Tesis de maestría]. Universidad Juárez del Estado de Durango <http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream>
- Karp, M. (2019) "Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud san jerónimo cusco sur – 2019" [Tesis de pregrado]. Universidad Andina del Cuzco.
- Llompart, E. (2018). ¿Qué estrategias habilidades sociales y comunicativas debe tener el profesional de la salud en relación a la comunicación de las malas noticias? [Tesis de grado]. Universitat de Les Illes Balears. <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/4174>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero* 09(08). Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Marcelo, V. (2020). Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo. [Tesis de maestría]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42986/Marcelo\\_TV.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42986/Marcelo_TV.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayanga, M. (2019). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019. [Tesis de maestría]. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2766/1/TL\\_MayangaFernandezMerilin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2766/1/TL_MayangaFernandezMerilin.pdf)

- Miranda, E., Zeladita, J. y Ronceros, S. Prioridades en la formación universitaria que promuevan la retención laboral, perspectiva del profesional de salud en Ayacucho. *Ágora Rev. Cient.* 2021; 08(02): 74-80. DOI: <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.222>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.* 23(100). <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com>.
- Naranjo Pinela, Teresa Celeste. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium,* (36), 89-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>
- Ortiz-Acosta, Rogelio, & Beltrán-Jiménez, Beatriz Elena. (2019). Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en educación médica,* 8(29), 76-84. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.006>
- Osuna León, R. (2023). La hibridez como forma de organizar el trabajo, ¿puede aportar por sí sola mayor satisfacción laboral? <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/148623>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology,* 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, A. D., Delgado, I. A. V., & Licona, J. F. M. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Escola Anna Nery,* 24. <https://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg>
- Pacheco, R. (2021) "inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en colaboradores de una institución de salud del distrito de la Victoria, Chiclayo – Lambayeque 2019" [Tesis de maestría]. Universidad Particular de Chiclayo. <http://190.223.55.253/bitstream/UDCH/1058/1/Tesis%20%20ROSELY%20PA%20CHECO.pdf>

- Paucar, S. (2020). Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal en un centro de salud huancayo-2019. [Tesis de titulación profesional]. Universidad Peruana de los Andes <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2006/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (22 de junio del 2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. CEOLEVEL. Recuperado el 1 de mayo del 2023. <https://www.ceolevel.com/>
- Pujol-Cols, Lucas J., & Dabos, Guillermo E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez-Corone, A. A., Suárez, P. C. M., Mejía, J. B. C., Andrade, P. A. B., Torracchi-Carrasco, E., & Carpio, M. G. C. (2020). Habilidades sociales y agresividad en la infancia y adolescencia. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(2), 209-218. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799012/55969799012.pdf>
- Ruiz, M. (2002), Reseña de "El educador como gestor de conflictos" de M. Burguet Arfelis *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 34, núm. 3, 2002, p. 287 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80534308.pdf>
- Torres, A. (2018). Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10881>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Resolución de Título**

**VISTO:**

El oficio N° 0099-2022/FH-DTS-USS de fecha 12 de julio del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, eleva el informe del docente de la asignatura de Investigación I el **MG. MONTENEGRO ORDÓÑEZ JUAN**, a fin de que se emita la resolución de aprobación del Proyecto de Investigación (Tesis) a cargo de los estudiantes registrados en el semestre académico 2022-I, Y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"Obtención de Grados y Títulos; Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas."*

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 8, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de Investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación: El (los) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)."*
- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)."*
- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."*

Que, visto el oficio N° 0099-2022/FH-DTS-USS de fecha 12 de julio del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, eleva el informe del docente de la asignatura de Investigación I el **MG. MONTENEGRO ORDÓÑEZ JUAN**, a fin de que se emita la resolución de aprobación de los temas de Proyecto de Investigación (Tesis) a cargo de los estudiantes registrados en el semestre académico 2022-I, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO APROBAR** los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (TESIS)** de los estudiantes descritos en la lista que forma parte de la presente resolución.

