

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Escuela de Posgrado

Unidad de Posgrado Facultad de Medicina



**“Influencia de las habilidades sociales en la satisfacción
laboral de los Trabajadores del Instituto de Medicina Legal
y Ciencias Forenses en la Ciudad de Arequipa”**

Tesis presentada por la bachiller:

FRESIA ALEJANDRA HIDALGO ZEVALLOS

Para Optar el Grado Académico de Maestra en
Ciencias: Administración y Gestión en Salud

Tutora:

Dra. Zeida Angela Cáceres Cabana

Arequipa – Perú

2018

*DEDICADA A MÍ ESPOSO, DAVID OJEDA, POR SER
MI SOPORTE Y APOYO INCONDICIONAL.*

*A LOS AMIGOS QUE CONFIARON EN MÍ Y ME
AYUDARON EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTE
PROYECTO.*

*AGRADEZCO A DIOS POR DARME LA VIDA Y LA
CAPACIDAD PARA ALCANZAR MIS METAS.*

*A MIS PADRES POR DARME LOS INSTRUMENTOS
PARA ENFRENTARME A LA VIDA.*

*A MIS MAESTROS, EN ESPECIAL A MI ASESORA POR
SU GUÍA Y ASESORAMIENTO EN EL PRESENTE
PROYECTO.*

ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: FUNDAMENTO TEÓRICO	7
1. Habilidades Sociales	7
2. Satisfacción Laboral	13
3. Antecedentes de Investigación.....	20
CAPÍTULO II: MÉTODOS.....	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS.....	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	47

RESUMEN

Las habilidades sociales son el arte de relacionarse con las personas y puede influir en la satisfacción laboral. Los trabajadores del Instituto de Medicina Legal requieren de buenas habilidades sociales para lidiar con usuarios víctimas de violencia, muchas veces conflictivos o apesadumbrados.

Objetivo: Establecer la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa.

Métodos: Previa autorización de la Jefatura del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Arequipa y consentimiento de los participantes, se evaluó a 80 trabajadores en sus sedes ubicadas en los distritos de Arequipa, Hunter, Mariano Melgar y Paucarpata. Participaron los que cumplieron los criterios de inclusión: ser trabajador por más de 6 meses y participar voluntariamente. Se aplicó la escala de satisfacción laboral y la escala de habilidades sociales, que fueron respondidas individualmente. Se procesó, previa evaluación de la calidad de las respuestas.

Resultados: El 57.50% de trabajadores fueron mujeres, la edad promedio para las mujeres fue de 43.26 ± 7.93 años y para los varones fue de 43.47 ± 6.81 años. El 81.25% fueron profesionales de la salud, de los cuales 37.50% fueron médicos, 18.75% psicólogos, 7.50% biólogos y 6.25% químicos; el tiempo promedio de trabajo fue de 9.76 ± 5.49 años. El 62.50% de trabajadores fueron contratados (728) y 37.50% nombrados. El nivel de satisfacción global de los participantes fue bajo en 47.50%. El nivel de habilidades sociales fue inadecuado en 27.50%. En cuanto a la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral, un 40.91% de trabajadores con habilidades sociales inadecuadas tuvieron baja satisfacción, mientras que un 50.00% de trabajadores con habilidades sociales adecuadas tuvieron baja satisfacción, lo que no hace una diferencia estadísticamente significativa. No hubo influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral ($p > 0.05$). **Conclusión:** Las habilidades sociales de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa no influyen en su satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral, habilidades sociales.

ABSTRACT

Background: Social skills are the art of relating to people, and can influence job satisfaction. The workers of the Institute of Legal Medicine require good social skills to deal with victims of violence, often conflicting or grieving.

Objective: Establish the influence of social skills in the job satisfaction of employees of the Institute of Legal Medicine and forensic sciences in the city of Arequipa.

Methods: Prior authorization of the head of the Institute of Legal Medicine and forensic sciences of the city of Arequipa and assent of the participants, was evaluated at 80 workers in their respective locations in the districts of Arequipa, Hunter, Mariano Melgar and Paucarpata. They were all that met the inclusion criteria were: worker for more than 6 months and participate voluntarily. Explained the motivation of surveys and applied job satisfaction scale and the scale of social skills, which were answered individually. Be prosecuted, following evaluation of the quality of the responses.

