



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA

Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Quispe Peña, Mónica (ORCID: [0000-0002-2378-6806](https://orcid.org/0000-0002-2378-6806))

ASESORA:

Dra. Sánchez Aguirre, Flor de María (ORCID: [0000-0001-6416-6817](https://orcid.org/0000-0001-6416-6817))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones Pedagógicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Madre, quien me han enseñado con su ejemplo a rebasar todos los obstáculos que la vida nos presenta, a mi esposo por siempre apoyarme incondicionalmente, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que solo hay que esmerarse y sacrificarse, para lograr la meta que me he planteado.

Agradecimiento

A Dios por guiarme todos los días, por cuidarme y protegerme, por darme inteligencia y la paciencia para alcanzar metas propuestas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Datos de los profesionales de salud de un Hospital Nacional	20
Tabla 2 Prueba de Correlación de Rho de Spearman de las variables habilidades sociales y la satisfacción laboral	29
Tabla 3 Correlación entre las dimensiones de las habilidades sociales y la satisfacción laboral	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación correlacional	14
Figura 2. Calculo para el tamaño de la muestra	16
Figura 3. Habilidades sociales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	21
Figura 4. Habilidades sociales en la dimensión comunicación en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD	21
Figura 5. Habilidades sociales en la dimensión asertividad en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	22
Figura 6. Habilidades sociales en la dimensión empatía en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	22
Figura 7. Habilidades sociales en la dimensión resolución de conflictos en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	23
Figura 8. Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	24
Figura 9. Satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	24
Figura 10 Satisfacción laboral en las condiciones físicas y materiales en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	25
Figura 11 Satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	26
Figura 12 Satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	26
Figura 13 Satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020	27
Figura 14 Satisfacción laboral en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración en profesionales de enfermería	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

La investigación desarrollada fue de tipo básica y enfoque cuantitativo. El nivel fue correlacional y el diseño no experimental descriptivo, de corte transversal. La población fueron 150 profesionales de enfermería, y la muestra fue de 108 profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD, el muestreo fue aleatorio simple. La técnica empleada para la recolectar datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Luego de realizada la recolección de datos, se concluye que existe relación directa en un grado positivo alto entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, lo cual se verifica con el nivel de significancia de $0,00 < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,771, de igual manera se tuvo como resultados descriptivos que las habilidades sociales se encuentran en un nivel regular en 56,5%. Así mismo, la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo, en 63,9%.

Palabras claves: Habilidades sociales, satisfacción laboral, profesionales de enfermería.

Abstract

The main objective of this research work was to determine the relationship between social skills and job satisfaction in nursing professionals of a national hospital Es Salud 2020.

The research carried out was of a basic type and quantitative approach. The level was correlational, and the design was non-experimental, descriptive, cross-sectional. The population consisted of 150 nursing professionals, and the sample consisted of 108 nursing professionals from an ESSALUD National Hospital, the sampling was simple randomized. The technique used to collect data was the survey and the instrument was the questionnaire.

After data collection, it is concluded that there is a direct relationship in a high positive degree between social skills and job satisfaction, which is verified with the significance level of $0.00 < 0.05$ and the correlation coefficient Spearman's score of 0.771, in the same way it was had as descriptive results that social skills are at a regular level in 56.5%. Likewise, job satisfaction is at a low level, at 63.9%.

Keywords: Social skills, job satisfaction, nursing professionals.

I. Introducción

En todo el mundo la (OMS, 2019), indico que los profesionales de enfermería presentan habilidades sociales solo en un 50%; es decir, manifiestan autocontrol, comunicación, asertividad, empatía y expresión de sentimientos positivos, los cuales son capaces de regular sus pensamientos, sentimientos y comportamientos en situaciones sociales, destacándose que en las relaciones interpersonales una persona con buena competencia social puede articular coherentemente los significados de la comunicación verbal y no verbal; procurando que sus cuidados asistenciales estén colmados de cortesía y respeto hacia los pacientes, usuarios, familiares, compañeros de trabajo y los directivos; por lo que, solo estos 50% se encuentran satisfechos laboralmente por su labor desempeñado y cumplen con los objetivos de servir al ser humano sano o enfermo.

A nivel latinoamericano la (OPS, 2019), señaló que, en este nuevo milenio, es un hecho que las ocupaciones laborales exigen altos niveles de resultados de los procesos cognitivos y también requieren que el personal de salud cuente con un vasto repertorio de las habilidades sociales; en este escenario, los profesionales de enfermería deben alinear las gestiones asistenciales con las prácticas asistenciales en sus rutinas diarias en un 100%.

A nivel nacional el (MINSa, 2019), constató que los profesionales de enfermería peruanos un 55% manifiestan habilidades sociales para desempeñarse se forma satisfecha con su labor, 45% aún persisten reacios a presentar autocontrol, comunicación, cortesía, asertividad, empatía, trabajo y expresión de sentimientos positivos, siendo de gran relevancia para fortalecer las competencias y la salud relacional del ser humano.

Según (Caballo, 2007) las habilidades sociales en los profesionales de enfermería es el eje interpersonal para una satisfacción laboral plena entre sus compañeros de trabajo, ya que sus actitudes serán cargadas de plena confianza, respeto y comunicación, que harán posible que puedan desenvolverse de forma eficaz, logrando que sus competencias sean las más resolutivas posibles al estar en un entorno satisfactorio para que interactúen de manera participativa logrando que su labor asistencial sea resolutiva.

Según (Peñacoba et al., 2003) las habilidades sociales en los enfermeros es fundamental para que exista una comunicación eficaz entre sus compañeros, trayendo consigo que su jornada laboral sea de plena de una satisfacción laboral, donde su entorno se mantendrá un clima de relaciones interpersonales armoniosas, cohesionadas, llenos de un ambiente cálido y social, asimismo (Mayer et al., 2017), mencionaron que la falta de habilidades sociales en los profesionales de enfermería se manifestará en las deficiencias en cuanto al afrontamiento de acontecimientos difíciles o conflictos, no sabrán cómo lidiar con sus emociones, su desempeño es sumamente pasivo, sumiso, tanto que lo evitan o pueden acceder a las demandas de los demás sin tomar una decisión.

Igualmente (Ramos et al., 2019), afirmaron que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en las actividades laborales, por superación profesional con emociones positivas como elementos esenciales de la calidad de atención; enriqueciéndose para desarrollarse más responsable con crecimiento resolutivo; sin embargo, cuando los profesionales de enfermería están insatisfechos con su labor diaria, se sienten muy presionados, con baja competencia, de igual manera (Marin y Placencia, 2017), sostuvieron que cuando los enfermeros muestran un alto nivel de satisfacción por su labor es cuando el ambiente está lleno de armonía, confianza y comunicación, sus habilidades sociales positivas logran hacer sentir que su trabajo sea reconocido y valioso; posibilitan conexiones efectivas con todo el equipo de salud.

Asimismo (Oviedo et al., 2020), señalaron que el binomio habilidades sociales y satisfacción laboral entre los enfermeros es de gran relevancia y son determinantes para tener una calidad de vida laboral; por ende, la falta de habilidades sociales demuestra una menor satisfacción laboral, ya que no prime la armonía, amistad, cohesión, confianza, entre otros aspectos; trayendo consigo a largo plazo, consecuencias negativas organizacionales como son aislamiento, ansiedad, inseguridad y baja autoestima. En relación a lo anterior, se ha observado que en un Hospital de ESSALUD, al interactuar con ellos, se encontró que los enfermeros presentan dificultades para relacionarse con sus pares, lo que significa poco trabajo en equipo, conflictos laborales, excesiva carga de trabajo, falta de incentivos laborales, mala comunicación con jefatura, directivos y colegas, lo que cambia la armonía y desarrollo del trabajo en equipo; dando

como resultado, insatisfacción en el lugar de trabajo encontrándose que no es grato laboralmente; deben primar sus habilidades sociales para crear un entorno laboral armonioso. Por todo lo anteriormente mencionado se ha formulado la siguiente pregunta como problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020?. De igual manera los problemas específicos se encuentran detallados en la matriz de consistencia la cual está ubicada en los anexos.

La justificación teórica de la presente investigación se basa en llenar el vacío de conocimiento entre las variables de estudio habilidad social y satisfacción laboral las cuales permitan tener un efecto positivo en la restauración de la salud y satisfacer su labor, y de esta manera puedan servir como marco teórico para futuras investigaciones.

La justificación práctica aborda el cuidado desde una perspectiva holística, prestando atención a los aspectos del individuo; por vía de la comunicación verbal y no verbal, mediante la asertividad, la empatía y la resolución de conflictos; eso conducirá a que tu estado emocional sea positivo y agradable.

La justificación metodológica del estudio es que servirán de base para realizar estudios a nivel local con las características similares al tema propuesto para lograr determinar la relación en las variables de estudio acerca de las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los enfermeros.

El objetivo general del estudio es determinar cuál es la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020. Asimismo, los objetivos específicos se encuentran detallados en la matriz de consistencia la cual está ubicada en los anexos

Se planteo como hipótesis general: existe relación directa entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020. De igual manera las hipótesis específicas se encuentran detallados en la matriz de consistencia la cual está ubicada en los anexos.

II. Marco Teórico

A nivel internacional (Burt, Abel, Elliott, Elmore, Newbould, Davey, Llanwarne, et al., 2018), encontraron que la evaluación de las habilidades sociales del personal de salud fue regular; la falta de correlación entre las puntuaciones de los profesionales y los demás indica que las percepciones de los profesionales sobre una buena comunicación durante sus citas pueden diferir de las de los evaluadores externos y los pacientes. Asimismo, (Denniston et al., 2017), reportaron que las habilidades sociales de comunicación son deficientes, siendo una base para futuras investigaciones y diseño educativo en la educación en comunicación en las profesiones de la salud; es decir, las áreas de investigación futura incluyen una mayor participación del paciente en el diseño de educación en habilidades de comunicación y una mayor identificación de los resultados del aprendizaje. Asimismo (Calzón, 2016), encontró en su estudio una situación emocional de optimización que tiene la posibilidad de ser llevada a cabo por la organización de elementos humanos, una más grande organización en el desarrollo de funcionalidades, de esta forma como reducción de cargas de trabajo colaboraría en bajar la tensión ocasionada por el trabajo, flexibilizar las condiciones mejoraría la monotonía laboral y esto contribuiría a corto período en hacer mejor la agrado de los trabajadores, sino que podría estar relacionada precisamente en una mejoría en la asistencia que ofrecemos a nuestros pacientes. Asimismo, (Carrillo et al., 2015), reportaron que los directivos presentan niveles más elevados de satisfacción laboral, a la vez tienen la posibilidad de aparecer a lo largo de las ocupaciones asistenciales en el hospital.

Asimismo (Pavón et al., 2011), encontró que más de medio personal está satisfecho. Se piensan puntos de mejora: admitir el trabajo llevado a cabo por medio de tácticas de estímulo no barato que refuercen el desarrollo de su actividad laboral; hacer mejor los mecanismos de comunicación entre los puestos jerárquicos y el plantel y fomentar el avance de la carrera profesional. De igual manera (Navarro et al., 2016), indicó que las condiciones del ambiente laboral, la disponibilidad de recursos materiales, la atención a los hombres, el trato de la población hacia ellos, la percepción del trabajo del personal asistencial, la resolución y la calidad de la atención brindada fueron motivos de satisfacción. considerado inaceptable por los proveedores de salud.

En relación a los antecedentes a nivel nacional, se tiene a (Grandez, 2019) , quien concluyo que la satisfacción laboral estuvo en un nivel moderado, lo que nos recomienda que los empleados encuestados no consiguen un nivel de satisfacción alto; es importante señalar que el estudio de la satisfacción laboral es un diagnóstico que posibilita que el plantel consiga dar opiniones, conformar parte, que sea escuchado y que exprese como se siente para que se consiga trabajar las superficies donde hay necesidades laborales.

Asimismo, el estudio de (Retamozo, 2018) indico que el plantel asistencial de los dos centros de salud del distrito del Rímac, muestran un nivel regular de agrado laboral, sin enseñar distingue importante, excepto en sus dimensiones de desarrollo de tareas y la relación con las autoridades. De igual modo, (Enciso, 2017), en su estudio reportó nos facilita enfatizar que más allá de que es verdad no hay diferencias importantes de capacidades sociales entre las enfermeras de los dos grupos es sustancial entender que las capacidades sociales son destrezas que se aprenden y que si el plantel de enfermería los tiene es sustancial potenciarlas para sostener y hacer mejor las relaciones entre personas y por lo tanto hacer mejor el desarrollo profesional.

De igual manera (Valdez, 2017), indico que el plantel asistencial de los centros de salud del distrito del Rímac, muestran un nivel regular de agrado laboral, sin enseñar distingue importante, excepto en sus dimensiones de desarrollo de tareas y la relación con las autoridades.

Asimismo, (Holguin y Contreras, 2020), encontraron que los profesionales de salud tuvieron un nivel prominente de agrado laboral, de ellos, los doctores consiguieron el más grande nivel de satisfacción; además, uno de cada 4 trabajadores mostró un bajo nivel de agrado, los expertos de salud con tiempo de servicio inferiores de 3 años fueron los que enseñaron el más grande nivel de agrado laboral; además, se puede ver que un menor tiempo de servicio se obtiene un más grande nivel de agrado laboral en los expertos de salud.

Para poder realizar el trabajo de investigación se ha profundizado en la comprensión de la variable habilidades sociales se tiene a (Luciano, 2012), declaro que las habilidades sociales son un complejo de habilidades que sirven para tomar el control de la realidad en la comunicación y la interacción con otros individuos de acuerdo a las necesidades comunicacionales de los participantes y para poder

actuar con eficacia, la acción puede describirse como la comunicación y entendimiento eficaz que permite maximizar las relaciones positivas (deseadas) y minimizar los malos entendidos o las consecuencias de una comunicación con deficiencias, estas habilidades al ser fomentadas positivamente en distintos ámbitos de la vida crean calidad de vida social e incluso espiritual.

Según (Betancourth et al., 2017), indico que la multitud de definiciones se pueden diferenciar según contengan la competencia social como un constructo uniforme o como resumen de varios patrones de comportamiento socialmente relevantes, como constructo uniforme, las habilidades sociales pueden entenderse como una combinación de asertividad y adaptabilidad; la asertividad, en el tratamiento de los miedos sociales, en la literatura psicoterapéutica, la competencia social se entiende principalmente como asertividad; la adaptabilidad desde la visión psicológica del desarrollo, es necesario la adaptabilidad como promotor de la socialización.

Igualmente (Betina, 2010), indico que las habilidades sociales son la inteligencia social que es descrita como la capacidad que tiene un individuo de llegar a comprender a los demás y de comportarse de manera inteligente y adecuada con ellos, manteniendo siempre un nivel de respeto, empatía y solidaridad, dentro de las habilidades sociales siempre se observa la inteligencia social en un sentido más amplio esto no se aplica únicamente a los seres humanos, sino también a la relación que se tiene con el entorno que les rodea, es decir, junto con seres humanos o animales que conviven gracias a estas habilidades.

Asimismo (Campo, 2009), señalo que en la vida social, las habilidades sociales blandas se entienden como la capacidad de influir positivamente en el comportamiento y las actitudes de los compañeros, las habilidades sociales blandas a menudo se denominan de la competencia social, también incluyen inclinaciones, intereses y rasgos de personalidad como la resiliencia, tolerancia a la frustración, etc., también significa que estas habilidades sociales no se pueden detectar con la misma fiabilidad que las habilidades sociales duras (experiencia).

Asimismo, (Caballo, 2007), refirió que las habilidades sociales son las habilidades que cada persona percibe, comprende, decodifica y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente del comportamiento de los demás; es decir, se adquieren a través de la experiencia directa o

indirectamente a través de interacciones sociales vinculadas al análisis para afrontar una situación y resolverla. Asimismo (Flores y Garcia, 2016), mencionaron que las habilidades sociales son las habilidades inherentes de cada persona en cómo optimizar su influencia interpersonal o asociaciones entre dos o más personas, es la adquisición de ganancias de relación con personas de sentimientos y emociones y la minimización de pérdidas en la relación con los demás, así como mantener la integridad de la forma de regla de relación efectiva con uno mismo.

De igual manera para (Caballo, 2007), señaló que las habilidades sociales son comportamientos sociales hábiles que muestran a las personas cómo interactuar con los demás. Es decir, las relaciones interpersonales que se manifiestan a través de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos que se utilizan en torno a la realidad de cada individuo para resolver problemas de manera comunicativa y vivir en armonía son muy necesarias para el éxito. en la vida o en la sociedad.

Asimismo, (Ballester, 2002), manifiesta que la persona que posee o es innato las habilidades sociales tiene la oportunidad de comunicarse emocionalmente y resolver problemas. Por tanto, logra afrontar con éxito adversidades o problemas en su vida diaria, profesional, personal e interpersonal con el entorno social.

Igualmente, (Roca, 2014), indico que el sector salud es un área en la que se promueven impecables habilidades sociales en los enfermeros, es la demanda unánime de trabajo, es muy diferente del trabajo de oficina normal, donde las personas están absortas en su trabajos y en sus computadoras y tienen una comunicación verbal limitada con otros empleados o clientes por el contrario en el sector sanitario o hospitalario, deben interactuar activamente con sus empleados, como médicos, enfermeras, pacientes y usuarios.

Asimismo, (Gil et al., 2016), refirieron que los trabajadores de la salud con excelentes habilidades sociales trabajan bien en un equipo porque generalmente son buenos para considerar las ideas y opiniones de todos los miembros del grupo y para comprometerse a lograr un objetivo común, este es un rasgo importante para los médicos, ya que la industria de la salud está más enfocada en trabajar con múltiples proveedores para dar a los pacientes la mejor atención. Los pacientes quieren comprometerse con proveedores que entienden por lo que pasan cuando están enfermos y pueden comunicarse con empatía y respeto.