20	SAAVEDRA SANTOS MARYLIN KORAYMA	"BIENESTAR SOCIO-EMOCIONAL COMO PERSPECTIVA DE ANÁLISIS Y BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ADOLESCENTES DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL EN LAMBAYEQUE, 2022"
21	SALAZAR MARIN GLORIA MERCEDES	"REINSECCIÓN SOCIAL DE NIÑOS ABANDONADOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL (CAR). SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA. 2022"
22	- SILVA ALATRISTA MARICRUZ - VELASQUEZ VELA DE GAMARRA DORIS BELDAD	"VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL NIVEL PRIMARIO DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2022"
23	SOPLIN MARTINEZ GLADYS ESTHER	"FACTORES SOCIOECONOMICOS Y RIESGO DE EMBARAZO EN ADOLESCENTES EN EL HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO, LIMA 2022"
24	SUERO BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA	"HABILIDADES SOCIALES, FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLÍNICA EL PACÍFICO 2022"
25	SUNCION CASIMIRO HILLARY ANTHUANET	"FUNCIONAMIENTO FAMILIAR Y RESILIENCIA EN FAMILIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE UN CEBE, LIMA, 2022"
26	- TORRES CHENTA PAMELA LIZETH - VALLEJO CARRILLO RINA MARIA DEL CARMEN	"INCLUSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO PERSONAL EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, EMPADRONADAS EN OMAPED DEL DISTRITO DE BAGUA, 2022"
27	VILCHEZ MENDOZA CECILIA DEL SOCORRO	"EL ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR EN ADULTOS MAYORES CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER EN UN HOSPITAL DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2022"
28	VILLANUEVA SOTO JIMENA CECILIA	"PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE ESTRÉS LABORAL Y LAS REPERCUSIONES EN SU BIENESTAR, EN UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO, 2022"
29	VILLAR HUALLPA MIRIAN	"NIVEL EDUCATIVO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA OMAPED DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE, 2022"
30	ZAVALA MEJIA MARISOL JUDITH	"COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES QUE INFLUYEN LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE ADULTOS MAYORES QUE ASISTEN A TALLERES DEL CIAM, PUEBLO LIBRE, LIMA 2022"

**ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER** que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dra. Dioses Lescano Nelly**  
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**  
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

## Anexo 2. Carta de autorización para realizar la investigación en la organización



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chiclayo, 09 de setiembre del 2024

**CARTA GERENCIA CLIPAC 2024/089**

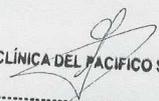
Dra.  
Patricia Suero Burga De Figueroa  
**Presente.** -

**Asunto.** – Se aprueba autorización a solicitud de investigación

Por medio de la presente le expreso mi cordial saludo y en atención a vuestra solicitud de fecha 27 de agosto de los corrientes, sirva la presente para comunicarle nuestra APROBACION a su solicitud de autorización para la aplicación de validación de su investigación "Habilidades sociales, factor clave en la satisfacción laboral del profesional de la salud en la clínica del Pacífico 2022", la cual requiere para ostentar su titulación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

  
CLÍNICA DEL PACÍFICO S.A.  
Dra. Geannina Liu Ibañez  
GERENTE GENERAL

### Anexo 3. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Marco teórico</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
¿En qué medida se relacionan las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A. de Chiclayo?	Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, de los profesionales de la salud en la clínica El Pacífico S.A.	<p><b>Antecedentes</b></p> <p>Alarcón et al. (2020) respecto a la satisfacción laboral y motivación en obstetras en un hospital en Chile, considera que el principal activo de las organizaciones son los trabajadores, por lo cual se debe prestar una especial atención a su motivación y satisfacción.</p> <p>Torres (2018), se enmarca en los elementos que tienen incidencia en la complacencia laboral en los dispensarios del sector salud específicamente en los trabajadores de campo de la provincia de Oro.</p> <p>Mayanga (2020), buscó determinar el nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros, obteniendo como resultado que la satisfacción laboral de los enfermeros se ubicó en el nivel regular.</p>	Existe una correlación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de la clínica El Pacífico S.A	V1: Habilidades sociales.	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Es de enfoque cuantitativo donde utilizando la estadística se realizará un análisis de forma numérica evaluando la correspondencia entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.</p> <p><b>Nivel de investigación.</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Total, de colaboradores que desarrollan actividades profesionales de salud, entre personal contratado y permanentes y que ascienden a 237. La muestra corresponde a 57 colaboradores.</p> <p><b>Instrumento de Inv.</b></p> <p>Cuestionario</p>
	Objetivos específicos			V2: Satisfacción laboral	
	<p>a. Analizar las habilidades sociales practicadas positivamente en la organización</p> <p>b. Evaluar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores</p> <p>c. Identificar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en la clínica El Pacífico S.A.</p>			r: Correlación de las variables en estudio	

## Anexo 4. Formato del cuestionario de recolección de datos



### Cuestionario de recolección de datos

Estimado(a) participante el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar la información con fines de investigación sobre Habilidades sociales, factor clave en la satisfacción laboral del profesional de la salud en la Clínica El Pacífico.