Results: The 57.50% of workers were women, the average age for women was 43.26 ± 7.93 years and for males it was 43.47 ± 6.81 years. The 81.25% were healthcare professionals, of which 37.50% were medical, 18.75% psychologists, 7.50% biologists and 6.25% chemical; the average working time was 9.76 ± 5.49 years. The 62.50% of workers were hired and 37.50% appointed. The level of overall satisfaction was low in 47.50% and high in 52.50%. The level of social skills found in workers was adequate in 72.50% and inappropriate at 27.50%. As for the influence of social skills in job satisfaction, a 40.91% of workers with inadequate social skills had low satisfaction, while a 50.00% of workers with appropriate social skills had low satisfaction, which makes not a statistically significant difference. There was no influence of social skills in job satisfaction (Coef. Contingency = 0.08).

Conclusion: The social skills of the workers of the Institute of Legal Medicine and forensic sciences in the city of Arequipa have no effect on their job satisfaction.

KEYWORDS: job satisfaction, social skills.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo laboral está relacionado estrechamente con los aspectos personales de cada ser humano, llámese carácter, emociones, relaciones interpersonales, asertividad, habilidades sociales entre otros; estos aspectos hacen que las personas concedan importancia al papel que desempeña el trabajo en su vida, y al pasar gran parte de su tiempo dentro de la institución en que laboran; el producto de esta interacción hará que su transcurso por ella sea satisfactorio y estimulante, o insatisfactorio y desagradable¹.

Las habilidades sociales ayudan a mantener una adecuada relación con las personas y el mundo que le rodea y se ven influidas por las características del medio y factores como la edad, sexo y el estatus del receptor, afectando la conducta social del sujeto².

La satisfacción laboral de los trabajadores es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su centro de trabajo, con diversos factores que inciden en la actitud del trabajador, como son las remuneraciones, expectativas de progreso, las relaciones humanas, seguridad, entre otros³.

La satisfacción del personal que labora en el Instituto de Medicina Legal se ve afectada por diversos factores, algunos de ellos derivados de los diferentes estilos de liderazgo de la jefatura, el deficiente empleo de la comunicación, la alta carga de violencia que se atiende tanto a nivel psicológico como físico, las relaciones interpersonales, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello puede repercutir en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del rendimiento del personal en sus actividades y comportamiento, que en el común de los casos se tornan problemáticos o de lo contrario, apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda y el desempeño de los trabajadores.

Los profesionales del Instituto de Medicina Legal (IML), realizan peritajes, investigación forense y emiten informes periciales en apoyo a la administración de justicia y se considera al peritado como la persona que, a solicitud de la autoridad

competente, es evaluado por el perito, a diferencia de las personas que acuden a los establecimientos de salud, por propia voluntad, por una enfermedad, quienes en este caso, son considerados pacientes. Mientras que en los servicios de salud los profesionales utilizan sus conocimientos para la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el tratamiento de enfermedades y rehabilitación de secuelas; los profesionales del Instituto de Medicina Legal utilizan sus conocimientos para ayudar a resolver los problemas que plantea el derecho en temas relacionados a la medicina, psicología, etc., a partir del estudio de indicios y evidencias, que resultan de la atención de personas que han sufrido algún tipo de agresión física o psicológica; o de otro lado personas acusadas de la comisión de un delito⁴.

Los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa tienen que atender las demandas de personas que llegan con una carga emocional negativa por haber sido víctimas de un delito o ser causantes del mismo y son sus habilidades sociales las que los ayudan a desenvolverse en ese ambiente. De otro lado, deben asistir a audiencias de Juicio Oral en las que los peritos están sujetos al interrogatorio que busca de un lado desacreditar sus pericias y de otro validarla como elemento de prueba para sentenciar.

Más allá de la pericia, de la formación científica o de la solvencia técnica, se pone en juego en el desempeño laboral un conjunto de destrezas y habilidades que no tienen que ver con la formación específica. Una persona puede ser portadora de muchos conocimientos técnicos, pero incompetente en el desempeño de su función. Así, dos personas que posean las mismas capacidades específicas, pueden tener un desempeño distinto en un mismo ámbito laboral.