Igualmente, (Martínez et al., 2018), señalaron que las habilidades sociales de los profesionales de la salud, en especial del personal de salud en términos de desempeño laboral, competencia técnica, capacidad para interactuar con los pacientes e influir en su comportamiento dependen más de su personalidad y actitud social, ya que la educación mejora principalmente la competitividad y conocimiento de los Individuos recompensados. La mayoría de los profesionales están mal equipados para atender el lado humano de las demandas del paciente.

Asimismo, (Ramón et al., 2020), afirmaron que la enfermería como ciencia del cuidado se centra en satisfacer las necesidades de los seres humanos como seres biopsicosociales y espirituales, su práctica requiere no solo conocimientos, sino también habilidades interpersonales, intelectuales y técnicas, la comunicación es un elemento esencial en todos los ámbitos de actividad e intervenciones como la prevención, tratamiento, terapia, rehabilitación, educación y promoción de la salud.

Asimismo, (Mamani y Mamani, 2013), estimaron que como comunicación podemos definir el intercambio de información, pensamientos y sentimientos entre personas utilizando el lenguaje u otros medios, por un lado, la comunicación oral entre los directivos, las enfermeras y el paciente o sus familiares, es un proceso bidireccional mediante el cual el paciente comunica sus miedos y preocupaciones y le ayuda a realizar un correcto diagnóstico de enfermería. La enfermera toma la información y a su vez transmite otra información al paciente con discreción y cuidado sobre la naturaleza de la enfermedad y asesora sobre el tratamiento y un plan de rehabilitación.

Igualmente, (Kourkouta y Papathanasiou, 2014), señalaron que la comunicación efectiva requiere una comprensión del paciente y las experiencias que está expresando, y de igual manera requiere habilidades sociales.

Asimismo, (Hernández y Hinojos, 2019), afirmó que para que el enfermero tenga éxito en su trabajo, debe estudiar la comunicación y las relaciones interpersonales en su formación con cursos especializados y pasantías que aprendan diferentes aspectos y aplicaciones de la comunicación en diferentes áreas de la enfermería, en este contexto, se entiende que se debe enfatizar la importancia de la comunicación entre enfermeros y que la educación de enfermería debe enfocarse en las habilidades sociales. Las habilidades interpersonales

generalmente no son una parte importante del plan de estudios de enfermería; el desarrollo de tales habilidades es parte de la capacitación en el trabajo y, a menudo, se ajusta a medida que avanza la carrera. Por tanto, la comunicación tanto oral como escrita es fundamental a la hora de recibir y entregar información a las partes requeridas, donde la situación es muy estresante y la comunicación puede ser la línea divisoria entre la vida y la muerte. La paciencia en los enfermeros es una de las grandes habilidades sociales, y el aumento de la paciencia son habilidades necesarias que la enfermera debe poseer por diversas razones, pone a prueba cuando un familiar solicita información, esa información puede no estar disponible en ese momento, y depende de mantener la calma y no responder negativamente a una solicitud de información. El manejo del estrés personal es necesario para hacer frente a las emergencias y el sufrimiento humano. Es importante lidiar con situaciones extremas y no importa lo que se haga para aliviar el sufrimiento y mejorar la salud, no hay nada que se pueda hacer para evitar lo inevitable. El sentido del humor en las enfermeras es importante cuando se trabaja en instalaciones u hospitales, donde el humor es una parte fundamental; por tanto, es la única forma de aliviar la tensión y el estrés que forma parte de ser enfermero, y el humor sirve como vehículo para superar un obstáculo disfrazado de tragedia, el uso del humor, dentro de sus límites adecuados, proporciona un amortiguador para afrontar situaciones dolorosas. que ocurren regularmente en el ámbito hospitalario. Las dimensiones de las habilidades sociales en los profesionales de enfermería son los siguientes según (Caballo, 2007):

Comunicación. Es fundamental en los enfermeros especialmente donde prima la unión, confianza, compañerismo, apoyo mutuo, colaboración; es decir, habilidades sociales donde existe una comunicación fluida entre compañeros de trabajo harán posible que surja la sana competitividad, resolución de conflictos, productividad asistencial y un clima laboral con suma calidad laboral donde trabajar es sinónimo de gratificación (Alba et al., 2012).

Asertividad. Es una de las habilidades sociales en los enfermeros, donde se expresa los sentimientos comunicacionales de la forma de cómo se defiende los derechos de las personas, expresando su opinión y con sugerencias con honestidad, sin ser agresivos ni pasivos sino más bien con respeto hacia los demás según sus propias necesidades; es decir, es la forma de comunicar los sentimientos

de forma que no afecte ni agreda a nadie, se torna sutilmente pero convenciendo a los demás lo correcto, y de esta manera lograr que sea más satisfecho (Catama y Aponte, 2015).

Empatía. Son las capacidades que tienen las personas con habilidades sociales para ponerse en el lugar de los demás; es decir, que sienten, que piensan y como de esta manera poder comprenderlos para poder ayudarlos y resolver sus problemas de forma más efectiva con sumo respeto por los demás; donde fluye las relaciones interpersonales ya que el paciente que es atendido por los profesionales de la salud se siente confiado, protegido, apoyado en todo momento, esta cualidad no es practicada a menudo por ellos, ya que su familiarización diaria les conllevaría a ser muy empáticos (Coronado, 2013).

Resolución de conflictos. Son las capacidades que poseen los enfermeros para resolver de forma hábil un conflicto o agresiones verbales entre compañeros de trabajo e incluso con los propios pacientes y/o familiares; una persona resolutiva busca siempre la forma más prudente y pasiva de resolver los problemas laborales por medio de la persuasión, por ende, es apropiada para casi cualquier desacuerdo, con oportunidades de negociación (González, 2017).

De igual manera en lo relacionado a la variable satisfacción laboral, se tiene a (Charaja y Mamani, 2014), señalaron que la satisfacción laboral en el cuidado de la salud es uno de los indicadores que determinan la calidad de la atención, la satisfacción depende de numerosos factores, como el entorno físico en el que se realizan las tareas, el buen trato por parte del jefe y compañeros, la capacidad para aplicar conocimientos y adquirir nuevos conocimientos, aceptar retos, etc.; hay otros factores relacionados con una satisfacción que no forma parte del entorno laboral pero que también influye en estas variables, como la edad, salud, estabilidad emocional, nivel socioeconómico, actividades de ocio y esparcimiento, etc.

Asimismo (Chiang y Ojeda, 2013), mencionaron que es un momento de emoción positivo y placentero que surge de la experiencia laboral del enfermero, este sentimiento puede generalizarse; esto se logra a través de ciertos aspectos de la satisfacción, como el salario de los colegas y las prácticas del establecimiento de salud en el que trabajan, y la satisfacción laboral con los factores motivacionales, es decir, la satisfacción que se produce cuando el individuo está expuestos a actividades estimulantes y desafiantes.

Igualmente, (Marin y Placencia, 2017), indico que cuando los enfermeros se sienten cómodos con el desempeño de su trabajo, son factores intrínsecos, mientras que cuando están insatisfechos con su trabajo es más probable que mencionen factores extrínsecos. De ahí que el jefe responsable se encargue de brindar una solución inmediata para que esté contento con su trabajo. Esto se relaciona con las tareas que realiza, con las recompensas, el reconocimiento de logros profesionales que incluyen el crecimiento y desarrollo personal, así como con sus deseos de autorrealización. Asimismo (Valdez, 2017), reportó que la caracterización de la satisfacción laboral debe incluir diversas variables, ya sean institucionales, funcionales o individuales, como retribuciones, actividad realizada, relaciones humanas, seguridad, condiciones ambientales, etc.; es una disposición que proyectan sus funciones laborales, la percepción de su trabajo, según los factores que inciden en el entorno en el que trabajan y se desarrollan, son pautas, instrucciones y procedimientos, en definitiva, hay infinitas o muchas dimensiones relacionadas con la satisfacción.

Igualmente (Hannoun, 2011), por otro lado, mencionó que diferentes rasgos son clave, algunos buscan reconocimiento o implicación en el trabajo, por otro lado, los profesionales de enfermería a obtener la mayor satisfacción y significado del trabajo, lo que tienen en común son las características personales y profesionales en el trabajo, siendo cuatro medidas diferentes de satisfacción laboral se relacionan con una variedad de características personales y profesionales durante su desempeño institucional por parte de los profesionales de enfermería, como son ambientes placenteros, de confort, con equipos completos de bioseguridad y a la vanguardia hospitalaria.

Asimismo (Garcia, 2018), señaló que el fenómeno de la satisfacción laboral está ganando importancia para el desarrollo organizacional en el ámbito hospitalario de los enfermeros, luego de analizar la satisfacción que relaciona la institución y el individuo, se puede constatar que existe una relación entre la confianza en la institución, permite identificar los factores institucionales que afectan a los trabajadores de la organización y el nivel de satisfacción para que este último pueda ser concebido en función o consecuencia de condiciones situacionales como las características personales y las interacciones entre ambos durante su jornada de trabajo.

De igual manera (Halcomb et al., 2018), reportaron que el concepto de satisfacción laboral es diverso y complejo, no solo define la satisfacción de una persona con su trabajo, sino también la naturaleza del trabajo y las expectativas individuales de lo que debe ofrecer su trabajo; para ello, la satisfacción laboral tiene varios componentes que incluyen: condiciones de trabajo, comunicación, tipo de trabajo, políticas y procedimientos organizacionales, pago y condiciones, promoción y/o oportunidades, reconocimiento y/o apreciación, seguridad y seguimiento y/o relaciones, entre otros; si bien la satisfacción laboral varía, esto incluye condiciones laborales y ambiente organizacional, nivel de estrés, conflictos y ambigüedades de roles, percepción de roles y contenido, y compromiso organizacional y profesional. Por todas estas razones, es importante comprender cuestiones como la satisfacción laboral y la intención profesional para desarrollar la capacidad y combinar habilidades dentro de la fuerza laboral.

Asimismo, (Marin y Placencia, 2017), señalaron que se cree que la satisfacción laboral del personal de salud se encuentra dentro de los indicadores de que la calidad de la atención, el agrado laboral o la insatisfacción es dependiente de varios causantes, así como el ámbito físico en el que se desarrollan las tareas, el buen trato por parte del jefe y camaradas que sean capaces de aplicar conocimientos, adquirir nuevos conocimientos, aceptar retos, etc. También se puede decir que existen diferentes definiciones de satisfacción laboral para las enfermeras, tanto a los efectos de la investigación del enfermero sobre la experiencia laboral, este sentimiento se puede generalizar; esto se logra a través de ciertos aspectos de satisfacción, como el salario, la supervisión, los logros, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y prácticas del establecimiento de salud en el que trabajan, y la satisfacción laboral con los factores motivacionales, es decir, la satisfacción que se produce cuando el individuo es desafiante y estimulante; es decir, la satisfacción laboral enriquece el alma del trabajador haciéndolo más placentero su jornada de trabajo y que esta sea lo más valioso de su labor.

Cuando los enfermeros se sienten cómodos con su trabajo o la prestación de cuidados en el establecimiento de salud en el que trabajan, suelen atribuirse esta situación a sí mismas y a su capacidad para realizar tareas y habilidades para resolver problemas que surgen durante su trabajo; por ello se menciona son rasgos

o factores intrínsecos; sin embargo, cuando no están satisfechos con su trabajo, tienden a citar factores extrínsecos, el enfermero líder y motivador a cargo del personal subordinado es aquella con la que el enfermero a cargo está satisfecho, y su trabajo está relacionado con las funciones que desempeña, las recompensas, el reconocimiento y avance profesional, el e incluye crecimiento y desarrollo espiritual, así como su deseo de autorrealización de todos con quienes trabaja; en otras palabras, la satisfacción laboral influye significativamente en su práctica de toma de decisiones e intenta que su jornada laboral sea lo más satisfactoria posible.

Según (Pérez, 2013), las dimensiones de la variable satisfacción laboral son: desarrollo de tareas, condiciones físicas y materiales, política administrativa, desarrollo personal, relaciones sociales, beneficios sociales y / o remuneración

Desarrollo de tareas. Estas son las habilidades y habilidades que demuestran que los profesionales monitorean el progreso de las enfermeras a través de encuestas anuales y entrevistas personales con el personal que atienden. Condiciones físicas y materiales. Son el área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la calidad de vida y la salud en el trabajo.

Políticas administrativas, son planes de acción general que guían a los miembros de una organización. ya que está formada por personas y estas tienen que asumir los distintos puestos que se han establecido en la organización y desempeñar las funciones que les son delegadas, y todas estas actividades tienen que conducir a lograr el objetivo de contratación del establecimiento sanitario.

Desarrollo personal, es aquella en la que el trabajador disfruta de un equilibrio emocional y saludable para poder realizar su labor de enfermería de manera más exitosa y productiva. Relaciones sociales. Son aquellas relaciones de los profesionales de enfermería que, de alguna manera, marcan las pautas de la cultura grupal y su transmisión a través del proceso de socialización, y promueven la conciencia, motivación, comunicación, aprendizaje y creencias del usuario.

Beneficios sociales y/o remuneración, estos son pagos financieros indirectos que se ofrecen a los empleados o cuidadores, incluidos los planes de seguridad, vacaciones, pensiones y educación; todo ello representa la denominada retribución directa, que se concede a todos los empleados como condición de empleo; es decir, son aquellos incentivos sociales que son muy valiosos para el enfermero ya que se siente valorado por su labor realizada en el hospital.

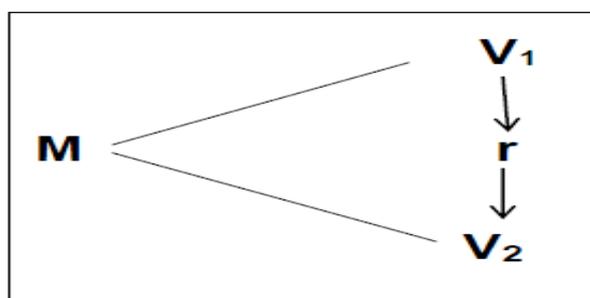
III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básico y posee enfoque cuantitativo, ya que se caracteriza por que se inicia en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es aumentar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico, según (R. Hernández et al., 2014), este tipo de investigaciones utiliza la recolección de datos y se cuantifica las variables para realizar la comprobación de la hipótesis, fundamentándose en el análisis estadístico y la medición numérica. A su vez, los datos generados, luego de pasar por estándares de validez y confiabilidad derivarán en conclusiones útiles para el propósito de la investigación. Así mismo, según (Quispe, 2015), el diseño es no experimental, debido a que el estudio es desarrollado sin interactuar directamente sobre las variables y se examinan los fenómenos justo como se dan en un escenario específico. Es también transversal o transeccional porque la observación se ejecutó en un determinado intervalo de tiempo. De igual manera, la presente investigación es de nivel correlacional. (Bilbao y Escobar, 2020) sostienen que esta clase de investigaciones tienen como finalidad realizar la medida del grado de relación que poseen las variables estudiadas, esta correlación se establece en un mismo contexto y se sustentará en hipótesis que serán sometidas a pruebas estadísticas.

Figura 1

Esquema de investigación correlacional



Nota: (Bilbao y Escobar, 2020)

Dónde: **M** es muestra de profesionales de enfermería, **V₁**: habilidades sociales, **V₂**: satisfacción laboral y **r**: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Habilidades sociales

Definición conceptual: (Caballo, 2007), sostuvo que las habilidades sociales es todo aquello que el ser humano percibe, comprende, descifra y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente el comportamiento de los demás; es decir, es el conjunto de comportamientos necesarios para interactuar e interactuar con otros de manera efectiva y mutuamente satisfactoria en el profesional de enfermería.

Definición operacional: Será aplicado un instrumento tipo escala de Likert; consta de 24 ítems, con 4 dimensiones comunicación (07 ítems), asertividad (08 ítems), empatía (06 ítems) y resolución de conflictos (07 ítems), cuyo valor final será de habilidades sociales mala, regular y buena, y 03 escalas: nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

3.2.2. Satisfacción laboral

Definición conceptual: Según (Pérez, 2013), es un sentimiento positivo sobre la labora de cada persona, inicia con la evaluación de sus características, una persona con elevada forma de satisfacer su labor tiene sentimientos positivos al respecto, mientras que otra persona insatisfecha tiene sentimientos negativos; es decir, es el grado de conformidad con respecto a expectativas del profesional de enfermería.

Definición operacional: Será aplicado un instrumento tipo escala de Likert; consta de 24 ítems, con 6 dimensiones desarrollo de tareas (06 ítems), condiciones físicas y materiales (06 ítems), políticas administrativas (06 ítems), desarrollo personal (06 ítems), relaciones sociales (06 ítems) y beneficios sociales y/o remuneración (06 ítems), cuyo valor final será de satisfacción laboral baja, media y alta, y 03 escalas o alternativas: nunca (0), a veces (1) y siempre (2).

3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población**

De acuerdo con (Arias et al., 2016), la población de estudio es un grupo de casos, definido, con límite y alcanzable, que formará el investigador para la selección de la investigación, y que va a cumplir con una secuencia de criterios por defecto. La población estuvo conformada por 150 profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD.

- **Muestra**

Es una porción de la población. Según (Quispe, 2015), la muestra es la fracción característica de la población que va a ser estudiada. Por lo tanto, la muestra consistió en 108 profesionales de enfermería de un hospital Nacional de ESSALUD.

Figura 2

Calculo para el tamaño de la muestra

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

Donde:

Z es 1,96 (para el nivel de confianza del 95%),

ε es 0.05 (error de estimación),

P es 0.50, Q es 0.50

N es 150 (población).

Reemplazando se obtiene como muestra, que n es igual a 108 profesionales de enfermería.