#### I. Datos informativos

**a. Edad de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico**

20-29 años ( ) 30-39 años ( ) 40-49 años ( ) Más de 50 años ( )

**b. Sexo de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico**

Masculino ( ) Femenino ( )

**c. Situación laboral**

Nombrado ( ) Contratado ( )

**d. Años de servicio de los profesionales de la salud Clínica El Pacífico**

1-5 años ( ) 6-14 años ( ) Más de 15 años ( )

#### II. Instrucción:

Marque con un aspa (X) la valoración que usted considere pertinente.

Variable	Dimensión	Ítems	No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría	No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así	Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos
Habilidades sociales	Comunicación	¿El paciente atendido se expresa con total libertad?				
		¿Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente?				
		¿Responde con atención las inquietudes del paciente				
		¿En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual?				

	Asertividad	¿Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa?				
		¿Muestra respeto por el paciente?				
		¿Cumple con lo ofrecido al paciente?				
		¿Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes?				
	Empatía	¿Comprende Ud. la actitud del paciente?				
		¿Se siente angustiado ante la situación del paciente?				
		¿Otorga un trato agradable a su paciente?				
		¿Transfiere amabilidad a su paciente?				
		¿Escucha con atención a su paciente?				
	Resolución de conflictos	¿Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes?				
		¿Toma decisiones acertadas que benefician al paciente?				
		¿Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta?				
Satisfacción laboral	Desarrollo de tareas	¿El trabajo de mi área está bien organizado?	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante satisfecho
		¿Se facilita expresar mi proactividad en la organización?				
		¿Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa?				
	Condiciones físicas y materiales	¿Me adapto con facilidad en el centro de labores?				
		¿Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo?				
		¿El espacio físico donde laboro es el adecuado?				
	Política administrativa	¿Los directivos reconocen el buen desempeño?				

		¿Los jefes de mi área son eficientes en su área?				
		¿Las políticas y normas me son claras y entendibles?				
	Desarrollo personal	¿La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales?				
		¿La institución facilita el desarrollo profesional?				
		¿Trabajar en esta organización me satisface laboralmente?				
	Relaciones sociales	¿El compañerismo es visible en la institución?				
		¿Las relaciones son buenas con mis superiores?				
		¿Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo?				
	Beneficios sociales	¿El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas?				
		¿La organización se preocupa por necesidades prioritarias?				
		¿La organización otorga Incentivos laborales?				

## Anexo 5: Validación del instrumento de recolección de datos



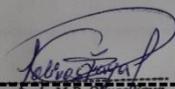
### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

<b>1.</b>	<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	JESUS MARTIN OLIVOS FAYA
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	SOCIOLOGO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION PUBLICA Y GERENCIA SOCIAL
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGISTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	7 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO
<b>HABILIDADES SOCIALES FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLINICA EL PACÍFICO 2022</b>		
<b>3.</b>	<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES</b>	BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA
<b>3.2</b>	<b>APELLIDOS</b>	
	<b>PROGRAMA</b>	TRABAJO SOCIAL
<b>4.</b>	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario (X)
<b>5.</b>	<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la Clínica El Pacifico S.A. de Chiclayo.
		<b>ESPECÍFICOS</b> a. Identificar y analizar las habilidades sociales practicadas en la organización b. Analizar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores c. Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría                  No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra                  Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así                  Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos                  Algo insatisfecho                  Algo Satisfecho                  Bastante Satisfecho</p>		
<b>No</b>	<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	¿El paciente atendido se expresa con total libertad?	A ( X ) SUGERENCIAS: D ( )