La competencia laboral en cualquier área requiere de la integración de conocimientos, actitudes y habilidades⁵. Precisamente son las habilidades sociales las que en el ámbito forense permitirán, primero, investigar la verdad con personas víctimas de violencia o sus agresores, lo que requiere capacidad de interactuar y comunicación, y segundo, deberá sustentar sus hallazgos ante un administrador de justicia y un “foro” (de allí el término *forense*), mostrando aquí nuevamente su capacidad de comunicar sus hallazgos y defender sus puntos de vista ante debates y someterse a la crítica de los participantes.

Durante el 2016, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses realizó 1´105 154 pronunciamientos médico legales, de los cuales 16 280 fueron necropsias de ley, en el año 2017 el número de pericias ha ido en aumento.

En el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa durante el 2016 se realizaron en total 31,935 pronunciamientos médico legales, y estos han ido en aumento con las modificaciones en el Código Penal, tales como el Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género, a raíz de los cuales las atenciones se incrementaron como se detalla en el cuadro a continuación:

Tipo de Atención	2016	2017
Atenciones Clínicas	18495	32409
Evaluaciones Psicológicas	5633	3964
Pericias Tanatológicas	1258	1234
Peritajes Auxiliares: ADN, Biológicos, Químico – Toxicológicos	12440	13565
Peritajes Odontológicos	3000	3120

Dada la carga emocional a que los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa se enfrentan diariamente, el tener adecuadas habilidades sociales, puede contribuir a que se sientan más seguros, más competentes y fomenten buenas relaciones interpersonales, logrando prevenir, amortiguar y reducir sus experiencias de estrés laboral crónico y por lo tanto mejorar su satisfacción laboral; asimismo las habilidades sociales adecuadas también aportan en la atención al usuario externo, que al haber sido víctima de una agresión y/u otro delito se sentirá aliviado, al recibir una buena atención.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa?

OBJETIVO ESPECIFICO

Establecer la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa.

OBJETIVOS OPERACIONALES

- a) Identificar los tipos de habilidades sociales presentes en los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa.
- b) Conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa.

HIPÓTESIS

Es probable que un inadecuado desarrollo de habilidades sociales influya en una baja satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTO TEÓRICO

1. HABILIDADES SOCIALES

1.1. CONCEPTO

Las habilidades sociales son un conjunto de destrezas y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales⁶.

Las habilidades sociales se definen como “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo”⁷. El mismo autor define que “la habilidad social es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás”⁷.

Las habilidades sociales son una serie de conductas observables, pero también de sentimientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos⁸.

Son un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas¹.

1.2. COMPONENTES

Una conceptualización adecuada de habilidades sociales, implica la especificación de tres componentes: una dimensión conductual (clase de respuesta), una dimensión cognitiva y una dimensión situacional, dentro de un contexto cultural; además manifiesta que la exhibición de una habilidad social determinada exige la acertada y adecuada combinación de todos estos componentes¹.

La dimensión conductual, se refiere a aquellas conductas referidas a acciones concretas tales como hablar o moverse, y pueden ser elementos verbales, paralingüísticos y no verbales. Se propone dividir las habilidades sociales verbales en cuatro patrones de respuesta específicos y separados⁷:

- Capacidad para decir no
- Capacidad para pedir favores o hacer peticiones
- Capacidad para expresar sentimientos positivos y negativos, y
- Capacidad para iniciar, mantener y terminar conversaciones.

La mayor parte de las clases de respuesta verbal que se han propuesto con posterioridad han sido obtenidas de manera experimental, pero están muy relacionadas a las cuatro categorías mencionadas; las más comúnmente aceptadas son las siguientes:

- Defensa de los propios derechos
- Hacer peticiones
- Rechazar peticiones
- Hacer cumplidos
- Aceptar cumplidos
- Iniciar mantener y terminar conversaciones / Tomar iniciativa en las relaciones con otros.
- Expresiones de sentimientos positivos
- Expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo.

- Expresión justificada de sentimientos negativos (molestia, enfado, desagrado)
- Solicitar cambios de conducta
- Disculparse o admitir ignorancia
- Afrontar / manejar las críticas.

Además de los componentes verbales, los componentes no verbales tienen la misma importancia, y son aquellos en los que no interviene para nada la palabra, resultando prácticamente inevitable su uso, siempre que la comunicación se produzca de forma presencial; las señales no verbales y el contenido verbal tienen que ser congruentes para que el mensaje sea socialmente habilidoso y transmitido de manera precisa. Esos elementos son: la mirada, la sonrisa, la expresión facial, la orientación, la postura, los gestos y la apariencia personal y pueden matizar el contenido verbal de la respuesta: el tono con el que se remarca una frase puede cambiar su sentido; los gestos, postura, distancia, etc.².