- **Muestreo:**

Se trabajó con el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que de acuerdo con (Gutiérrez y Vladimirovna, 2016) este tipo de muestreo “asigna la misma probabilidad de ser elegido a todas y cada una de las muestras posibles” (p.10).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolectar datos en ambas variables fue la encuesta, definida por (Wolf et al., 2016), como una metodología organizada para compilar información de una muestra de entidades con el propósito de elaborar descriptores cuantitativos de las cualidades de la población al cual pertenecen. El instrumento que se empleó en las variables de análisis fue el cuestionario, que es un instrumento para recolectar información.

Según (Brace, 2018), la información se obtiene mediante preguntas estructuradas, de acuerdo con un cronograma preparado y fijo. Este instrumento fue usado para ambas variables y fue aplicado de manera virtual, a través de un formulario que se envió a los correos electrónicos de los profesionales de enfermería que fueron sujeto del estudio. Las fichas técnicas de ambas variables se encuentran ubicadas en los anexos

La técnica es la encuesta y los instrumentos son los siguientes:

Instrumento 1: Escala de Habilidades Sociales en los profesionales de enfermería, creado por Caballo (2016), consta de 28 ítems, cuyas dimensiones de la variable son la comunicación (07 ítems), asertividad (08 ítems), empatía (06 ítems) y resolución de conflictos (07 ítems), teniendo como escala de calificación nunca = 1, a veces = 2 y siempre = 3; y el valor final es mala, regular y buena.

Instrumento 2: Cuestionario de la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, creado por Guillén (2016), consta de 24 ítems, cuyas dimensiones de la variable son el desarrollo de tareas (04 ítems), condiciones físicas y materiales (04 ítems), políticas administrativas (04 ítems), desarrollo personal (04 ítems), relaciones sociales (04 ítems), y beneficios sociales y/o remuneración (04 ítems),

teniendo como escala de calificación nunca = 1, a veces = 2 y siempre = 3; y el valor final es bajo, medio y alto.

En cuanto a los instrumentos no serán considerados para realizar la validez (juicios de expertos) teniendo una Prueba Binomial ($p=0.020$) y la confiabilidad (prueba piloto) teniendo un Alfa de Cronbach ($\alpha=0.85$), por ser instrumentos ya validados y confiables.

3.5. Procedimientos

Primero: Aprobado el proyecto de estudio por la Universidad César Vallejo le otorgo una carta de presentación para ser entregado al director de un Hospital Nacional de ESSALUD para que sea su aprobación del trabajo de campo. Segundo: El proyecto de investigación fue inscrito a la Oficina de Docencia e Investigación de un Hospital Nacional de ESSALUD. Tercero: Se coordino con la enfermera jefa del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de ESSALUD, quien facilito los correos electrónicos de los profesionales de enfermería para llevar a cabo el llenado de instrumentos vía electrónica.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevo a cabo mediante un enfoque cuantitativo, en el cual se realizaron los análisis descriptivo e inferencial de las variables, presentándose en tablas y gráficos. El análisis descriptivo se desarrolló con tablas de frecuencias y gráficos, mientras que para el análisis inferencial se realizó una prueba de hipótesis, midiendo el nivel de correlación entre las variables y determinando el nivel de significancia por medio del coeficiente de correlación de Spearman. Primero, se realizó el análisis inferencial de la hipótesis general, examinando la relación entre la primera variable y la segunda variable. Luego, se realizó el análisis de las hipótesis específicas, examinando la relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable. Así mismo, se realizó la elaboración de la base de datos en el programa Excel y para el procesamiento de la data se usó el software SPSS Statistics V25.0.

3.7. Aspectos éticos

La realización de la tesis fue de acuerdo con lo estipulado en la Resolución Rectoral N° 0089-2019-UCV, que señala los aspectos para la elaboración de una tesis, según los lineamientos de la universidad. Así mismo, se han respetado todas las ideas de los autores que se mencionan en esta tesis, adjuntándolos en las referencias bibliográficas.

También se ha mantenido una estructura y redacción de acuerdo con lo indicado en las normas APA 7.^a edición. Además, los datos que se recopilieron mediante las preguntas del cuestionario son datos fidedignos de la realidad de la institución y se mantendrá el anonimato de los participantes en la encuesta.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Datos generales de los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020

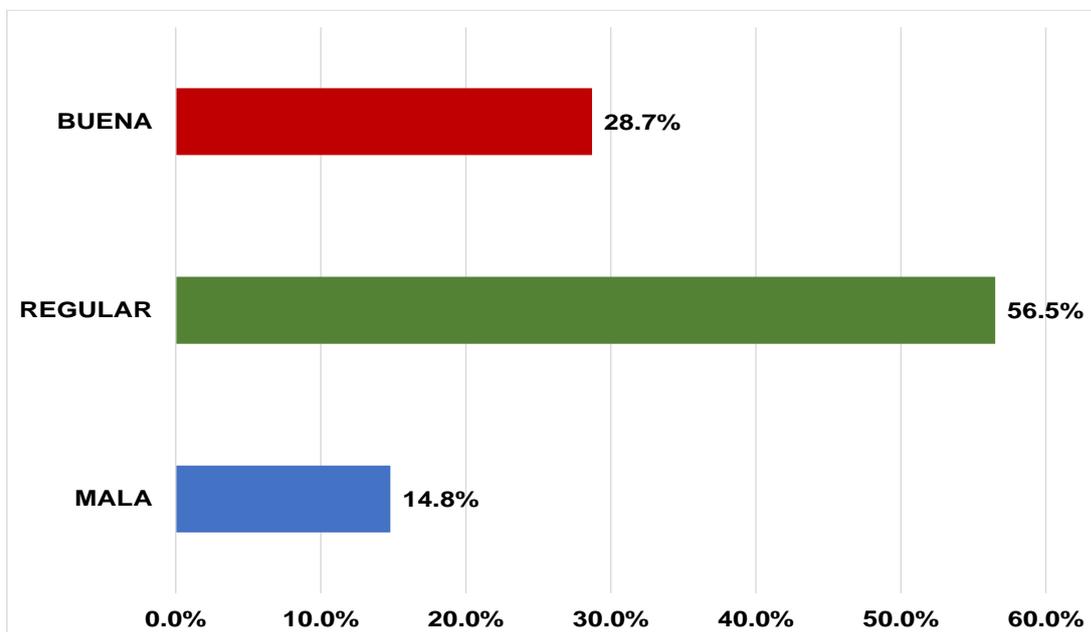
Datos generales	Categoría	n = 108	%
Edad	25 a 29 años	26	24.1
	30 a 39 años	39	36.1
	40 a 49 años	29	26.9
	50 años a más	14	13.0
Sexo	Masculino	32	29.6
	Femenino	76	70.4
Estado civil	Soltero(a)	36	33.3
	Casado(a)	22	20.4
	Conviviente	50	46.3
Estado laboral	Nombrado	24	22.2
	Contratado	56	51.9
	CAS	20	18.5
	Terceros	08	07.4
Tiempo laboral	Menos de 1 año	08	07.4
	1 a 5 años	52	48.1
	6 a 10 años	30	27.8
	Más de 10 años	18	16.7

Nota: Datos generales de los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020

Los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; 36.1% (39) tienen edades correspondientes entre los 30 a 39 años, 70.4% (76) son mujeres, 46.3% (50) son convivientes, 51.9% (56) están contratados, y 48.1% (52) vienen laborando en la institución de salud de 1 a 5 años.

Figura 3

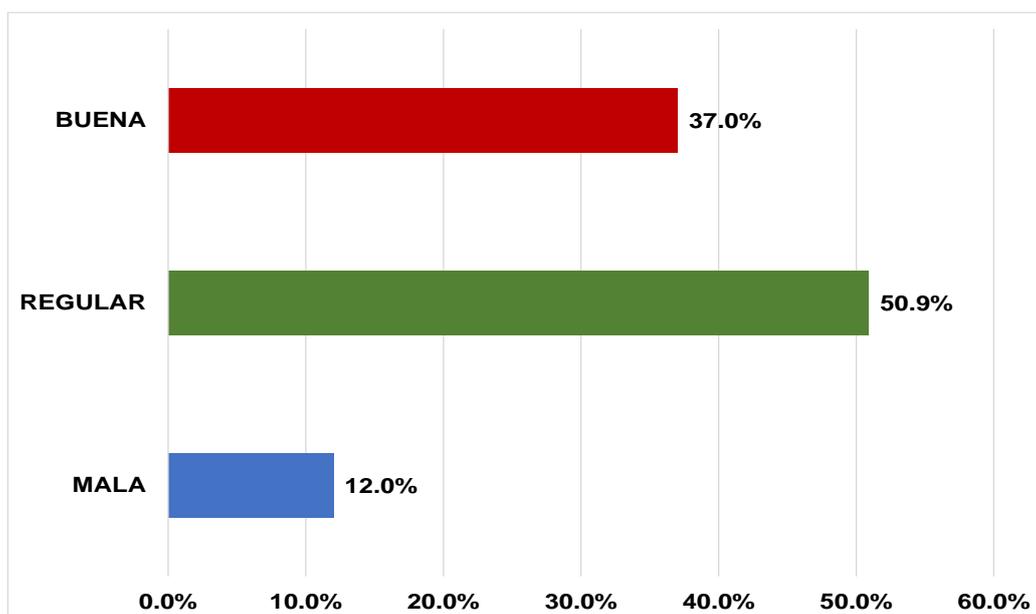
Habilidades sociales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



Las habilidades sociales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el mayor porcentaje en un 56.5% (61) son regulares, 28.7% (31) son buenas, y el menor porcentaje en un 14.8% (16) son malas.

Figura 4

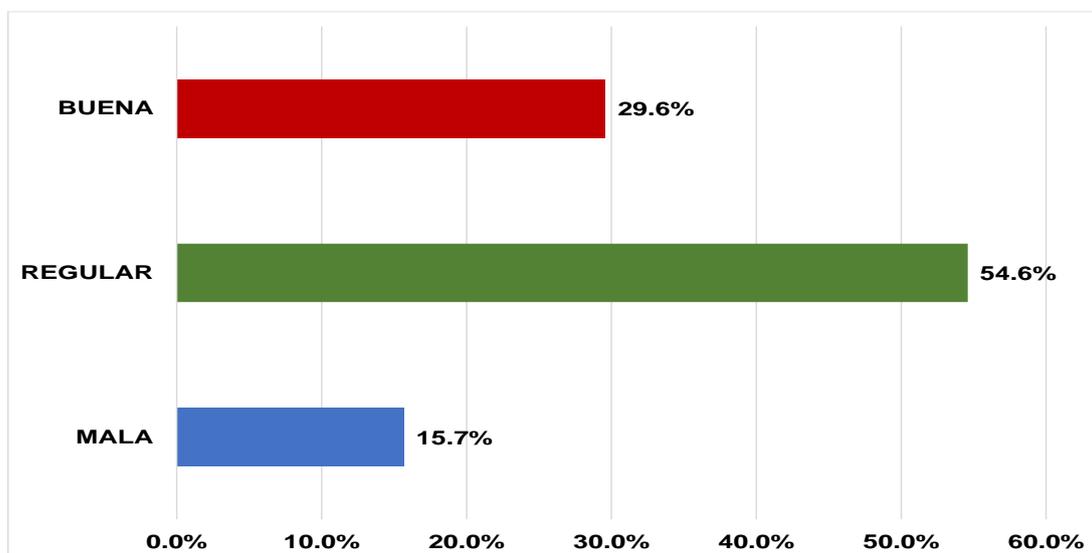
Habilidades sociales en la dimensión comunicación en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



Las habilidades sociales en cuanto a la dimensión comunicación en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 50.9% (55) son regulares, 37% (40) son buenas, y 12% (13) son malas.

Figura 5

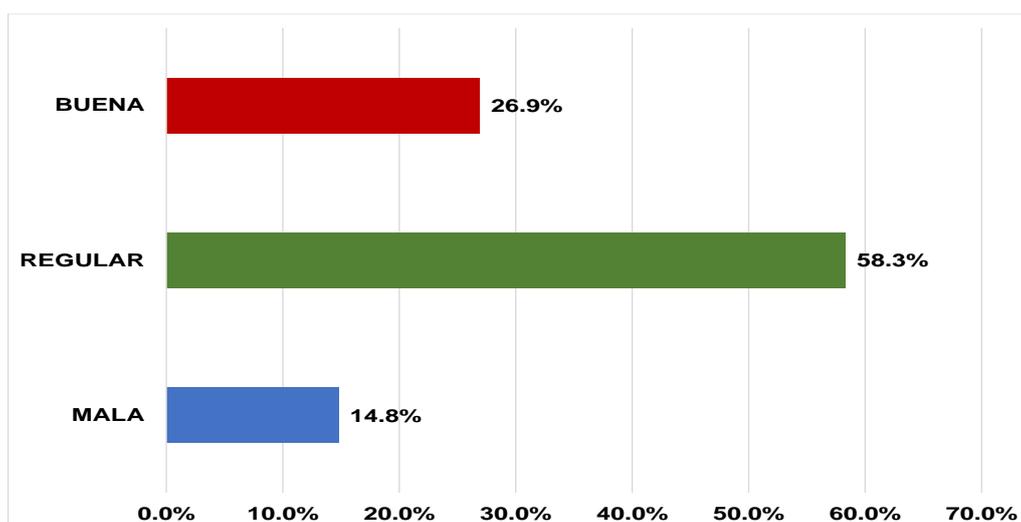
Habilidades sociales en la dimensión asertividad en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



Las habilidades sociales en cuanto a la dimensión asertividad en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 54.6% (59) son regulares, 29.6% (32) son buenas, y 15.7% (17) son malas.

Figura 6

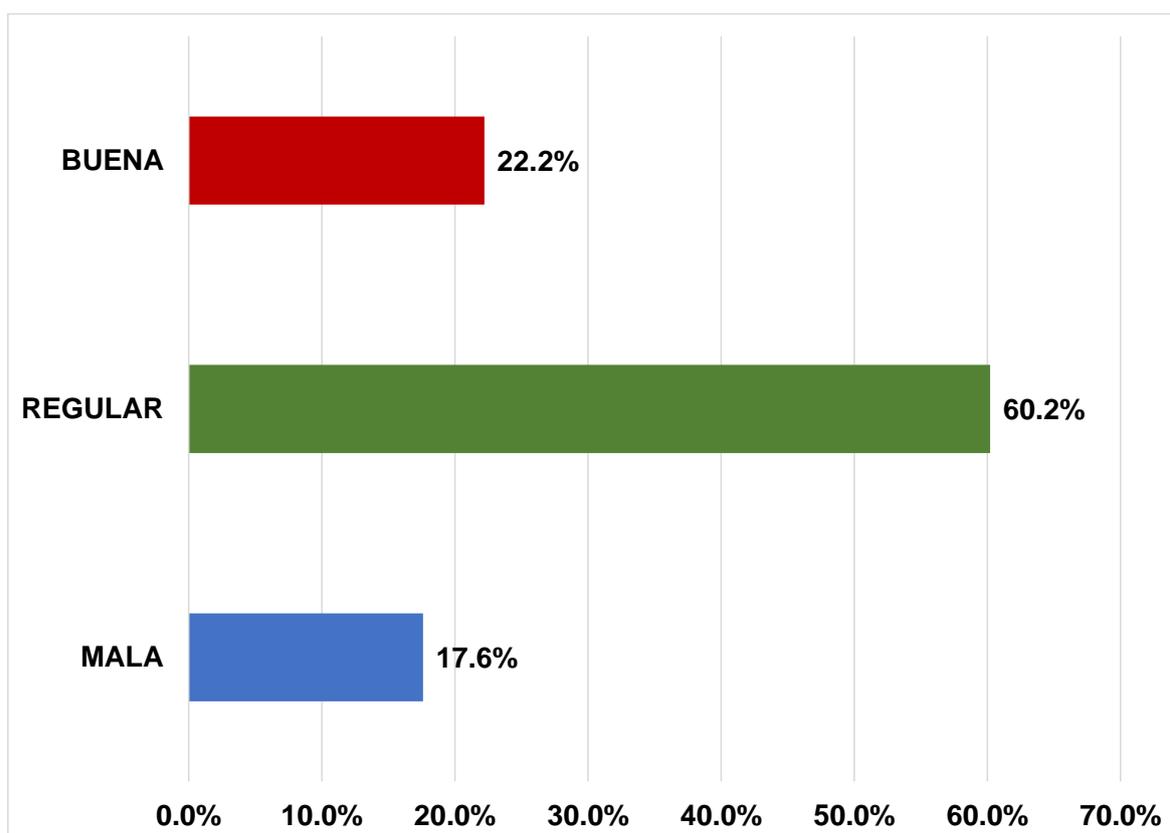
Habilidades sociales en la dimensión empatía en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



Las habilidades sociales en cuanto a la dimensión empatía en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 58.3% (63) son regulares, 26.9% (29) son buenas, y 14.8% (16) son malas.