02	¿Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
03	¿Responde con atención las inquietudes del paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
04	¿En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
05	¿Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
06	¿Muestra respeto por el paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
07	¿Cumple con lo ofrecido al paciente?	A ( ) SUGERENCIAS:	D ( )
08	¿Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Comprende Ud. la actitud del paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Se siente angustiado ante la situación del paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿Otorga un trato agradable a su paciente?	A ( ) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Transfiere amabilidad a su paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
13	¿Escucha con atención a su paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
14	¿Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
15	¿Toma decisiones acertadas que benefician al paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
16	¿Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
17	¿El trabajo de mi área está bien organizado?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
18	¿Se facilita expresar mi proactividad en la organización?	A ( ) SUGERENCIAS: expreso con facilidad mi proactividad en la organización	D ( x)
19	¿Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
20	¿Me adapto con facilidad en el centro de labores?	A ( x) SUGERENCIAS:	D ( )
21	¿Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )

22	¿El espacio físico donde laboro es el adecuado?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
23	¿Los directivos reconocen el buen desempeño?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
24	¿Los jefes de mi área son eficientes en su área?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
25	¿Las políticas y normas me son claras y entendibles?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
26	¿La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
27	¿La institución facilita el desarrollo profesional?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
28	¿Trabajar en esta organización me satisface laboralmente?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
29	¿El compañerismo es visible en la institución?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
30	¿Las relaciones son buenas con mis superiores?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
31	¿Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
32	¿El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
33	¿La organización se preocupa por necesidades prioritarias?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
34	¿La organización otorga Incentivos laborales?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( x   )	D (   )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES ninguno</b>			
<b>7. OBSERVACIONES reformular pregunta observada</b>			

  
 -----  
 Soc. Jesus M.A. Olivos Faya  
 C.S.P. N° 7584  
**Mg. Olivos Faya Jesus Martin**

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

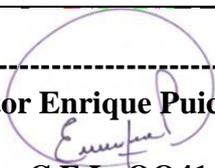
### Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

<b>1.</b>	<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Víctor Enrique Puicón Llontop
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Economista
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión empresarial
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Mg.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Docente
<b>HABILIDADES SOCIALES FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLINICA EL PACÍFICO 2022</b>		
<b>3.</b>	<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES</b>	BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA
<b>3.2</b>	<b>APELLIDOS</b>	
	<b>PROGRAMA</b>	TRABAJO SOCIAL
<b>4.</b>	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario (X)
<b>5.</b>	<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la Clínica El Pacifico S.A. de Chiclayo.
		<b>ESPECÍFICOS</b> a. Identificar y analizar las habilidades sociales practicadas en la organización b. Analizar el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los colaboradores c. Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) No me identifico la mayoría de las veces, no me ocurre o no lo haría          No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra          Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así          Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos          Algo insatisfecho          Algo Satisfecho          Bastante Satisfecho</p>		
<b>No</b>	<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	¿El paciente atendido se expresa con total libertad?	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente?	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

03	¿Responde con atención las inquietudes del paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
04	¿En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
05	¿Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
06	¿Muestra respeto por el paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
07	¿Cumple con lo ofrecido al paciente?	A ( ) SUGERENCIAS:	D ( )
08	¿Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Comprende Ud. la actitud del paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Se siente angustiado ante la situación del paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿Otorga un trato agradable a su paciente?	A ( ) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Transfiere amabilidad a su paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
13	¿Escucha con atención a su paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
14	¿Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
15	¿Toma decisiones acertadas que benefician al paciente?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
16	¿Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
17	¿El trabajo de mi área está bien organizado?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
18	¿Se facilita expresar mi proactividad en la organización?	A ( ) SUGERENCIAS: expreso con facilidad mi proactividad en la organización	D ( x)
19	¿Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
20	¿Me adapto con facilidad en el centro de labores?	A ( x) SUGERENCIAS:	D ( )
21	¿Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
22	¿El espacio físico donde laboro es el adecuado?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )
23	¿Los directivos reconocen el buen desempeño?	A (x) SUGERENCIAS:	D ( )