Con respecto a la dimensión cognitiva incluye la percepción, auto lenguaje, pensamientos, atribución o interpretación del significado de las distintas situaciones de interacción social, es decir, todas variables cognitivas que ha aprendido en el trascurso de su historia personal y que la constituyen una persona única, en la cual el ambiente influirá de manera específica¹.

La dimensión situacional hace referencia a los distintos tipos de situaciones que pueden afectar a la mayor facilidad o dificultad de un individuo al a hora de comportarse asertivamente.

1.3. EVALUACIÓN DEL HABILIDADES SOCIALES

La naturaleza dinámica de las relaciones interpersonales y las influencias contextuales y situacionales a las que están expuestas hacen del estudio de las habilidades sociales algo verdaderamente complejo y dinámico, reduciendo la probabilidad de su medición con fines predictivos. Así, la conducta social que puede ser detectada en un contexto o situación, puede no necesariamente serla en otro diferente⁹.

1.4. ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

La Escala de Habilidades Sociales (EHS) ha tomado en cuenta en su elaboración las distintas clases de respuesta asertiva, así como también ha buscado tener una extensión relativamente breve, a fin de poder obtener una valoración general, rápida del individuo, además, un análisis más detallado permite reconocer distintos ámbitos de actuación en los que el déficit en habilidades sociales puede ser más llamativo⁷.

La EHS en su versión definitiva está compuesto por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo. Consta de 4 alternativas de respuesta, desde “No me identifico en absoluto” a “Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos”. A mayor puntaje global el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidades de aserción en distintos contextos.

El análisis factorial final ha revelado 6 factores: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto⁷.

Sus ámbitos de aplicación preferentes son el clínico, educativo y el de investigación con adolescentes y adultos. El tiempo que se requiere para su contestación es de aproximadamente de 15 minutos.

Normas de aplicación y corrección:

- a) Normas específicas: Es de aplicación tanto individual como colectiva, procurando mantener un buen clima y lograr una comunicación efectiva, el evaluador dará las instrucciones a fin de que sean comprendidas completamente; al no tratarse de una prueba de rendimiento, no existen respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que las respuestas sean sinceras; en caso que algún termino resulte poco comprensible para alguno de los sujetos , no hay inconveniente en sustituirlo por otro sinónimo más familiar para él; tampoco hay límite de tiempo en la aplicación de la encuesta, pero por lo general se tarda 15 minutos.

b) Calificación y Puntuación:

Existen 6 sub escalas (factores) que están conformadas por entre 4 y 6 preguntas, se suman los puntos obtenidos en cada factor, teniendo en cuenta que cada pregunta obtiene un puntaje mínimo de 1 y un máximo de 4; se anota esa puntuación directa (PD) de cada factor, los mismos que no son interpretables por sí mismos, y serán transformadas mediante los baremos correspondientes, establecidos en el instrumento, para obtener los índices globales y los perfiles individuales, según las normas de interpretación de la escala.

c) Resultados por Áreas

I. Autoexpresión de Situaciones Sociales

Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos. Para expresar las propias opiniones y sentimientos, hacer preguntas⁷.

II. Defensa de los propios derechos como consumidor

Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fija o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.⁷

III. Expresión de enfado o disconformidad

Una Alta puntuación en esta sub escala indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y / desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja indicia la dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar

posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares)⁷.

IV. Decir no y cortar interacciones

Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación) así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en lo que lo crucial es poder decir no a otras personas y cortar las interacciones - a corto o largo plazo - que no se desean mantener por más tiempo⁷.

V. Hacer peticiones

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo (que nos devuelva algo que le prestamos que nos haga un favor) o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio) Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas⁷.

VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita...) y de poder hacer espontáneamente un cumplido un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir tener iniciativa para comenzar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas⁷.

2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

2.1.1. CONCEPTO

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este, quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente¹⁰.

La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como remuneración, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo¹¹.