Figura 7

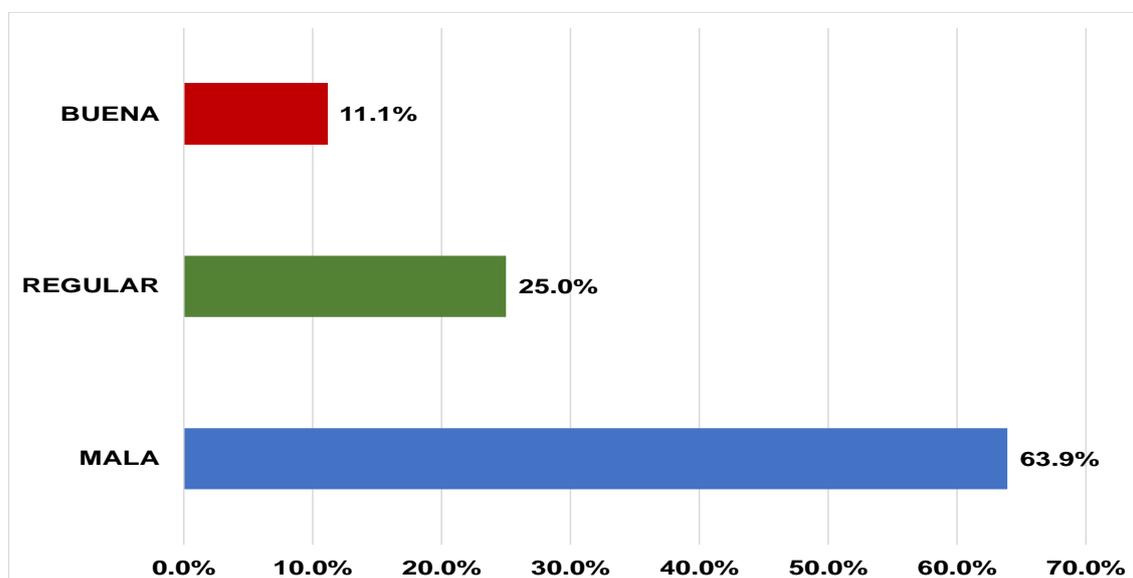
Habilidades sociales en la dimensión resolución de conflictos en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



Las habilidades sociales en cuanto a la dimensión resolución de conflictos en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 60.2% (65) son regulares, 22.2% (24) son buenas, y 17.6% (16) son malas.

Figura 8

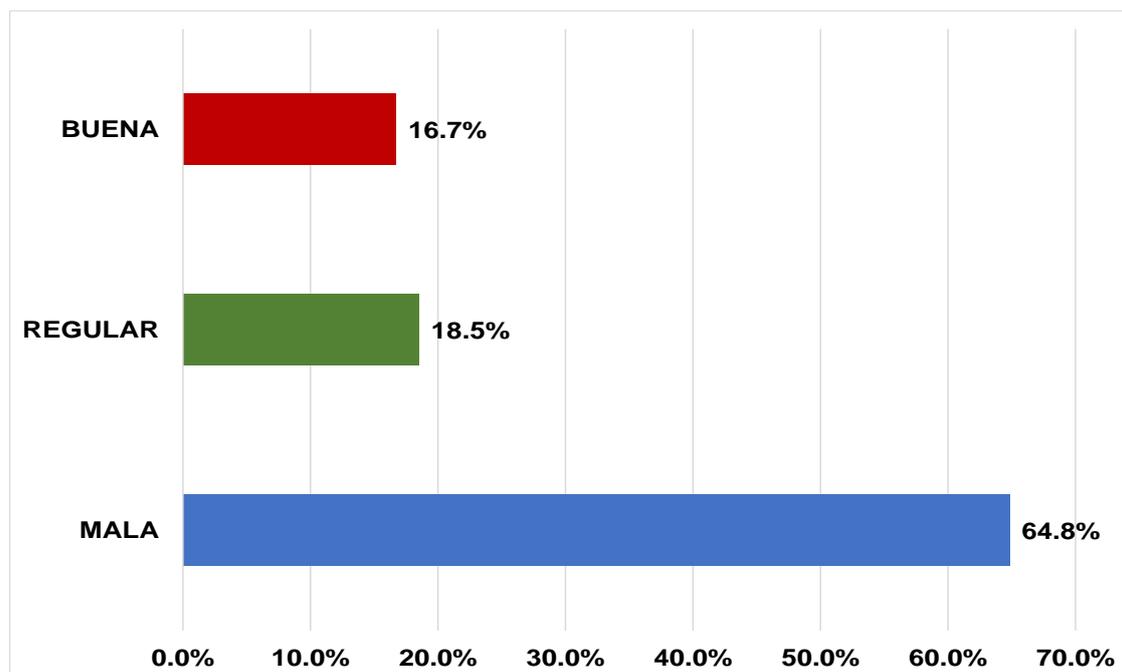
Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 64.8% (70) son bajas, 18.5% (20) son medias, y 16.7% (18) son altas.

Figura 9

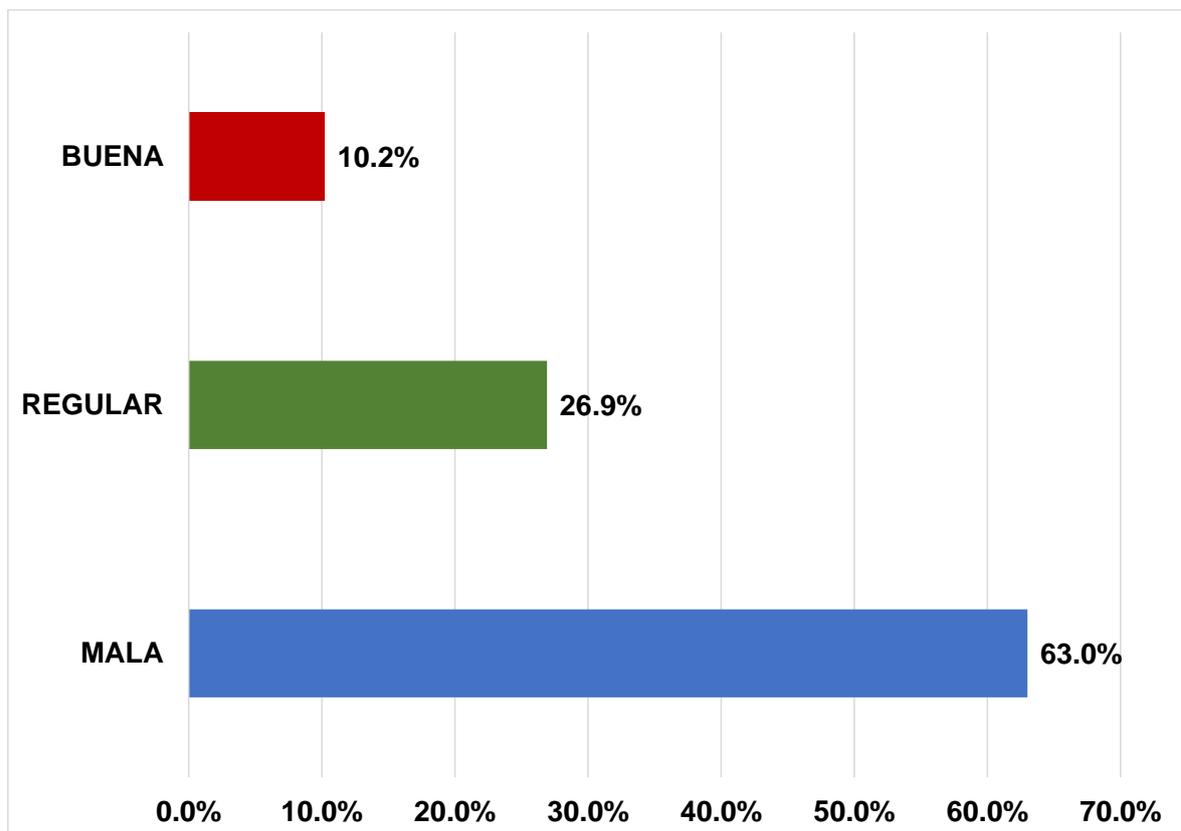
Satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión desarrollo de tareas en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 64.8% (70) son bajas, 18.5% (20) son medias, y 16.7% (18) son altas.

Figura 10

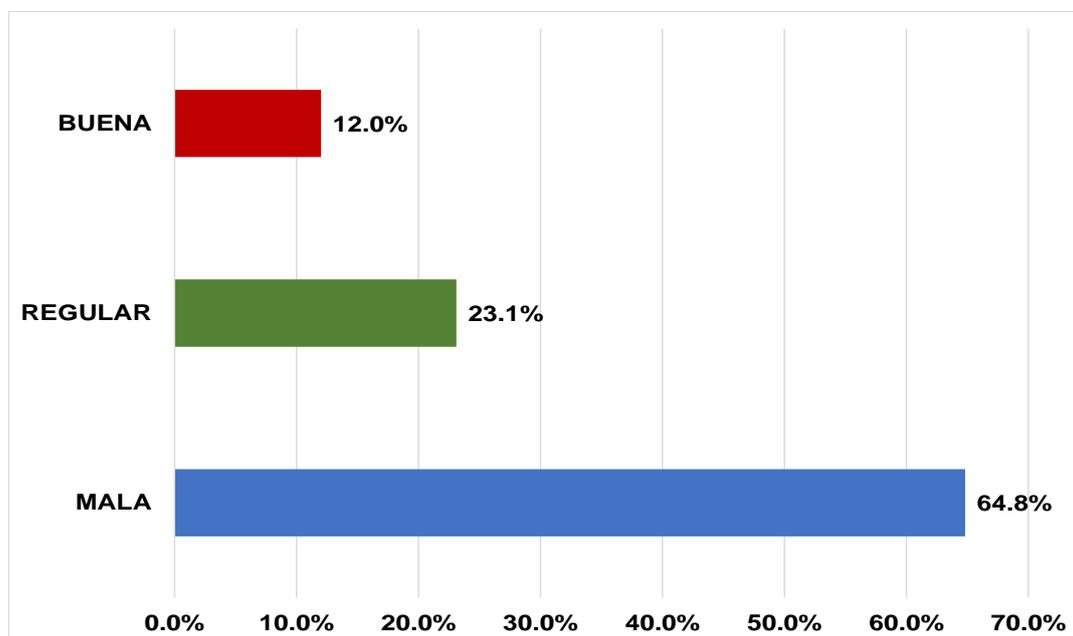
Satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y materiales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión condiciones físicas y materiales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 63% (68) son bajas, 26.9% (29) son medias, y 10.2% (11) son altas.

Figura 11

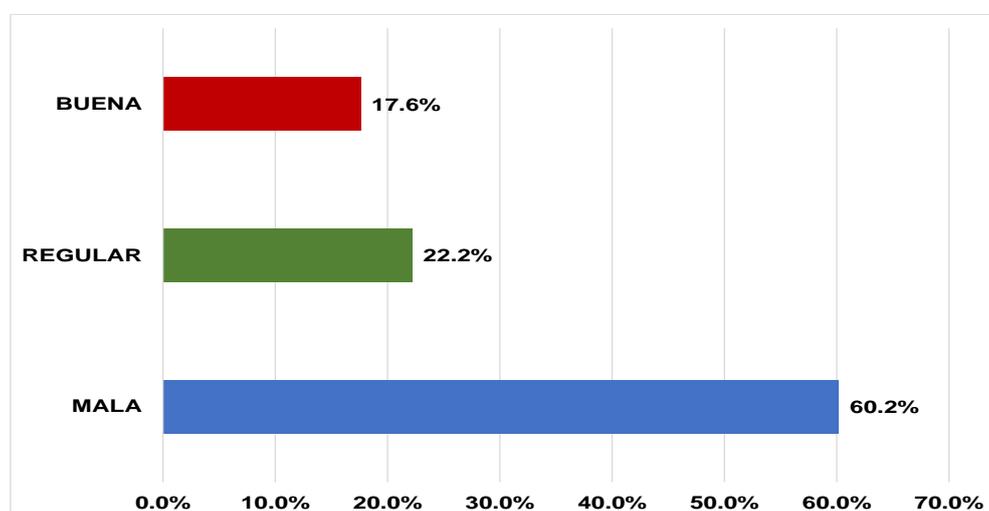
Satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión políticas administrativas en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 64.8% (70) son bajas, 23.1% (25) son medias, y 12% (13) son altas.

Figura 12

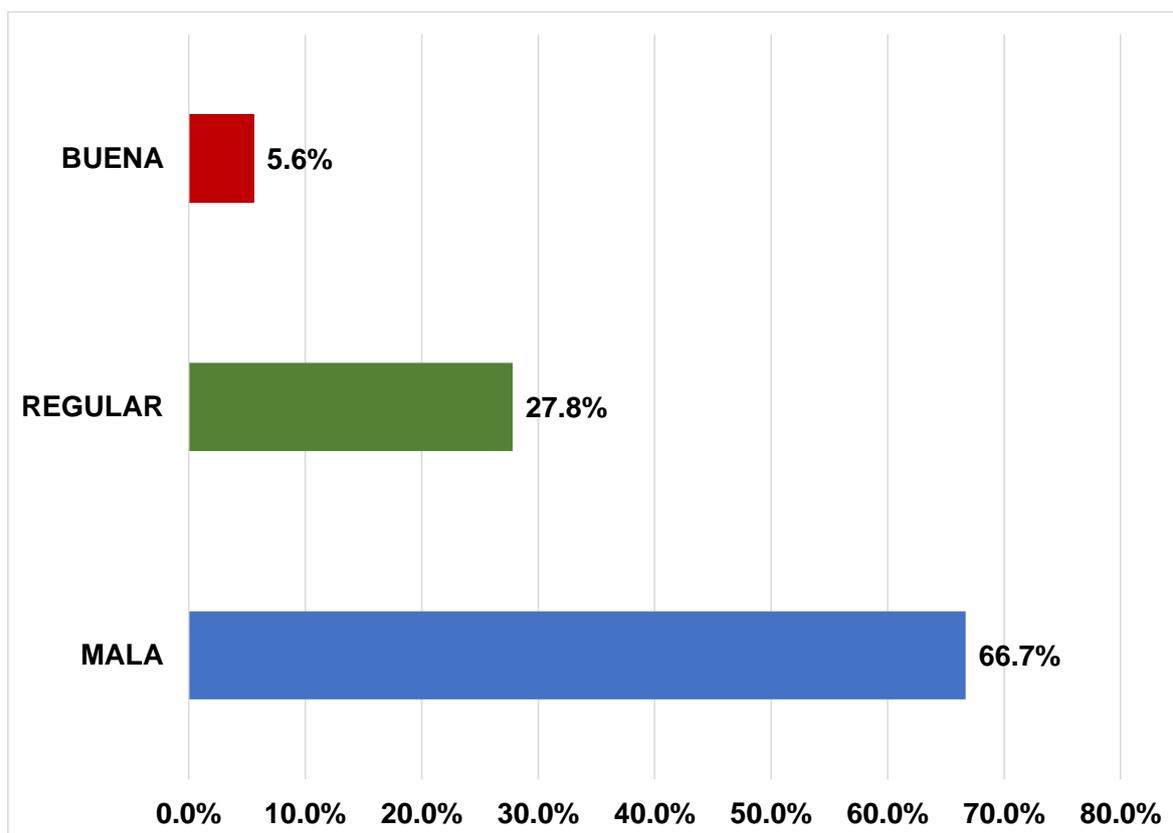
Satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión desarrollo personal en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 60.2% (65) son bajas, 22.2% (24) son medias, y 17.6% (19) son altas.

Figura 13

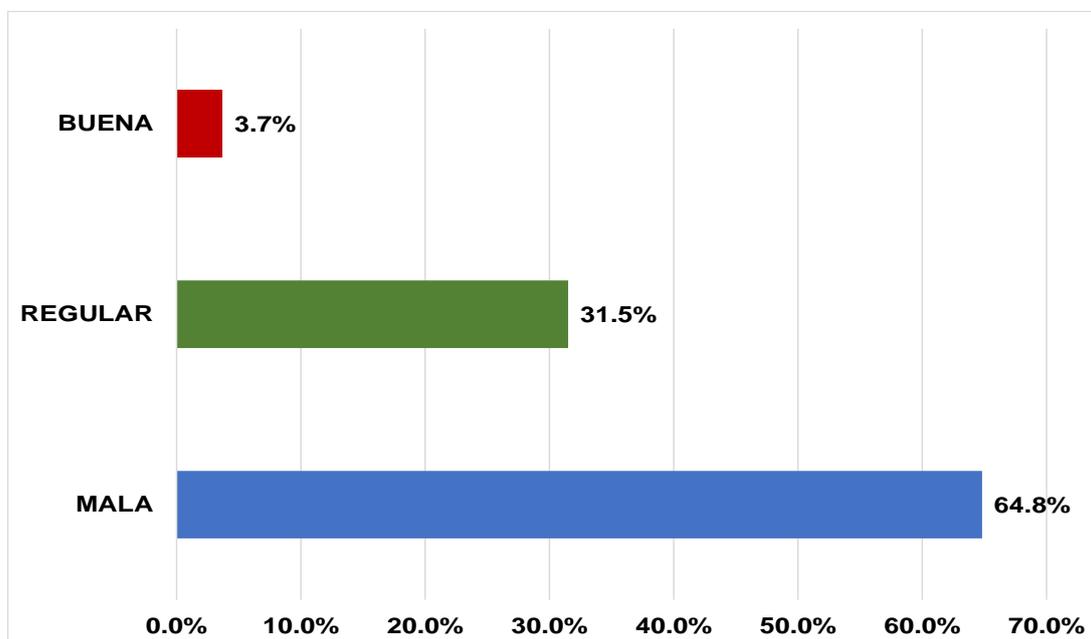
Satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión relaciones sociales en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 66.7% (72) son bajas, 27.8% (30) son medias, y 5.6% (06) son altas.

Figura 14

Satisfacción laboral en la dimensión beneficios sociales y/o remuneración en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020



La satisfacción laboral en cuanto a la dimensión beneficios sociales y/o remuneración en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD; el 64.8% (70) son bajas, 31.5% (34) son medias, y 3.7% (04) son altas.

4.2. Resultados inferenciales

Luego del análisis descriptivo, se procedió a realizar el análisis inferencial, con el propósito de constrar las hipótesis planteadas.

Por ese motivo, se realizó el análisis correlacional de Spearman, donde se tiene la siguiente regla:

H0: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alternativa

Nivel de significancia = p

Si $p < 0,05$ entonces se rechaza H0 y se acepta H1.

Si $p > 0,05$ entonces se acepta H0 y se rechaza H1.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Habilidades sociales y satisfacción laboral

Hipótesis General

H0 No existe relación directa entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H1 Existe relación directa entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

Tabla 2

Prueba de Correlación de Rho de Spearman de las variables habilidades sociales y la satisfacción laboral

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	0.771
	Nivel de significancia	0.000
	N	108

Según la Tabla 21, se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,771. Ello muestra que existe una correlación positiva alta entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.