24	¿Los jefes de mi área son eficientes en su área?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
25	¿Las políticas y normas me son claras y entendibles?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
26	¿La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
27	¿La institución facilita el desarrollo profesional?	A (   x ) SUGERENCIAS:	D (   )
28	¿Trabajar en esta organización me satisface laboralmente?	A ( x ) SUGERENCIAS: Facilita desarrollarse profesional y personalmente	D (   )
29	¿El compañerismo es visible en la institución?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
30	¿Las relaciones son buenas con mis superiores?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
31	¿Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
32	¿El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
33	¿La organización se preocupa por necesidades prioritarias?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
34	¿La organización otorga Incentivos laborales?	A ( x ) SUGERENCIAS:	D (   )
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( x   )	D (   )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES ninguno</b>			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			

-----  
Mg. Víctor Enrique Puicón Llontop

  
C.E.L. 00416



02	¿Ud. suele complementar la información otorgada por el paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
03	¿Responde con atención las inquietudes del paciente	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
04	¿En la conversación que realiza es muy expresivo y utiliza el lenguaje gestual?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
05	¿Habla usted con el paciente de forma tranquila y directa?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
06	¿Muestra respeto por el paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
07	¿Cumple con lo ofrecido al paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
08	¿Tiene y expresa la calma debida a sus pacientes?	A ( ) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Comprende Ud. la actitud del paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Se siente angustiado ante la situación del paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿Otorga un trato agradable a su paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Transfiere amabilidad a su paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
13	¿Escucha con atención a su paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
14	¿Regula sus emociones ante situaciones difíciles con sus pacientes?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
15	¿Toma decisiones acertadas que benefician al paciente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
16	¿Apuesta por solucionar los problemas en forma conjunta?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
17	¿El trabajo de mi área está bien organizado?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
18	¿Se facilita expresar mi proactividad en la organización?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
19	¿Es posible desarrollar mis habilidades en la empresa?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
20	¿Me adapto con facilidad en el centro de labores?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
21	¿Dispone de los recursos y materiales en su área de trabajo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
22	¿El espacio físico donde laboro es el adecuado?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )

23	¿Los directivos reconocen el buen desempeño?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
24	¿Los jefes de mi área son eficientes en su área?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
25	¿Las políticas y normas me son claras y entendibles?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
26	¿La institución me ofrece fortalecer mis capacidades profesionales?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
27	¿La institución facilita el desarrollo profesional?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
28	¿Trabajar en esta organización me satisface laboralmente?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
29	¿El compañerismo es visible en la institución?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
30	¿Las relaciones son buenas con mis superiores?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
31	¿Existe una relación de confianza con mis compañeros de trabajo?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
32	¿El ingreso obtenido cubre mis necesidades económicas?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
33	¿La organización se preocupa por necesidades prioritarias?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
34	¿La organización otorga Incentivos laborales?	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( )	D ( )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			

  
 Lic. Luz Angelica Gonzales Montero  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 CTSP. 3078

**MG. LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO**  
**CEL: 942482469**

## Anexo 6. Formato T1

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2- PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	99 de 102

Pimentel, 23 de octubre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

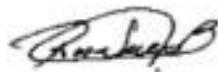
El suscrito:

**SUERO BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA** con DNI 07224993

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada: **Habilidades sociales, factor clave en la satisfacción laboral del profesional de la salud en la Clínica El Pacífico, 2022.** presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Licenciada en Trabajo Social de la facultad **CIENCIAS DE LA SALUD**, Programa de estudios de **TRABAJO SOCIAL**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	<b>FIRMA</b>
<b>SUERO BURGA DE FIGUEROA ROSA PATRICIA</b>	07224993	

## Anexo 7. Acta de Aprobación del Asesor



### ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **LUZ ANGELICA GONZALES MONTERO**, quien suscribe como asesor designado mediante RESOLUCIÓN N° 0548-2023/FADHU-USS, del proyecto de investigación titulado “**HABILIDADES SOCIALES, FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA CLÍNICA EL PACÍFICO, 2022**”, desarrollado por la estudiante: **Rosa Patricia Suero Burga de Figueroa**, del programa de estudios de **Trabajo Social**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA (Asesor)	DNI: 16489435	 Sig. Luz Angelica Gonzales Montero TRABAJADORA SOCIAL CTSP. 3098
ROSA PATRICIA SUERO BURGA DE FIGUEROA	DNI: 07224993	

Pimentel, 17 de julio de 2023

## **Anexo 8. Acta de 2do control de similitud**