2.1.2. TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

- **Satisfacción laboral progresiva:** la satisfacción hace aumentar el nivel de aspiraciones
- **Satisfacción laboral estabilizada:** mantiene el nivel de aspiraciones.
- **Satisfacción laboral resignada:** reduce el nivel de aspiraciones
- **Insatisfacción laboral constructiva:** la insatisfacción es un acicate para mejorar la situación.
- **Insatisfacción laboral fija:** ve que no se cumplen sus aspiraciones, las mantiene aunque no hace nada porque cambie la situación.
- **Pseudo-satisfacción laboral resignada:** ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad¹².

2.1.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

1) Para la persona

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente
- Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo)
- Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

2) Para el equipo de trabajo y los compañeros

- Contribución a un clima positivo
- Potenciación del trabajo en equipo
- Relaciones basadas en la confianza y en “el medio/largo plazo
- Generación de conexiones positivas que son la base del “capital social” de una organización

3) Para la organización

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.

4) Para los clientes y destinatarios de los servicios

- Mejora la calidad del servicio
- Mejor atención a las quejas
- Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente.
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios¹³.

2.1.4. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los determinantes claves giran en torno a la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de organización¹⁴.

La razón por la que la edad se asocia al nivel de satisfacción se desconoce en gran parte. La persona al ingresar a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, las exigencias de la organización son aún bajas, lo cual produce un buen desempeño y en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual desaparece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mayores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Su desempeño decae y la satisfacción baja¹⁵.

Las personas con ocupación de nivel superior tienden a sentirse más satisfechos con sus empleos. Como podría esperarse, generalmente tienen una mejor remuneración y condiciones de trabajo así mismo ocupan posiciones donde hacen un mayor uso de sus habilidades¹⁶.

Hay algunas pruebas que sugieren que los niveles de satisfacción en el empleo son superiores en unidades organizacionales más pequeñas. Esto se debe a que las organizaciones más grandes tienden a abrumar a las personas, interrumpir los procesos de apoyo y limitar las cantidades de acercamiento personal, amistad y trabajo en equipo con grupos pequeños que son importantes para la satisfacción de muchas personas¹⁷.

2.1.5. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

- a) **Condiciones físicas y/o materiales** : comprende todos los aspectos de infraestructura y recursos materiales que dispone la institución , desde la ubicación del lugar de trabajo , su estructura, instalaciones y material que lo conforman , debe ser un ambiente que cumpla con características adecuadas de temperatura, iluminación , ventilación, humedad , ruido , las instalaciones deben estar diseñadas para que exista confort y funcionalidad optima , que permita al trabajador desempeñarse en un ambiente de tranquilidad y armonía¹⁵.

- b) **Beneficios laborales y/o remunerativos:** son las compensaciones que el trabajador recibe de la empresa a cambio de sus contribuciones, entre ellos están (salario, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, elogios). Cada uno de estos incentivos tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro, lo que es útil para uno puede ser inútil para otro¹⁸.
- c) **Políticas administrativas:** las políticas administrativas, procedimientos, protocolos, constituyen medios para alcanzar las metas y objetivos. Las políticas explican el modo en que se conseguirán las metas y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de esas metas. Funcionan como base para futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenten a situaciones parecidas. Las políticas administrativas deben ser lo suficientemente estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, también es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de perjuicios al trato preferente y a la injusticia¹⁹.
- d) **Relaciones sociales:** una organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de numerosas personas que son los trabajadores de la organización. El trabajo además de satisfacer las necesidades económicas, satisface la necesidad de interacción social, por lo que tener compañeros de trabajo solidarios aumentará la satisfacción laboral, además mantener relaciones sociales positivas contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas a las proporcionales experiencias agradables y potenciar su bienestar y estabilidad emocional^{18, 20}.
- e) **Desarrollo personal:** los directivos deben considerar a los empleados como el recurso más valioso de la organización e invertir en ellos,

proporcionales continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como el desarrollo personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización, ayuda a los empleados aumentando sus habilidades y cualidades. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar a un nuevo personal, aun cuando este tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar habilidades del personal existente. Además, al desarrollar las habilidades del trabajador la organización se vuelve más fuerte, productiva y rentable²¹.