Asimismo, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir que existe una relación directa entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

4.2.2. Hipótesis Específicas

H0 No existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H1 Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H0 No existe relación directa entre la asertividad y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H1 Existe relación directa entre la asertividad y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H0 No existe relación directa entre la empatía y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H1 Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H0 No existe relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

H1 Existe relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

Tabla 3

Correlación entre las dimensiones de las habilidades sociales y la satisfacción laboral

Rho de Spearman			
Satisfacción laboral			
Dimensiones de las habilidades sociales	coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
comunicación	,725**	,001	108
asertividad	,745**	,000	108
empatía	,725	,000	108
resolución de conflictos	,701*	,000	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,681. Ello muestra que existe una correlación positiva alta entre la comunicación y la satisfacción laboral. Asimismo, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,001 < 0,05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que existe una relación directa la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

De igual manera, Se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,745. Ello muestra que existe una correlación positiva alta entre la asertividad y la satisfacción laboral. Asimismo, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que existe una relación directa la asertividad y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

Asimismo, se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,725. Ello muestra que existe una correlación positiva alta entre la empatía y la satisfacción laboral. Asimismo, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

Finalmente, se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,701. Ello muestra que existe una correlación positiva alta entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral. Asimismo, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que existe una relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.

V. Discusión

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo que, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación directa entre la habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020 , por cuanto se rechaza la hipótesis nula , lo que se relaciona con el estudio realizado por (Caballo, 2007), manifestó que las habilidades sociales en los profesionales de enfermería es el eje interpersonal para una satisfacción laboral plena entre sus compañeros de trabajo o pares, ya que sus actitudes serán cargadas de plena confianza, respeto y comunicación, que harán posible que puedan desenvolverse de forma eficaz, logrando que sus competencias sean las más resolutivas posibles al estar en un entorno satisfactorio para que interactúen de manera participativa logrando que su labor asistencial sea resolutiva; es decir, brindando cuidados de enfermería de calidad al existir un ambiente de compañerismo, de buenas relaciones interpersonales y que sientan que su trabajo diario genere satisfacción laboral, a pesar de no estar conforme con las remuneraciones, carga de trabajo, y no llevarse bien con enfermera jefe.

Asimismo, con respecto a la primera hipótesis específica, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, de la variable habilidades sociales , por cuanto se rechaza la hipótesis nula, que se relaciona con el estudio de (Burt, Abel, Elliott, Elmore, Newbould, Davey, Llanwarne, et al., 2018), encontraron que la evaluación de las habilidades sociales de los profesionales de salud fueron regulares; la falta de correlación entre las puntuaciones de los profesionales y los demás indica que las percepciones de los profesionales sobre una buena comunicación durante sus citas pueden diferir de las de los evaluadores externos y los pacientes; por lo que, la evaluación por pares de las habilidades de comunicación es un enfoque importante para lograr una satisfacción laboral. Se fundamenta teóricamente en el trabajo de (Enciso, 2017) , donde nos facilita enfatizar que más allá de que es verdad no hay diferencias importantes de capacidades sociales entre las enfermeras es considerable entender que las capacidades sociales son destrezas que se aprenden y que si el plantel de enfermería los tiene es considerable

mejorarlas para sostener y hacer mejor las relaciones entre personas y por lo tanto hacer mejor el desarrollo profesional es decir, por lo cual es considerable sostener estas capacidades simples o primeras capacidades debe ver con la escucha activa como entender escuchar, comenzar y sostener una conversación, agradecer y llevar a cabo cumplidos, capacidades simples pero no menos considerable.

También con respecto a la segunda hipótesis específica, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la asertividad y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, por cuanto se rechaza la hipótesis nula, y se relaciona con lo estudiado (Catama y Aponte, 2015), las habilidades sociales permite , expresar su opinión y con sugerencias con honestidad, sin ser agresivos ni pasivos sino más bien con respeto hacia los demás según sus propias necesidades; es decir, es la forma de comunicar los sentimientos de forma que no afecte ni agreda a nadie, se torna sutilmente pero convenciendo a los demás lo correcto, y de esta manera lograr que sea más satisfecho . De la misma manera, con respecto a la tercera hipótesis específica, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión empatía y satisfacción laboral en profesionales de enfermería donde la habilidad para ponerse, sentir y pensar en el lugar de la otra persona permite resolver problemas con mayor facilidad sin ningún conflicto y sentirse satisfecho al realizar una labor (Coronado, 2013).

También , con respecto a la cuarta hipótesis específica, se obtuvo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión la resolución de conflictos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería las capacidades que poseen los enfermeros para resolver de forma hábil un conflicto o agresiones verbales entre compañeros de trabajo e incluso con los propios pacientes y/o familiares; una persona resolutiva busca siempre la forma más prudente y pasiva de resolver los problemas laborales por medio de la persuasión, calma y de la manera más cordial posible para disipar emociones encontradas con el propósito de lograr una solución pacífica, honesta y sin remordimientos ni sentimientos de rivalidades; por ende, es apropiada para casi cualquier desacuerdo, con oportunidades de negociación (González, 2017).

De acuerdo a los resultados descriptivos de la variable habilidades sociales se observo que el 14,8% de los profesionales de enfermería encuestados, sostuvieron que el nivel del habilidades sociales fueron malas, el 56,5%, indicaron que fue regular y el 28,7% indico que fue bueno. Estos resultados se contrastaron con la investigación planteada por (Burt, Abel, Elliott, Elmore, Newbould, Davey y Llanwarne, 2018) en relacion al habilidades sociales y la comunicacion en una Universidad Privada. Sus resultados fueron de nivel malo en el habilidades sociales en un 6,76%, el 15,51% menciona que fue regular y el 37,7% fue bueno. Se pudo apreciar que, el entorno de investigacion que realizo Burt fue de manera presencial, en el cual los profesionales de la salud pudieron percibir mejor las habilidades sociales en sus entornos de trabajo, según lo indicado (Caballo, 2007), define las habilidades sociales como las capacidades que todo ser humano percibe, comprende, descifra y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente el comportamiento de los demás; es decir, es el conjunto de comportamientos necesarios para interactuar e interactuar con otros de manera efectiva y mutuamente satisfactoria en el profesional de enfermería, se obtuvo que el 56,5% de los encuestados afirmaron que el habilidades sociales fue regular.

De igual manera con respecto a los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral se observo que el 63,9% de los profesionales de enfermería encuestados, sostuvieron que el nivel de las satisfacción laboral fue bajo, el 25,0%, indicaron que fue media y el 11,1% indico que fue alta. Estos resultados se contrastaron con la investigación planteada por (Grandez, 2019) en su investigacion sobre Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan. Sus resultados fueron de nivel bajo en el satisfacción laboral en un 0,0%, el 71,33% menciona que fue medio y el 26,67% fue alto. En dicha investigacion se menciona la visión del desarrollo organizacional, la exploración de la agrado laboral resulta sustancial en toda clase de organización, siendo que en el campo del área público no hay un estudio especializado no obstante resulta aplicable los instrumentos ya que ya están con el objetivo de una descubrimiento gruesa de la agrado laboral, lo cual dejará apreciar causantes que conforman la variable en estudio que serán de insumo para que los directivos tomen acciones en relación al panorama que se presente, con el objetivo de accionar como agentes de cambio con miras a contribuir al final con la política de modernización del Estado

con respecto al cuarto pilar que comprende la optimización del desarrollo de los servidores públicos de esta forma como la armonización de sus derechos con los intereses de la ciudadanía, al hacerse en un ámbito distinto al presente se ha podido comprobar que los resultados fueron superiores en comparación a la investigación realizada.

Según lo indicado por (Guillén et al., 2013) la satisfacción laboral es una final afectiva del trabajador a la visión de los papeles de trabajo que este detenta, final final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas pretensiones humanas e incitaciones del empleado, teniendo en cuenta que la investigación se avanza dentro un contexto de aislamiento popular y virtualización de la educación, se consiguió que el 63,8% de los encuestados aseguraron que el agrado laboral fue baja.

En relación a los resultados inferenciales de la hipótesis general, se corrobora que existe correlación directa entre el habilidades sociales y el satisfacción laboral, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,771, siendo positiva alta, y el nivel de significancia es de 0,000 ($p < 0,05$). Estos resultados son similares con el estudio de (Burt, Abel, Elliott, Elmore, Newbould, Davey y Llanwarne, 2018) donde se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,854, obteniendo una correlación positiva alta y el nivel de significancia fue de 0,000 ($p < 0,05$).

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión comunicación, se observo que el 12,0% de los profesionales de enfermería encuestados, sostuvieron que el nivel de la comunicación fue malo, el 50,9%, indicaron que fue regular y el 37,0% indico que fue bueno. Estos resultados se contrastan con la investigación planteada por (Gutierrez, 2018) en relación a la comunicación y el satisfacción laboral en una Universidad Privada. Sus resultados fueron de nivel malo en la Comunicación en un 3,0%, el 42,0% menciono que fue regular y el 55,1% fue bueno. Se pudo apreciar que el entorno de investigación que realizó Gutierrez fue de manera presencial a diferencia de la presente investigación cuyo entorno fue de manera virtual, por lo cual la percepción de los encuestados fue distinta en relación a la presente investigación, considerando las características actuales se pudo notar que con los cambios derivados de la pandemia la percepción de los encuestados fue inferior, según lo indicado por (Naranjo, Ricaurte, 2017), es fundamental en los

enfermeros especialmente donde prima la unión, confianza, compañerismo, apoyo mutuo, colaboración; es decir, habilidades sociales donde existe una comunicación fluida entre compañeros de trabajo harán posible que surja la sana competitividad, resolución de conflictos, productividad asistencial y un clima laboral con suma calidad laboral donde trabajar es sinónimo de gratificación, considerado que la población de estudios de la investigación fueron los profesionales de la salud, se obtuvo que el 50,9% de los encuestados aseguraron que la comunicación fue regular.

En relación a los resultados inferenciales de la primera hipótesis específica, se corroboró que existe correlación directa la comunicación y las satisfacciones laborales, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,725, siendo positiva moderada, y el nivel de significancia fue de 0,001 ($p < 0,05$). Estos resultados son similares con los de (Gutiérrez, 2018) donde existe una relación directa la comunicación y el satisfacción laboral, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,065 siendo una correlación positiva moderada y el nivel de significancia fue de 0,002 ($p < 0,05$). Considerando los escenarios de las investigaciones se puede apreciar un mayor coeficiente de correlación en la investigación desarrollada, ya que se llevó a cabo en un ambiente virtual, y los encuestados tuvieron una mejor percepción de la comunicación.

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión asertividad, se observó que el 15,7% de los profesionales de enfermería encuestados, sostuvieron que el nivel de la asertividad fue malo, el 54,6%, indicaron que fue regular y el 29,6% indicó que fue bueno. Estos resultados se contrastan con la investigación planteada por (Otarola, 2019) en relación a la asertividad y el satisfacción laboral en una Universidad Privada. Sus resultados fueron de nivel malo en la asertividad un 32,7%, el 30,0% mencionó que fue regular y el 37,3% fue bueno. Se pudo apreciar que el entorno de investigación que realizó Otarola fue de manera presencial a diferencia de la presente investigación cuyo entorno fue de manera virtual, y se pudo apreciar que los profesionales de enfermería estaban recién adaptándose a los cambios en cuanto a la virtualización de la educación, según lo indicado por (De La Peña, Hernández, Rodríguez, 2016). La asertividad es una de las habilidades sociales en los enfermeros, donde se expresa los sentimientos comunicacionales de la forma de cómo se defiende los derechos de las personas, expresando su

opinión y con sugerencias con honestidad, sin ser agresivos ni pasivos sino más bien con respeto hacia los demás según sus propias necesidades; es decir, es la forma de comunicar los sentimientos de forma que no afecte ni agreda a nadie, se torna sutilmente pero convenciendo a los demás lo correcto, y de esta manera lograr que sea más satisfecho, considerado que la población de estudios de la investigación fueron los alumnos de la carrera de enfermería, se obtuvo que el 54,6% de los encuestados aseguraron que asertividad fue regular.

En relación a los resultados inferenciales de la segunda hipótesis específica, se corroboró que existe correlación directa la asertividad y las satisfacción laboral, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,745, siendo positiva alta, y el nivel de significancia fue de 0,000 ($p < 0,05$). Estos resultados se contrastan con los de (Gutierrez, 2018) donde no existe una relación directa entre la asertividad y la satisfacción laboral, que el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,035 siendo una correlación negativa baja y el nivel de significancia fue de 0,489 ($p > 0,05$). Considerando los escenarios de las investigaciones se puede apreciar un mayor coeficiente de correlación en la investigación desarrollada, ya que se llevó a cabo en un ambiente virtual, y los encuestados tuvieron una mejor percepción de la capacidad de análisis.

De acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión empatía, se observó que el 14,8% de los profesionales de enfermería encuestados, sostuvieron que el nivel de la dimensión empatía fue malo, el 58,3%, indicaron que fue regular y el 26,9% indicó que fue bueno. Estos resultados se contrastan con la investigación planteada por (Otarola, 2019) en relación a la empatía y el satisfacción laboral en una Universidad Privada. Sus resultados fueron de nivel malo en la asertividad en un 60,0%, el 26,6% mencionó que fue regular y el 13,3% fue bueno. Se pudo apreciar que el entorno de investigación que realizó Otarola fue de manera presencial a diferencia de la presente investigación cuyo entorno fue de manera virtual, y se pudo apreciar que los profesionales de enfermería estaban recién adaptándose a los cambios en cuanto a la virtualización de la educación, según lo indicado por (Balart, 2016)., la empatía es la capacidad que tienen las personas con habilidades sociales para ponerse en el lugar de los demás; es decir, que sienten, que piensan y como de esta manera poder comprenderlos para poder ayudarlos y resolver sus problemas de forma más efectiva con sumo respeto por

los demás; donde fluye las relaciones interpersonales ya que el paciente que es atendido por los profesionales de la salud se siente confiado, protegido, apoyado en todo momento, esta cualidad no es practicada a menudo por ellos, ya que su familiarización diaria les conllevaría a ser muy empáticos, considerado que la población de estudios de la investigación fueron los alumnos de la carrera de enfermería, se obtuvo que el 58,3% de los encuestados aseguraron que la asertividad fue regular.

En relación a los resultados inferenciales de la tercera hipótesis específica, se corroboró que existe correlación directa la asertividad y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,725, siendo positiva alta, y el nivel de significancia fue de 0,000 ($p < 0,05$). Estos resultados se contrastan con los de (Otarola, 2019) donde no existe una relación directa entre la empatía y el nivel de satisfacción laboral, que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,003 siendo una correlación positiva muy baja y el nivel de significancia fue de 0,958 ($p > 0,05$). Considerando los escenarios de las investigaciones se puede apreciar un mayor coeficiente de correlación en la investigación desarrollada, ya que se llevó a cabo en un ambiente virtual, contribuyendo de esta manera en la formación y madurez en los profesionales de enfermería a fin de poder tener más empatía con sus similares.

Finalmente, con respecto a la cuarta hipótesis específica, se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación directa entre la dimensión la resolución de conflictos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería las capacidades que poseen los enfermeros para resolver de forma hábil un conflicto o agresiones verbales entre compañeros de trabajo e incluso con los propios pacientes y/o familiares; una persona resolutiva busca siempre la forma más prudente y pasiva de resolver los problemas laborales por medio de la persuasión, calma y de la manera más cordial posible para disipar emociones encontradas con el propósito de lograr una solución pacífica, honesta y sin remordimientos ni sentimientos de rivalidades; por ende, es apropiada para casi cualquier desacuerdo, con oportunidades de negociación (González, 2017).

VI. Conclusiones

Primero

Existe relación directa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020; con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; Rho Spearman de 0.771, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa.

Segundo

Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020; con un nivel de significancia de $0.001 < 0.05$; Rho Spearman de 0.725, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa.

Tercero

Existe relación directa entre la asertividad y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020; con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; Rho Spearman de 0.745, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa.

Cuarto

Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020; con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; Rho Spearman de 0.725, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa.

Quinto

Existe relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020; con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; Rho Spearman de 0.701, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa.

VII. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda que potenciar las habilidades sociales y de igual manera realizar de manera más seguida encuestas con el fin de conocer de manera constante la percepción de los profesionales de la salud con respecto a la satisfacción laboral.

Segunda:

Se recomienda a los profesionales de enfermería a fortalecer sus habilidades de comunicación con los demás profesionales, además, se recomienda al personal administrativo la implementación de capacitaciones a fin de reforzar esta habilidad.

Tercera:

Se recomienda a los profesionales de la salud, realizar un plan de seguimiento de las actividades personales a fin de conocer sus derechos y defenderlos.

Cuarta:

Se recomienda a los jefes del área de salud, fomentar la empatía con los trabajadores y profesionales de la salud a fin de potenciar el buen clima laboral del área de trabajo.

Quinta:

Se recomienda a los jefes del área de la salud, fomentar tanto en los profesionales de la salud la capacidad para resolver conflictos y realizar las actividades a fin de investigar las propuestas con posibles soluciones ante escenarios que requieran realizar juicios que requieran madurez del conocimiento.