- f) **Desempeño de funciones:** el desempeño individual indica la eficacia del personal que trabaja en las organizaciones. Los individuos ejecutan, deciden y planean, puesto que las organizaciones son ficciones legales que nada hacen, deciden o planean por sí mismas. Cada vez es mayor el número de personas que deben ser eficientes para que la organización funcione y para que se auto realicen y satisfagan sus propias necesidades²².
- g) **Relación con la autoridad:** en la mayor parte de los casos, el trabajo se realiza en presencia de otras personas, sean estos compañeros de trabajo o jefes. Los jefes definen con claridad las metas, establecen los estándares, vigilan los resultados, toman acciones disciplinarias, proporcionan los premios y castigos. Así el comportamiento del jefe se constituye en un factor importante de la satisfacción laboral. Los empleados con jefes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con jefes indiferentes, autoritarios y hostiles^{23, 24}.

2.1.6. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

a) **Satisfacción y productividad**

Se entiende la productividad como la medida de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos. La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción.

Al parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración^{25, 26}.

b) **Satisfacción y ausentismo**

El ausentismo se manifiesta mediante “enfermedades”, “problemas familiares”, etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente de ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo. Así la persona evita temporalmente las consecuencias displacenteras que el trabajo le provoca.

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la

empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral^{27, 24}.

c) Satisfacción y rotación

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación, los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral²⁴.

d) Satisfacción y salud de la persona

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay correlación positiva. Es necesario hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Solo así se puede determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

Diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica

que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud física y psicológica²⁵.

3. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.

- a) Almirón F, en su trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017” entrevistó a 156 colaboradores administrativos del Ministerio Público Sede Central Lima, 2017, los resultados de la investigación demuestran la relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones: es bueno, regular y deficiente para ambas. En cuanto al grado de correlación se determinó que existe una moderada correlación entre las variables y que esta correlación es significativa, es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral²⁸.
- b) Ajahuana K, Guerra B, en el año 2017 en su trabajo titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa” aplicaron la Escala de compromiso Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral a 58 trabajadores que tenían la condición laboral de nombrado o contratado, de ambos sexos, cuyos resultados señalan un nivel promedio alto de compromiso organizacional y la dimensión que prevaleció fue la de Continuidad; así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral y los factores que destacaron fueron beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. En conclusión, encontraron una relación estadísticamente significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral³.
- c) Ortega J, y Quispe D, en el año 2016, en su trabajo titulado “Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred

Ampliación Paucarpata” encuestaron a 114 trabajadores de una Micro red de Salud, entre varones y mujeres en edades comprendidas entre los 22 a 69 años, aplicando los cuestionarios de Estrés laboral de Cooper, de Satisfacción Laboral y el de Bienestar Psicológico “BIEPS-A” (M.M. CASULLO). En el análisis de relaciones encontraron que existe relación directa, estadísticamente significativa, entre las variables con los niveles de estrés²⁹.

- d) Leal-Costo C, et al en su trabajo “Las habilidades de comunicación como factor preventivo de Burnout en los Profesionales de la Salud” Encuestó a 927 profesionales sanitarios, entre médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería, usando la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud (EHC-PS) y el *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey* (MBI-HSS), y encontraron que existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre las diferentes dimensiones de las habilidades de comunicación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del burnout. Por otro lado, se observa una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de las habilidades de comunicación y la dimensión realización personal en el trabajo³⁰.
- e) Guitton JF, en su trabajo “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa”, encuestó una muestra representativa de 328 médicos, aplicando el cuestionario de Price Mueller para valorar satisfacción laboral y el Cuestionario Nacional de Asistentes y Enfermeras (NNAS del inglés *National Nursing Assistant Survey*) para valorar el clima laboral. El 68,60% de médicos fueron varones y 31,40% mujeres, con edades promedio de 48,61 años para los varones y 45,97 años para mujeres. El 23,48% fueron solteros, 73,78% fueron casados y 1,52% convivientes, con 1,22% de divorciados. Laboran en áreas clínicas en 43,60%, en área quirúrgica el 46,04%, y 10,37% laboran en áreas intermedias; 94,51% desempeña labor asistencial y 5,49% labor administrativa. El 81,40% tiene ingresos de 4 a 5 mil soles mensuales. El tiempo de trabajo promedio fue de 12,65 años. La satisfacción laboral de nivel medio en 71,95% de casos y satisfacción alta en 28,05%. El clima laboral en 47,26% fue medianamente favorable, 37,20% aprecia el clima laboral como favorable y