Referencias

- Alba, A., Fajardo, G., Tixtha, E. y Papaqui, J. (2012). La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Revista de Enfermería Neurológica*, 11, 138–141. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v11i3.144>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Ballester, R. (2002). *Habilidades sociales: evaluación y tratamiento* (3a ed.). Síntesis. <https://n9.cl/fcfd>
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K. y Benavides, V. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11, 133. <https://doi.org/10.25057/21452776.898>
- Betina, A. (2010). Las habilidades sociales como recursos para el desarrollo de fortalezas en la infancia. *Psicodebate*, 10, 231. <https://doi.org/10.18682/pd.v10i0.398>
- Bilbao, J. y Escobar, P. (2020). *Investigación y Educación Superior*. LULU.COM. <https://cutt.ly/0jeRBZm>
- Brace, I. (2018). Questionnaire design: how to plan, structure and write survey material for effective market research. En *Choice Reviews Online* (4a ed.). <https://cutt.ly/zjeOLyE>
- Burt, J., Abel, G., Elliott, M., Elmore, N., Newbould, J., Davey, A. y Llanwarne, N. (2018). The evaluation of physicians' communication skills from multiple perspectives. *Annals of Family Medicine*, 16(4), 330–337. <https://doi.org/10.1370/afm.2241>

- Burt, J., Abel, G., Elliott, M., Elmore, N., Newbould, J., Davey, A., Llanwarne, N., Maramba, I., Paddison, C., Campbell, J. y Roland, M. (2018). The evaluation of physicians communication skills from multiple perspectives. *Annals of Family Medicine*, 16, 330–337. <https://doi.org/10.1370/afm.2241>
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (7a ed.). Siglo XXI Editora Iberoamericana. <https://cutt.ly/5knxZB8>
- Calzón, M. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias* [Universidad de Oviedo]. <https://cutt.ly/TknWLHJ>
- Campo, A. (2009). Social Skills of Students of the Psychology Program in a Private. *Psicolog Revista Iberoamericana D E*, 2, 39–51. <https://n9.cl/v8rg4>
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C. y Meseguer, M. (2015). Job satisfaction of health professionals in a University Hospital: General analysis and job categories. *Anales de Psicología*, 31, 645–650. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Catama, K. y Aponte, A. (2015). Diferencias en habilidades sociales y asertividad en niños y adolescentes colombianos víctimas de maltrato. *Enfoques*, 2, 53–80. <https://doi.org/10.24267/23898798.210>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5, 5–13. <https://n9.cl/cw62r>
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58, 39–60. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(13)71209-9)

- Coronado, G. (2013). Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://n9.cl/0q0q>
- Denniston, C., Molloy, E. y Keating, J. (2017). Learning outcomes for communication skills across the health professions: a systematic literature review and qualitative synthesis. *BMJ Open*, 7, 3. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014570>
- Enciso, E. (2017). Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas Hospitalarias del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://cutt.ly/mknIJMY>
- Flores, E. y Garcia, M. (2016). Las Habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Punto. *Universidad Nacional del Alplano*, 1, 24. <https://n9.cl/8e5uw>
- Garcia, A. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018. En *Universidad César Vallejo*. <https://n9.cl/ylr3>.
- Gil, F., León, J. M. y Jarana, L. (2016). *Habilidades sociales y salud* (2a ed.). Pirámide. <https://n9.cl/1v39s>
- González, M. (2017). *Gestión de conflictos laborales* (2a ed.). Red de Bibliotecas Universitarias. <https://n9.cl/wy3s>
- Grandez, C. (2019a). *Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://cutt.ly/OknYFAE>

- Grandez, C. (2019b). *Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/phvi6>
- Guillén, G., Brugos, A. y Aguinaga, O. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36, 253–262. <https://doi.org/10.4321/s1137-66272013000200008>
- Gutiérrez, E. y Vladimirovna, O. (2016). *Estadística Inferencial 1: para Ingeniería y Ciencias* (Primera ed). Grupo Editorial Patria. <https://cutt.ly/9h4xskl>
- Gutierrez, L. (2018). *Habilidades sociales y rendimiento académico en el área de persona , familia y relaciones humanas de los estudiantes de la Institución Educativa N° 32127 , Llacon, Huanuco, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://cutt.ly/Djc0gF8>
- Halcomb, E., Smyth, E. y McInnes, S. (2018). Job satisfaction and career intentions of registered nurses in primary health care: an integrative review. *BMC Family Practice*, 19, 35–45. <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0819-1>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral [Universidad Nacional de Cuyo]. En *Universidad Nacional de Cuyo* (Vol. 5). <https://n9.cl/j11y>
- Hernández, R., Carlos, F. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. <https://cutt.ly/MjeEY9J>
- Hernández, W. y Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. Iberoam. Educ. Investi. Enferm.*, 9, 4–7. <https://cutt.ly/Xkm88lm>
- Holguin, Y. 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, 45. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

- Kourkouta, L. y Papathanasiou, I. (2014). Communication in Nursing Practice. *Materia Socio Medica*, 26, 65. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>
- Luciano, C. (2012). Skinner y el desarrollo psicológico. *Apuntes de psicología*, 30, 69–76. <https://n9.cl/ik3i8>
- Mamani, K. y Mamani, M. (2013). Comunicación efectiva para fortalecer los vínculos con los pobladores en el uso del gas natural y mejorar su calidad de vida en Arequipa Metropolitana segundo semestre del 2017 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. En *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa* (Vol. 53). <https://n9.cl/5qlot>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17, 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, J., Carreres, A. y Pellín, N. (2018). *Redes de investigación en docencia universitaria* (4a ed.). ICE de la Universidad de Alicante. <https://n9.cl/e8xtu>
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2017). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace.*, 2, 3. <https://cutt.ly/rkncStL>
- MINSA. (2019). *Ministerio de Salud*. <https://www.gob.pe/minsa/>
- Navarro, Y., Louro, I., Pérez, J. y Caridad, A. (2016). Satisfacción Laboral En Prestadores De Servicios De Salud Del Municipio “Jesús Menéndez”, Las Tunas, Cuba. 2013. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17, 36–41. <https://cutt.ly/YknR4o3>

- OMS. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es>
- OPS. (2019). *Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es>
- Otarola, M. (2019). *Las habilidades sociales y su diferencia con el género de las profesoras y profesores de las Instituciones Educativas del distrito de la Molina , 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://cutt.ly/4jc0qtV>
- Oviedo, A., Delgado, I. y Licon, J. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Escola Anna Nery*, 24(a), 1–7. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0238>
- Pavón, P., Gogeochea, C. y Blázquez, S. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco*, 17, 13–21. <https://cutt.ly/pknRACc>
- Peñacoba, C., Ardoy, J., González-Gutiérrez, J., Moreno-Rodríguez, R. y Martínez, G. (2003). Efectos de un programa de habilidades de comunicación en estudiantes de enfermería. Propuesta de un instrumento de evaluación (ISEC). *Clínica y Salud*, 14, 129–155. <https://cutt.ly/SknxAGa>
- Pérez, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales. *Unidad de Medicina Preventiva, Clínica Universidad de Navarra.*, 36, 253–262. <https://cutt.ly/2kEjRJ5>
- Quispe, J. (2015). *Orientaciones para elaborar un trabajo de investigación* (1a ed.). Impress Color. <https://cutt.ly/AjeRzoU>
- Ramón, R., Novoa, P., Ramirez, Y., Uribe, Y. y Cancino, R. (2020). Habilidades sociales y habilidades sociales en niños de tres años. *Eduser*, 7, 18–31. <https://n9.cl/4hx1a>

- Ramos, R., Montejo, O., Gómez, M., Machado, I. y Guerrero, M. (2019). Competencias sociales y su representación en estudiantes de maestría en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31, 1–13. <https://cutt.ly/0knbmci>
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://cutt.ly/Mknlu3P>
- Roca, E. (2014). *Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales* (4a ed.). Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales. <https://cutt.ly/DkmB0Nw>
- Valdez, B. (2017). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013. En *Universidad Ricardo Palma*. <https://cutt.ly/lknOx6M>
- Wolf, C., Joye, D. y Smith, T. (2016). The SAGE Handbook of Survey Methodology. *The SAGE Handbook of Survey Methodology*, 2, 30–43. <https://doi.org/10.4135/9781473957893>

Anexos

Anexo1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la asertividad y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es la relación entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020..</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre el asertividad y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la resolución de conflictos y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa entre las habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p> <p>Existe relación directa entre la asertividad y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p> <p>Existe relación directa entre la empatía y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p> <p>Existe relación directa entre la resolución de conflictos y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020</p>	Variable (X): Habilidades Sociales				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Comunicación	Expresión libre Refuerza información Conversación coloquial Responde inquietudes Modulación correcta Presta atención Gestos y expresiones	01 – 07	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Nivel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala ▪ Regular ▪ Buena Escala: Ordinal Escala de Likert: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			Asertividad	Respeto hacia el otro Prudencia Cumplido Tono bajo Comodidad Calmado Reconocimiento Expresión libre	08 – 15		
			Empatía	Comprensión Angustiado Satisfacción Bromista Trato Amabilidad	16 – 21		
Resolución de conflictos	Escucha receptiva Reacción emocional Evitar problemas Toma de decisiones Trato considerable Molestia Solución mutua	22 – 28					

Variable (Y): Satisfacción Laboral				
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Desarrollo de tareas	Trabajo organizado Desarrollo de habilidades Tarea o actividades Realmente útil	01 – 04	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Nivel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja ▪ Media ▪ Alta Escala: Ordinal Escala de Likert: <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
Condiciones físicas y materiales	Adaptación laboral Recursos y materiales Distribución física Ambiente físico	05 – 08		
Políticas administrativas	Reconocimiento Dominio de funciones Políticas y normas Horario de trabajo	09 – 12		
Desarrollo personal	Capacitación Desarrollo profesional Satisfacción laboral Disfrute laboral	13 – 16		
Relaciones sociales	Compañerismo Buenas relaciones Habilidades sociales Confianza	17 – 20		
Beneficios sociales y/o remuneración	Necesidades económicas Necesidades prioritarias Distribución equitativa Incentivos laborales	21 – 24		

NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 150 profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple</p> <p>Tamaño de la muestra: 108 profesionales de enfermería</p>	<p>Variable 1: Habilidades Sociales</p> <p>Variable Independiente Habilidades sociales en profesionales de enfermería</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento 1: Escala de Habilidades Sociales</p> <p>Autor: Caballo Año: 2016 Monitoreo: Hospital Nacional de ESSALUD Ámbito de aplicación: Internos de enfermería Forma de administración: Aleatoria</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción laboral en profesionales de enfermería</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral</p> <p>Autor: Guillén Año: 2016 Monitoreo: Hospital Nacional de ESSALUD Ámbito de aplicación: Internos de enfermería Forma de administración: Aleatoria</p>	<p>Una vez terminada el trabajo de campo o el proceso de recolectar la información, estos serán procesados de manera manual y mediante la aplicación del Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico SPSS versión 26.0; antes de haber elaborado la matriz general y específicas de las variables de la investigación; asimismo, los hallazgos serán plasmados en tablas y/o figuras estadísticas para ser procesados en forma analítica e interpretativa de acuerdo a las bases teóricas o antecedentes para ser usados en la discusión y conclusiones.</p>

Anexo2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Comunicación	▪ Expresión libre	01 al 07	Mala	07 – 12
	▪ Refuerza información		Regular	13 – 15
	▪ Conversación coloquial		Buena	16 – 21
	▪ Responde inquietudes			
	▪ Modulación correcta			
	▪ Presta atención			
	▪ Gestos y expresiones			
Asertividad	▪ Respeto hacia el otro	08 al 15	Mala	08 – 14
	▪ Prudencia		Regular	15 – 18
	▪ Cumplido		Buena	19 – 24
	▪ Tono bajo			
	▪ Comodidad			
	▪ Calmado			
	▪ Reconocimiento			
	▪ Expresión libre			
Empatía	▪ Comprensión	16 al 21	Mala	06 – 10
	▪ Angustiado		Regular	11 – 14
	▪ Satisfacción		Buena	15 – 16
	▪ Bromista			
	▪ Trato			
	▪ Amabilidad			
Resolución de conflictos	▪ Escucha receptiva	22 al 28	Mala	07 – 11
	▪ Reacción emocional		Regular	12 – 17
	▪ Evitar problemas		Buena	18 – 21
	▪ Toma de decisiones			
	▪ Trato considerable			
	▪ Molestia			
	▪ Solución mutua			

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo organizado ▪ Desarrollo de habilidades ▪ Tarea o actividades ▪ Realmente útil 	01 al 04	Baja Media Alta	04 – 09 10 11 – 12
Condiciones físicas y materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptación laboral ▪ Recursos y materiales ▪ Distribución física ▪ Ambiente físico 	05 al 08	Baja Media Alta	04 – 09 10 11 -12
Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento ▪ Dominio de funciones ▪ Políticas y normas ▪ Horario de trabajo 	09 al 12	Baja Media Alta	04 – 08 09 – 11 12
Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Desarrollo profesional ▪ Satisfacción laboral ▪ Disfrute laboral 	13 al 16	Baja Media Alta	04 – 08 09 10 – 12
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Buenas relaciones ▪ Habilidades sociales ▪ Confianza 	17 al 20	Baja Media Alta	04 – 08 09 -11 12
Beneficios sociales y/o remuneración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades económicas ▪ Necesidades prioritarias ▪ Distribución equitativa ▪ Incentivos laborales 	21 al 24	Baja Media Alta	04 – 08 09 – 11 12

Anexo 3.
Instrumentos de recolección de datos



Introducción: Estimada(o) colega; estoy realizando un estudio de investigación titulado “Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital nacional Es Salud 2020.por tal motivo me dirijo a usted para solicitarle contestar, de forma anónima, el siguiente instrumento. Le ruego hacerlo en forma veraz y objetiva, recordándole que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Agradezco anticipadamente su participación.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque usted con una (X) según considere oportuno su respuesta.

Datos Generales:

Edad: _____ años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Divorciado(a)
- e) Viudo(a)

Estado laboral:

- a) Nombrado
- b) contratado
- c) CAS
- d) Terceros

Tiempo que labora en la institución:

- a) Menos de 1 año
- b) 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) Más de 10 años

Datos Específicos:**INSTRUMENTO 1:****CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES**

COMUNICACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
1. Usted le permite expresarse libremente al paciente			
2. Refuerza la información proporcionada preguntando dudas			
3. Elige el momento oportuno para una conversación coloquial			
4. Le vuelve a responder en caso pregunte un tema ya consultado			
5. Emplea la modulación y el volumen de voz correcta			
6. Trata de prestar atención cuando conversa con el paciente			
7. Emplea gestos, expresiones y voz suave al conversar			
ASERTIVIDAD	Nunca	A veces	Siempre
8. Expreso mi punto de vista mostrando respeto hacia el otro			
9. Reacciono con prudencia cuando me exigen atención rápida			
10. Me cuesta mucho hacer un cumplido a un familiar o paciente			
11. Si me levanta la voz un paciente tranquilamente bajo su tono			
12. Me siento cómodo(a) al decir "sí" a los pacientes y/o usuarios			
13. Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes			
14. Puedo reconocer mis errores y disculparme por ello			
15. Permito al paciente y/o usuario expresarse libremente			
EMPATÍA	Nunca	A veces	Siempre
16. Me esfuerzo por comprender como se sienten mi paciente			
17. Identifico al paciente si está angustiado, triste o necesita algo			
18. Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente			
19. Me doy un tiempo para platicar y bromear con el paciente			
20. Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo			
21. Me preocupo por ser amable al atender al paciente y/o usuario			
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Nunca	A veces	Siempre
22. Al escuchar un paciente ofuscado reclamando lo apaciguo			
23. Reacciono emocionalmente cuando me siento atrapado			
24. De ser posible evito los problemas con los pacientes			
25. Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión			
26. Trato de ser considerado(a) con los intereses de mi paciente			
27. Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación			
28. En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria			

Fuente: Caballo. Habilidades Sociales, 2016

INSTRUMENTO 2:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

DESARROLLO DE TAREAS	Nunca	A veces	Siempre
1. El trabajo en mi servicio está bien organizado			
2. En mi trabajo puedo desarrollar mis habilidades			
3. La tarea o actividad que realizo es muy valiosa			
4. Me siento realmente útil con la labor que realizo			
CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	Nunca	A veces	Siempre
5. Me adapto a las condiciones de centro laboral			
6. Cuento con los recursos y materiales necesarios			
7. La distribución física facilita la realización laboral			
8. El ambiente físico donde trabajo es cómodo			
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Nunca	A veces	Siempre
9. El jefe me reconoce por un trabajo bien hecho			
10. El jefe demuestra dominio de sus funciones			
11. Tengo conocimiento claro de las políticas y normas			
12. El horario de trabajo es asequible a mis necesidades			
DESARROLLO PERSONAL	Nunca	A veces	Siempre
13. Tengo oportunidades de capacitación en el trabajo			
14. El trabajo que realizo permite el desarrollo profesional			
15. Mi labor asistencial me satisface como ser humano			
16. Disfruto de cada labor que realizo en el trabajo			
RELACIONES SOCIALES	Nunca	A veces	Siempre
17. Existe compañerismo para ayudarnos mutuamente			
18. Tengo buenas relaciones con mis superiores			
19. Manifiesto habilidades sociales con mis colegas			
20. Llevó una relación de confianza con los pacientes			
BENEFICIOS SOCIALES Y/O REMUNERACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
21. Mi sueldo me permite cubrir mis necesidades económicas			
22. La institución se preocupa por las necesidades prioritarias			
23. Existe distribución equitativa de las capacitaciones			
24. Recibo incentivos cuando realizo actividades extras			

Fuente: Guillén. Satisfacción Laboral, 2016

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Habilidades Sociales

Caballo (2016), lo define como las capacidades que todo ser humano percibe, comprende, descifra y responde a la estimulación social en aspectos de la vida, especialmente el comportamiento de los demás; es decir, es el conjunto de comportamientos necesarios para interactuar e interactuar con otros de manera efectiva y mutuamente satisfactoria en el profesional de enfermería

Dimensiones de la Variable Habilidades Sociales

1. Dimensión: Comunicación

Es fundamental en los enfermeros especialmente donde prima la unión, confianza, compañerismo, apoyo mutuo, colaboración; es decir, habilidades sociales donde existe una comunicación fluida entre compañeros de trabajo harán posible que surja la sana competitividad, resolución de conflictos, productividad asistencial y un clima laboral con suma calidad laboral donde trabajar es sinónimo de gratificación (Naranjo, Ricaurte, 2017).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Expresión libre
- Refuerza información
- Conversación coloquial
- Responde inquietudes
- Modulación correcta
- Presta atención
- Gestos y expresiones

2. Dimensión: Asertividad

Es una de las habilidades sociales en los enfermeros, donde se expresa los sentimientos comunicacionales de la forma de cómo se defiende los derechos de las personas, expresando su opinión y con sugerencias con honestidad, sin ser agresivos ni pasivos sino más bien con respeto hacia los demás según sus propias necesidades; es decir, es la forma de comunicar los sentimientos de forma que no afecte ni agreda a nadie, se torna sutilmente pero convenciendo a los demás lo correcto, y de esta manera lograr que sea más satisfecho (De La Peña, Hernández, Rodríguez, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Respeto hacia el otro
- Prudencia
- Cumplido
- Tono bajo
- Comodidad
- Calmado
- Reconocimiento
- Expresión libre
-

3. Dimensión: Empatía

Son las capacidades que tienen las personas con habilidades sociales para ponerse en el lugar de los demás; es decir, que sienten, que piensan y como de esta manera poder comprenderlos para poder ayudarlos y resolver sus problemas de forma más efectiva con sumo respeto por los demás; donde fluye las relaciones interpersonales ya que el paciente que es atendido por los profesionales de la salud se siente confiado, protegido, apoyado en todo momento, esta cualidad no es practicada a menudo por ellos, ya que su familiarización diaria les conllevaría a ser muy empáticos (Balart, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Comprensión
- Angustiado
- Satisfacción
- Bromista
- Trato
- Amabilidad

4. Dimensión: Resolución de conflictos

Son las capacidades que poseen los enfermeros para resolver de forma hábil un conflicto o agresiones verbales entre compañeros de trabajo e incluso con los propios pacientes y/o familiares; una persona resolutiva busca siempre la forma más prudente y pasiva de resolver los problemas laborales por medio de la persuasión, calma y de la manera más cordial posible para disipar emociones encontradas con el propósito de lograr una solución pacífica, honesta y sin remordimientos ni sentimientos de rivalidades; por ende, es apropiada para casi cualquier desacuerdo, con oportunidades de negociación (González, 2017).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Escucha receptiva
- Reacción emocional
- Evitar problemas
- Toma de decisiones
- Trato considerable
- Molestia
- Solución mutua

Variable 2: Satisfacción Laboral

Guillén (2016), lo define como el sentimiento positivo sobre el trabajo de uno, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta la forma de satisfacer su labor tiene sentimientos positivos al respecto, mientras que otra persona insatisfecha tiene sentimientos negativos; es decir, es el grado de conformidad con respecto a las expectativas en el profesional de enfermería.

Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

1. Dimensión: Desarrollo de tareas

Estas son las habilidades y habilidades que demuestran que los gerentes y profesionales de recursos humanos monitorean el progreso de las enfermeras a través de evaluaciones anuales y entrevistas personales con el personal que atienden (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Trabajo organizado
- Desarrollo de habilidades
- Tarea o actividades
- Realmente útil

2. Dimensión: Condiciones físicas y materiales

Son el área interdisciplinar estrechamente relacionada con la seguridad, la calidad de vida y la salud en el trabajo, aspectos del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ecológicos y tecnológicos, cuestiones relacionadas con la organización y organización del trabajo (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Adaptación laboral
- Recursos y materiales
- Distribución física
- Ambiente físico

3. Dimensión: Políticas administrativas

Es el plan de acción general que guía a los miembros de una organización. ya que está formada por personas y estas tienen que asumir los distintos puestos que se han establecido en la organización y desempeñar las funciones que les son asignadas, y todas estas actividades tienen que conducir a lograr el objetivo de contratación del establecimiento sanitario (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Reconocimiento
- Dominio de funciones
- Políticas y normas
- Horario de trabajo

4. Dimensión: Desarrollo personal

Es aquella en la que el individuo o el enfermero se siente tranquilo consigo mismo y es muy probable que también esté tranquilo con su entorno personal y profesional; es decir, el trabajador disfruta de un equilibrio emocional y saludable para poder realizar su labor de enfermería de manera más exitosa y productiva (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Capacitación

- Desarrollo profesional
- Satisfacción laboral
- Disfrute laboral

5. Dimensión: Relaciones sociales

Son aquellas relaciones sociales e interpersonales de los profesionales de enfermería que, de alguna manera, marcan las pautas de la cultura grupal y su transmisión a través del proceso de socialización, y promueven la conciencia, motivación, comunicación, aprendizaje y creencias del usuario (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Compañerismo
- Buenas relaciones
- Habilidades sociales
- Confianza

6. Dimensión: Beneficios sociales y/o remuneración

Estos son pagos financieros indirectos que se ofrecen a los empleados o cuidadores, incluidos los planes de seguridad, vacaciones, pensiones y educación; todo ello representa la denominada retribución directa, que se concede a todos los empleados como condición de empleo; es decir, son aquellos incentivos sociales que son muy valiosos para el enfermero ya que se siente valorado por su labor realizada en el hospital (Guillén, 2016).

De acuerdo a esta dimensión los indicadores son:

- Necesidades económicas
- Necesidades prioritarias
- Distribución equitativa
- Incentivos laborales

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Variable 1: Cuestionario de Habilidades Sociales

Estimados colegas, estoy realizando un trabajo de “Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020”, el presente cuestionario es solo para marcar las opciones del 1 al 3 (siendo 1 puntaje más bajo y 3 el más alto). Solicitó su colaboración en el llenado del instrumento, será anónimo y solo para uso académico. Agradezco su colaboración y honestidad.

Responda los siguientes ítems según su apreciación respecto a las habilidades como profesional de enfermería; por favor lea las opciones siguientes:

	Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
1	Usted le permite expresarse libremente al paciente	1	2	3
2	Refuerza la información proporcionada preguntando dudas	1	2	3
3	Elige el momento oportuno para una conversación coloquial	1	2	3
4	Le vuelve a responder en caso pregunte un tema ya consultado	1	2	3
5	Emplea la modulación y el volumen de voz correcta	1	2	3
6	Trata de prestar atención cuando conversa con el paciente	1	2	3
7	Emplea gestos, expresiones y voz suave al conversar	1	2	3
8	Expreso mi punto de vista mostrando respeto hacia el otro	1	2	3
9	Reacciono con prudencia cuando me exigen atención rápida	1	2	3
10	Me cuesta mucho hacer un cumplido a un familiar o paciente	1	2	3
11	Si me levanta la voz un paciente tranquilamente baje su tono	1	2	3
12	Me siento cómodo(a) al decir “sí” a los pacientes y/o usuarios	1	2	3
13	Cuando me enfado no expreso mi irritación con los pacientes	1	2	3
14	Puedo reconocer mis errores y disculpame por ello	1	2	3
15	Permito al paciente y/o usuario expresarse libremente	1	2	3
16	Me esfuerzo por comprender como se sienten mi paciente	1	2	3
17	Identifico al paciente si está angustiado, triste o necesita algo	1	2	3
18	Me esfuerzo por satisfacer las necesidades del paciente	1	2	3
19	Me doy un tiempo para platicar y bromear con el paciente	1	2	3
20	Trato de ponerme en lugar de mis pacientes cuando los atiendo	1	2	3
21	Me preocupo por ser amable al atender al paciente y/o usuario	1	2	3
22	Al escuchar un paciente ofuscado reclamando lo apaciguo	1	2	3
23	Reacciono emocionalmente cuando me siento atrapado	1	2	3
24	De ser posible evito los problemas con los pacientes	1	2	3
25	Pido ayuda cuando no puedo tomar una decisión	1	2	3
26	Trato de ser considerado(a) con los intereses de mi paciente	1	2	3
27	Reconozco la molestia de un paciente, entiendo su situación	1	2	3
28	En lo posible busco una solución mutuamente satisfactoria	1	2	3

Variable 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Estimados colegas, estoy realizando un trabajo de “Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de ESSALUD – 2020”, el presente cuestionario es solo para marcar las opciones del 1 al 3 (siendo 1 puntaje más bajo y 3 el más alto). Solicitó su colaboración en el llenado del instrumento, será anónimo y solo para uso académico. Agradezco su colaboración y honestidad.

Responda los siguientes ítems según su apreciación respecto a la satisfacción laboral como profesional de enfermería; por favor lea las opciones siguientes:

Preguntas		Nunca	A veces	Siempre
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	2	3
2	En mi trabajo puedo desarrollar mis habilidades	1	2	3
3	La tarea o actividad que realizo es muy valiosa	1	2	3
4	Me siento realmente útil con la labor que realizó	1	2	3
5	Me adapto a las condiciones de centro laboral	1	2	3
6	Cuento con los recursos y materiales necesarios	1	2	3
7	La distribución física facilita la realización laboral	1	2	3
8	El ambiente físico donde trabajo es cómodo	1	2	3
9	El jefe me reconoce por un trabajo bien hecho	1	2	3
10	El jefe demuestra dominio de sus funciones	1	2	3
11	Tengo conocimiento claro de las políticas y normas	1	2	3
12	El horario de trabajo es asequible a mis necesidades	1	2	3
13	Tengo oportunidades de capacitación en el trabajo	1	2	3
14	El trabajo que realizó permite el desarrollo profesional	1	2	3
15	Mi labor asistencial me satisface como ser humano	1	2	3
16	Disfruto de cada labor que realizó en el trabajo	1	2	3
17	Existe compañerismo para ayudarnos mutuamente	1	2	3
18	Tengo buenas relaciones con mis superiores	1	2	3
19	Manifiesto habilidades sociales con mis colegas	1	2	3
20	Llevó una relación de confianza con los pacientes	1	2	3
21	Mi sueldo me permite cubrir mis necesidades económicas	1	2	3
22	La institución se preocupa por las necesidades prioritarias	1	2	3
23	Existe distribución equitativa de las capacitaciones	1	2	3
24	Recibos incentivos cuando realizo actividades extras	1	2	3

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

VARIABLE: Habilidades Sociales

	Comunicación					Asertividad					Empatía					Resolución de conflictos													
	PREGUNTAS																												
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	
2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	
3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	
4	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	
5	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1
6	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	1
7	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	2
8	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2
9	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1
10	2	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2
11	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2
12	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
13	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3
14	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
15	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

VARIABLE: Satisfacción Laboral

	Desarrollo de tareas				Condiciones físicas y materiales				Políticas administrativas				Desarrollo personal				Relaciones sociales				Beneficios sociales y/o remuneración							
	PREGUNTAS																											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3				
2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3				
3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3				
4	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3				
5	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3				
6	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3				
7	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3				
8	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2				
9	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2				
10	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2				
11	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2				
12	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2				
13	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2				
14	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	
15	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2

DATOS GENERALES

Nº	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	ESTADO LABORAL	TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN
01	25	1	1	1	1
02	29	1	2	1	1
03	32	1	2	2	2
04	30	1	2	2	2
05	39	1	2	2	2
06	31	2	3	2	2
07	30	2	3	2	3
08	33	2	3	2	3
09	40	1	3	2	3
10	44	1	3	2	3
11	41	1	3	2	4
12	49	1	3	2	4
13	52	1	3	2	4
14	53	1	3	2	4
15	50	1	3	1	4
16	56	1	1	1	3
17	26	1	1	1	3
18	26	2	1	1	3
19	28	2	1	1	3
20	29	2	1	1	3
21	27	1	1	3	3
22	34	1	1	4	2
23	30	1	1	3	2
24	38	1	1	3	2
25	31	1	2	4	2
26	25	1	2	4	2
27	27	1	2	4	2
28	26	1	2	3	2
29	29	1	2	3	1
30	25	2	1	3	1
31	31	2	1	3	2
32	35	2	1	3	2
33	30	2	1	3	2
34	37	2	2	3	3
35	44	2	2	2	3
36	48	2	3	2	3
37	42	2	3	2	2
38	47	2	3	2	2
39	41	2	3	2	2
40	43	2	3	2	4
41	47	2	3	2	4
42	40	2	3	2	4
43	56	2	3	2	4

44	54	2	3	2	2
45	53	2	3	2	3
46	41	2	3	2	3
47	31	2	3	2	2
48	30	2	3	2	2
49	31	2	3	2	2
50	38	2	3	2	2
51	25	2	1	1	1
52	29	2	2	1	1
53	30	2	2	2	2
54	33	2	2	2	2
55	30	1	2	2	2
56	33	1	3	2	2
57	36	2	3	2	3
58	30	2	3	2	3
59	46	2	3	2	3
60	40	2	3	2	3
61	44	2	3	2	4
62	27	2	3	2	4
63	29	2	3	2	4
64	37	2	3	2	4
65	30	2	3	1	4
66	37	2	1	1	3
67	31	2	1	1	3
68	39	2	1	1	3
69	30	2	1	1	3
70	41	2	1	1	3
71	49	2	1	3	3
72	40	2	1	4	2
73	45	2	1	3	2
74	53	2	1	3	2
75	50	2	2	4	2
76	55	2	2	4	2
77	52	2	2	4	2
78	26	2	2	3	2
79	28	2	2	3	1
80	25	2	1	3	1
81	29	2	1	3	2
82	25	2	1	3	2
83	30	2	1	3	2
84	33	2	2	3	3
85	38	2	2	2	3
86	31	1	3	2	3
87	26	1	3	2	2
88	28	1	3	2	2
89	25	1	3	2	2
90	27	2	3	2	4

91	28	2	3	2	4
92	39	2	3	2	4
93	30	2	3	2	4
94	33	2	3	2	2
95	36	2	3	2	3
96	49	2	3	2	3
97	40	2	3	2	2
98	43	2	3	2	2
99	49	2	3	2	2
100	42	2	3	2	2
101	44	2	1	1	2
102	45	2	1	1	2
103	41	1	1	1	2
104	52	1	1	1	2
105	55	1	1	1	2
106	50	2	1	1	2
107	48	2	1	1	2
108	32	2	1	1	2

DATOS ESPECÍFICOS HABILIDADES SOCIALES

Nº	COMUNICACIÓN							Y1	ASERTIVIDAD							Y2	EMPATÍA						Y3	RESOLUCIÓN CONFLICTOS								Y4	DG
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28		
01	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	2	2	1	2	2	12	2	1	2	2	2	1	3	13	49
02	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	2	2	1	2	2	12	2	1	2	2	2	1	3	13	49
03	2	2	1	2	1	2	1	11	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	2	2	2	2	2	13	3	1	2	3	2	1	3	15	53
04	2	2	2	2	1	2	1	12	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	2	3	1	3	16	56
05	2	2	2	2	1	2	1	12	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	2	3	1	3	16	56
06	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	3	2	2	2	2	1	16	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	2	3	1	3	16	59
07	2	1	2	2	2	2	1	12	2	2	3	2	2	2	2	1	16	3	3	2	2	2	2	14	3	3	2	2	3	1	3	17	59
08	2	1	2	2	2	2	1	12	2	2	3	3	2	2	3	2	19	2	2	1	2	2	2	11	1	2	1	1	1	2	1	9	51
09	2	1	2	2	2	2	2	13	2	1	3	3	2	2	3	2	18	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	56
10	2	1	2	2	2	2	2	13	2	1	3	3	2	1	3	2	17	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	2	2	2	11	53
11	2	1	3	2	2	3	2	15	3	1	3	3	2	1	3	2	18	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	2	2	2	13	57
12	2	1	3	3	2	3	2	16	3	1	3	3	2	1	3	2	18	2	2	1	2	2	2	11	2	1	1	1	2	1	2	10	55
13	2	1	3	3	2	3	2	16	3	1	2	3	2	1	3	2	17	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	57
14	2	1	3	3	3	3	2	17	3	2	2	3	3	1	3	2	19	2	3	2	2	2	2	13	1	2	1	1	2	2	2	11	60
15	3	2	3	3	3	3	2	19	3	2	2	3	3	1	3	1	18	2	3	1	2	2	1	11	1	1	1	1	1	2	1	8	56
16	3	2	3	3	3	3	2	19	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	3	3	19	75
17	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	3	2	21	2	2	3	2	2	3	14	3	3	2	3	3	3	2	19	74
18	3	2	2	3	3	3	3	19	3	2	2	3	3	3	3	2	21	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	3	3	2	19	74
19	3	2	2	3	3	3	3	19	3	2	2	3	3	3	3	2	21	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	72
20	3	2	2	3	3	2	3	18	3	2	2	3	3	3	3	2	21	3	2	2	3	1	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	71
21	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	2	21	3	3	2	3	1	3	15	2	3	2	3	2	3	2	17	69
22	2	3	2	3	2	2	3	17	3	3	2	3	3	3	2	2	21	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	2	2	3	2	17	70
23	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	3	3	3	2	2	20	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	2	2	2	2	16	67
24	2	3	2	2	3	1	3	16	2	3	2	3	3	3	2	2	20	3	3	1	2	1	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	63
25	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	2	3	2	3	2	1	18	3	2	1	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	62
26	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	3	2	2	3	2	1	18	3	2	1	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	62

27	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	3	2	2	2	2	1	17	3	2	1	2	2	2	12	1	3	3	2	2	2	1	14	60
28	2	3	3	1	2	1	2	14	2	3	3	2	2	2	1	2	17	3	2	1	2	2	2	12	1	3	3	2	2	2	1	14	57
29	1	3	2	1	2	2	2	13	2	3	3	2	2	2	1	2	17	1	2	1	2	2	2	10	1	3	3	1	2	3	1	14	54
30	1	3	2	1	2	2	2	13	2	3	3	2	2	2	1	2	17	1	1	2	2	2	2	10	1	3	1	1	1	1	1	9	49
31	1	3	2	1	2	2	2	13	1	3	3	2	2	2	1	2	16	1	1	2	3	3	2	12	1	2	1	1	2	3	1	11	52
32	2	3	2	1	2	2	2	14	1	3	3	2	2	2	1	2	16	2	1	2	3	3	1	12	1	2	1	1	1	3	1	10	52
33	2	1	2	1	2	2	2	12	1	3	3	1	2	3	1	3	17	2	1	2	3	3	1	12	1	2	1	1	1	3	2	11	52
34	2	1	1	2	2	2	2	12	1	3	1	1	2	3	1	3	15	2	1	3	2	3	1	12	1	2	1	1	1	2	2	10	49
35	2	1	1	2	3	3	2	14	1	2	1	1	2	3	1	3	14	2	1	3	2	3	1	12	2	2	2	1	1	1	1	10	50
36	2	2	1	2	3	3	1	14	1	2	1	1	1	3	1	3	13	2	2	3	1	3	1	12	2	2	1	1	1	1	2	10	49
37	3	2	1	2	3	3	1	15	1	2	1	1	1	3	2	3	14	2	2	3	1	3	1	12	1	1	2	1	1	1	2	9	50
38	3	2	1	3	2	3	2	16	1	2	1	1	1	2	2	2	12	2	2	3	1	2	1	11	2	2	2	2	2	1	2	13	52
39	3	2	1	3	2	3	2	16	2	2	2	1	1	2	2	2	14	3	2	2	1	2	1	11	2	1	2	2	2	1	3	13	54
40	3	2	2	3	1	3	1	15	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	2	1	2	2	2	11	1	2	2	1	2	2	2	12	52
41	3	2	2	3	1	3	1	15	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	54
42	2	2	2	3	1	2	1	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	2	2	2	11	51
43	2	3	2	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	3	2	15	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	2	2	2	13	52
44	2	3	2	2	1	2	2	14	2	1	2	2	2	1	3	2	15	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	1	2	2	2	12	52
45	2	3	2	2	1	2	2	14	2	1	2	2	2	1	3	2	15	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	53
46	2	3	2	2	2	2	3	16	3	1	2	3	2	1	3	2	17	2	3	2	2	2	2	13	1	2	1	1	2	2	2	11	57
47	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	3	1	17	2	3	1	2	2	1	11	1	2	1	2	2	2	2	12	56
48	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	3	3	19	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	3	3	19	69
49	1	3	3	2	2	2	2	15	3	2	2	2	3	1	3	2	18	2	2	3	2	2	3	14	3	3	2	3	3	3	2	19	66
50	1	3	3	2	2	2	2	15	3	3	2	2	3	1	3	2	19	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	3	3	2	19	68
51	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	56
52	1	2	1	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	2	14	3	2	2	3	1	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	56
53	2	2	1	2	1	2	1	11	2	2	1	2	1	2	3	2	15	3	3	2	3	1	3	15	2	3	2	3	2	3	2	17	58
54	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	1	2	1	3	2	2	15	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	2	2	3	2	17	60
55	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	1	2	1	2	2	3	15	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	2	2	2	2	16	59

56	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	3	2	2	2	2	2	17	3	3	1	2	1	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	57
57	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	2	1	16	3	2	1	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	56
58	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	3	1	18	3	2	1	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	1	15	58
59	2	1	2	2	2	2	2	13	2	1	3	3	2	2	3	1	17	3	2	1	2	2	2	12	1	3	3	2	2	2	1	14	56
60	2	1	2	2	2	2	2	13	2	1	3	3	2	1	3	2	17	3	2	1	2	2	2	12	1	3	3	2	2	2	1	14	56
61	2	1	3	2	2	3	3	16	3	1	3	3	2	1	3	2	18	1	2	1	2	2	2	10	1	3	3	1	2	3	1	14	58
62	2	1	3	3	2	3	2	16	3	1	3	3	2	1	3	3	19	1	1	2	2	2	2	10	1	3	1	1	2	3	1	12	57
63	2	1	3	3	2	3	2	16	3	1	2	3	2	1	3	2	17	1	1	2	3	3	2	12	1	2	1	1	2	3	1	11	56
64	2	1	3	3	3	3	2	17	3	2	2	3	3	1	3	2	19	2	1	2	3	3	1	12	1	2	1	1	1	3	1	10	58
65	3	2	3	3	3	3	2	19	3	2	2	3	3	1	3	3	20	2	1	2	3	3	1	12	1	2	1	1	1	3	2	11	62
66	3	2	3	3	3	3	2	19	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	1	3	2	3	1	12	1	2	1	1	1	2	2	10	63
67	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	1	3	2	3	1	12	2	2	2	1	1	2	2	12	66
68	3	2	2	3	3	3	3	19	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	2	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	2	2	12	65
69	3	2	2	3	3	3	3	19	3	2	2	3	3	3	3	3	22	2	2	3	1	3	1	12	2	2	2	1	1	2	2	12	65
70	3	2	2	3	3	2	3	18	3	2	2	3	3	3	3	2	21	2	2	3	1	2	1	11	2	2	2	2	2	1	2	13	63
71	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	2	21	3	2	2	1	2	1	11	2	1	2	2	2	1	3	13	61
72	2	3	2	3	2	2	3	17	3	3	2	3	3	3	2	1	20	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	2	2	12	58
73	2	3	2	2	2	2	3	16	2	3	2	3	3	3	2	1	19	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	2	2	12	56
74	2	3	2	2	3	1	3	16	2	3	2	3	3	3	2	2	20	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	1	2	2	12	57
75	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	2	3	2	3	2	2	19	2	2	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	12	58
76	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	3	2	2	3	2	2	19	2	2	2	1	2	1	10	2	2	1	2	1	2	2	12	58
77	2	3	3	2	3	1	3	17	2	3	3	2	2	2	2	3	19	2	2	2	2	2	1	11	2	2	3	2	2	2	2	15	62
78	2	3	3	1	2	1	2	14	2	3	3	2	2	2	1	2	17	1	2	2	2	2	1	10	2	2	3	2	2	2	2	15	56
79	1	3	2	1	2	2	2	13	2	3	3	2	2	2	1	2	17	1	2	2	2	2	1	10	2	2	3	3	2	2	3	17	57
80	1	3	2	1	2	2	2	13	2	3	3	2	2	2	1	2	17	1	2	2	2	2	1	10	2	1	3	3	2	2	3	16	56
81	1	3	2	1	2	2	2	13	1	3	3	2	2	2	1	2	16	1	2	2	2	1	2	10	2	1	3	3	2	1	3	15	54
82	2	3	2	1	2	2	2	14	1	3	3	2	2	2	1	2	16	1	3	2	2	3	2	13	3	1	3	3	2	1	3	16	59
83	2	1	2	1	2	2	3	13	1	3	3	1	2	3	1	2	16	1	3	3	2	3	2	14	3	1	3	3	2	1	3	16	59
84	2	1	1	2	2	2	3	13	1	3	1	1	2	3	1	3	15	1	3	3	2	3	2	14	3	1	2	3	2	1	3	15	57

85	2	1	1	2	3	3	2	14	1	2	1	1	2	3	1	2	13	1	3	3	3	3	2	15	3	2	2	3	3	1	3	17	59
86	2	2	1	2	3	3	1	14	1	2	1	1	1	3	1	3	13	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	3	3	1	3	17	60
87	3	2	1	2	3	3	1	15	1	2	1	1	1	3	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	3	3	3	3	19	65
88	3	2	1	3	2	3	1	15	1	2	1	1	1	2	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	3	3	19	64
89	3	2	1	3	2	3	1	15	2	2	2	1	1	2	2	3	15	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	3	19	65
90	3	2	2	3	1	3	1	15	2	2	2	1	1	2	2	3	15	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	3	19	65
91	3	2	2	3	1	3	1	15	2	2	2	1	1	2	2	3	15	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	3	3	19	64
92	2	2	2	3	1	2	1	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	2	3	2	2	3	14	3	3	2	3	3	3	2	19	61
93	2	3	2	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	3	2	3	3	3	2	19	62
94	2	3	2	2	1	2	2	14	2	1	2	2	2	1	3	2	15	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	61
95	2	3	2	2	1	2	2	14	2	1	2	2	2	1	3	2	15	3	2	2	3	1	3	14	2	3	2	3	3	3	2	18	61
96	2	3	2	2	2	2	2	15	3	1	2	3	2	1	3	2	17	3	3	2	3	1	3	15	2	3	2	3	2	3	2	17	64
97	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	3	3	19	3	3	2	3	1	3	15	2	3	3	2	2	3	2	17	67
98	2	3	3	2	2	2	2	16	3	2	2	2	3	1	3	3	19	1	2	2	2	2	1	10	2	1	3	3	2	1	3	15	60
99	1	3	3	2	2	2	2	15	3	2	2	3	3	1	3	2	19	1	3	2	2	3	2	13	3	1	3	3	2	1	3	16	63
100	1	3	3	2	2	2	2	15	3	3	2	2	3	1	3	2	19	1	3	3	3	3	2	15	3	1	3	3	2	1	3	16	65
101	2	2	2	1	2	2	2	13	1	2	2	1	2	2	2	3	15	1	3	3	2	3	3	15	3	1	2	3	2	1	3	15	58
102	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	3	3	3	3	2	15	3	2	2	3	3	1	3	17	61
103	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	1	1	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	3	3	1	3	17	62
104	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	1	2	2	2	2	3	16	2	3	3	3	3	2	16	3	2	2	3	3	3	3	19	64
105	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	1	1	2	2	2	3	15	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	3	3	19	64
106	2	2	2	1	2	2	1	12	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	3	19	64
107	2	2	3	2	2	2	2	15	1	2	1	1	2	2	3	3	15	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	3	19	65
108	1	2	3	2	2	2	1	13	1	2	1	2	2	2	2	3	15	2	2	3	3	2	3	15	3	2	3	3	3	3	3	20	63

ANEXO DATOS ESPECÍFICOS SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	D. TAREAS				Y1	C. FÍSICAS Y MATERIALES				Y2	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS				Y3	D. PERSONAL				Y4	R. SOCIALES				Y5	B. SOCIALES Y/O REMUNERACIONES				Y6	DG
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20		21	22	23	24		
01	2	2	2	1	7	3	1	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	40
02	2	2	2	1	7	3	1	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	40
03	2	3	2	1	8	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	44
04	2	2	3	1	8	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	46
05	2	2	3	1	8	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	46
06	2	2	3	1	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	3	1	2	1	7	48
07	2	2	3	1	8	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	1	2	2	8	3	1	2	1	7	48
08	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	3	3	2	2	10	45
09	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	3	3	2	2	10	47
10	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	1	3	1	1	6	41
11	1	2	2	2	7	2	2	1	3	8	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	2	2	3	1	8	3	1	1	1	6	45
12	1	1	2	2	6	2	2	1	3	8	3	2	3	1	9	2	2	2	2	8	2	2	3	1	8	1	3	1	1	6	45
13	2	2	2	2	8	2	2	1	3	8	3	2	3	1	9	2	2	1	2	7	2	2	3	1	8	2	3	2	1	8	48
14	1	1	2	2	6	2	2	1	3	8	3	3	3	3	12	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	3	1	1	7	49
15	1	2	2	2	7	2	3	2	3	10	3	3	3	1	10	2	2	1	1	6	2	2	3	2	9	2	1	1	1	5	47
16	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	65
17	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	65
18	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	64
19	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	64
20	2	3	3	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	3	1	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	61
21	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	59
22	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	61
23	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	56
24	3	2	2	2	9	1	2	3	2	8	2	3	1	1	7	2	1	2	2	7	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	53
25	3	2	2	2	9	1	2	3	3	9	2	3	1	1	7	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	55

26	3	2	2	2	9	1	2	3	3	9	2	3	1	1	7	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	54
27	3	2	2	2	9	1	2	3	3	9	2	3	1	1	7	2	2	2	1	7	3	3	3	3	12	3	1	1	2	7	51
28	3	2	2	2	9	1	2	3	3	9	1	2	1	1	5	2	2	2	1	7	3	2	2	3	10	3	2	2	1	8	48
29	3	1	2	3	9	1	1	3	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	3	2	2	3	10	3	2	1	2	8	47
30	1	1	2	3	7	1	1	3	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	47
31	1	1	2	3	7	1	1	3	2	7	1	2	2	2	7	3	3	2	1	9	2	2	1	3	8	3	1	1	2	7	45
32	1	1	1	3	6	1	2	3	2	8	1	2	2	2	7	3	3	1	1	8	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	46
33	1	1	1	3	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	3	3	1	1	8	2	2	1	3	8	3	1	2	1	7	43
34	1	1	1	2	5	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	2	3	1	1	7	2	2	1	3	8	1	1	2	3	7	42
35	2	1	1	2	6	2	2	1	1	6	3	3	3	3	12	2	3	1	2	8	2	2	1	2	7	1	1	2	3	7	46
36	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	2	1	1	2	6	1	1	1	3	6	44
37	2	1	1	2	6	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	2	1	1	2	6	1	1	1	3	6	45
38	2	2	2	1	7	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	44
39	2	2	2	1	7	3	3	2	1	9	3	2	3	2	10	1	2	1	2	6	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	44
40	2	1	2	2	7	2	3	2	2	9	3	1	3	1	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	44
41	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	1	3	1	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	46
42	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	43
43	1	2	2	2	7	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	43
44	1	1	2	2	6	2	2	3	2	9	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	43
45	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	44
46	1	1	2	2	6	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	3	1	8	2	3	2	1	8	46
47	1	2	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	1	7	2	2	1	1	6	2	2	3	2	9	2	2	3	1	8	47
48	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	2	2	3	1	8	59
49	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	3	1	8	57
50	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	2	2	3	1	8	59
51	2	3	3	3	11	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	47
52	2	3	3	3	11	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	47
53	2	3	2	3	10	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	47
54	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	3	1	3	1	8	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	47

55	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	3	1	3	1	8	3	1	2	2	8	1	2	1	2	6	46
56	3	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	3	1	2	2	8	3	2	2	2	9	47
57	3	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	3	2	2	2	9	47
58	3	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	2	3	9	3	1	2	2	8	3	3	2	2	10	49
59	3	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	3	2	2	1	8	3	3	2	2	10	47
60	3	2	2	2	9	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	3	2	2	1	8	3	3	2	1	9	46
61	3	1	2	3	9	1	2	1	3	7	2	2	3	1	8	2	2	2	1	7	3	2	3	1	9	3	3	2	1	9	49
62	1	1	2	3	7	1	2	1	3	7	3	2	3	2	10	2	2	2	1	7	3	2	3	1	9	3	3	2	1	9	49
63	1	1	2	3	7	1	2	1	3	7	3	2	3	2	10	3	3	1	1	8	2	2	3	1	8	2	3	2	1	8	48
64	1	1	1	3	6	1	2	1	3	7	3	3	3	2	11	3	3	1	1	8	2	2	3	2	9	2	3	3	1	9	50
65	1	1	1	3	6	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	1	1	8	2	2	3	1	8	2	3	3	1	9	53
66	1	1	1	2	5	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	2	2	3	1	8	2	3	3	3	11	54
67	2	1	1	2	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	1	2	8	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	58
68	2	1	1	2	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	56
69	2	1	1	2	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	56
70	2	2	2	1	7	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	1	2	1	2	6	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	56
71	2	2	2	1	7	3	2	3	3	11	3	2	2	1	8	1	2	1	2	6	1	3	3	3	10	2	3	3	3	11	53
72	1	2	1	2	6	2	2	3	3	10	3	2	2	1	8	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	53
73	1	2	1	2	6	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	1	2	1	2	6	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	52
74	1	2	1	2	6	2	2	3	3	10	2	3	1	2	8	1	2	1	2	6	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	51
75	1	2	1	2	6	2	2	3	3	10	2	3	1	2	8	1	2	1	2	6	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	50
76	1	2	1	2	6	2	2	3	2	9	2	3	1	2	8	1	2	1	2	6	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10	49
77	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	3	1	2	8	2	2	1	2	7	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	52
78	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	48
79	3	3	2	2	10	3	2	3	1	9	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	1	1	1	6	47
80	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	52
81	3	3	2	2	10	3	2	3	1	9	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	1	3	7	3	1	2	1	7	48
82	3	3	2	2	10	3	2	3	1	9	1	2	2	2	7	2	3	2	2	9	1	2	1	3	7	3	1	2	1	7	49
83	3	3	2	2	10	3	2	1	2	8	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9	1	2	1	3	7	3	1	1	1	6	48

84	2	3	2	1	8	3	2	1	1	7	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	1	2	1	3	7	1	1	2	3	7	46
85	2	3	3	1	9	3	2	1	1	7	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	2	1	2	7	1	1	3	3	8	53
86	2	3	3	2	10	3	2	2	1	8	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	1	1	2	6	1	1	2	3	7	53
87	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	1	1	2	6	1	1	1	3	6	54
88	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	54
89	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	58
90	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	55
91	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	3	1	3	3	10	3	2	3	3	11	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	54
92	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	2	2	3	2	9	3	1	2	2	8	2	2	2	1	7	50
93	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	1	2	3	8	2	2	3	2	9	3	1	2	1	7	2	2	2	2	8	53
94	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	2	1	2	2	7	2	2	3	1	8	3	2	2	1	8	2	2	2	1	7	51
95	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	3	1	3	1	8	3	2	2	1	8	2	2	2	1	7	51
96	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	3	2	1	8	52
97	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	3	1	3	1	8	3	2	3	2	10	2	2	3	1	8	54
98	3	3	2	1	9	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	3	2	8	2	2	3	1	8	52
99	3	3	2	2	10	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	1	2	3	2	8	2	2	3	1	8	54
100	3	3	2	2	10	3	1	3	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	1	2	3	2	8	2	2	3	1	8	54
101	2	3	2	1	8	3	2	2	3	10	1	2	2	3	8	2	3	2	3	10	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	49
102	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	1	2	2	3	8	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	54
103	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	2	2	1	2	7	1	1	2	2	6	51
104	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	54
105	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	1	2	2	3	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	55
106	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	1	2	2	3	8	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	56
107	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	1	2	7	1	1	2	2	6	54
108	2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	1	2	2	3	8	3	2	3	3	11	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	53