- 15,55% como muy favorable. La relación entre satisfacción y clima laboral de los médicos fue baja ($r < 0,30$), pero significativa ($p < 0,05$)¹⁰.
- f) Valdivia S, en el año 2011 en su trabajo titulado: “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en los médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa”, se encuestó a 145 médicos con cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral. Se encontró clima organizacional desfavorable 12.41%, muy desfavorable 1.33%, indiferente 46.9%, 37.24% clima organizacional favorable y 2.07% muy favorable. En relación a satisfacción laboral: muy insatisfecho 4.14 %, insatisfecho 15.17%, moderadamente insatisfecho 30.34%, indiferente 26.21%, moderadamente satisfecho 19.31%, satisfecho 3.45%, muy satisfecho 1.38%). También llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral¹¹.
- g) Chávez M, Escobedo P, en al año 2011 en su trabajo titulado “Empatía y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería de Organizaciones de Salud de Arequipa”, realizada en los Hospitales III Yanahuara - EsSalud y Honorio Delgado Espinoza - MINSA de Arequipa, encuestaron a 180 sujetos elegidos por muestreo aleatorio probabilístico, utilizando el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva - TECA y el Cuestionario de Actitudes sobre la Satisfacción Laboral. Los resultados muestran que no existe relación entre la Empatía y las Actitudes sobre la Satisfacción Laboral. Además, encontraron que el 43.9% de las profesionales de enfermería tienen un nivel medio de empatía, y el 87.2% tienen una actitud neutra hacia la satisfacción laboral¹².
- h) Lazo C, en su trabajo titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Alto Selva Alegre, Arequipa, 2010”, encuestó a 39 trabajadores y concluyó que el clima organizacional del centro de salud de Alto Selva Alegre es bueno en el 76.92% de trabajadores. El clima organizacional influye de forma significativa en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Alto Selva Alegre¹³.

CAPÍTULO II MÉTODOS

2.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio se realizó en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa, durante el año 2018.

El Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de la ciudad de Arequipa es una institución que realiza actividad pericial a solicitud de la autoridad competente (Fiscalía, Poder Judicial, entre otros) con el fin de colaborar con la correcta administración de justicia.

Los locales en la provincia de Arequipa son:

- **División Médico Legal III Arequipa:** Ubicada en la Avenida Daniel A. Carrión s/n, Arequipa, recibe en promedio 150 personas diariamente, para ser peritados por personal médico, psicólogo, odontólogo o para realizar exámenes auxiliares en biología forense, químico toxicología o en el servicio de ADN. El servicio de Tanatología (médico y técnico necropsiador) atiende a los familiares de personas fallecidas a las cuales se realiza la necropsia de ley, en promedio se realizan 2 necropsias por turno, y se realiza un levantamiento de cadáver fuera de la sede, por turno.

La labor pericial se realiza de manera continua, de lunes a domingo, con turnos. El personal Administrativo atiende de lunes a sábado de 7:45 a.m. a 2:25 p.m.

- **Las Divisiones Médico Legales tipo I Mariano Melgar, Hunter y Paucarpata:** Atienden un promedio de 20 a 50 personas diariamente, entre pericias médicas y psicológicas, en turnos de lunes a sábado. El personal Administrativo atiende de lunes a sábado de 7:45 a.m. a 2:25 p.m.

2.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Participaron 80 trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa, distribuidos de la siguiente manera:

- División Médico Legal III Arequipa del Instituto de Medicina Legal, son un total de 65 personas, divididas de la siguiente manera: 23 médicos, 10 psicólogos, 6 biólogos, 2 odontólogos, 5 químico – toxicólogos, 9 administrativos, 2 tecnólogos médicos, 5 técnicos necropsiadores, 1 antropólogo, 1 ingeniero de sistemas y 1 conductor.
- División Médico Legal I de Mariano Melgar son 3 médicos, 2 psicólogos y 1 personal administrativo.
- División Médico Legal I de Hunter son 2 médicos, 1 psicólogo y 1 personal administrativo.
- División Médico Legal I de Paucarpata son 2 médicos, 2 psicólogos y 1 personal administrativo.

Criterios de elegibilidad:

- **De Inclusión**

- Que labore más de 6 meses en la institución.
- Participación voluntaria en la investigación

- **De Exclusión**

- Personal de vacaciones o licencia durante la realización del estudio
- Fichas de estudio incompletas o mal llenadas.

2.3. Técnicas y procedimientos

a) Tipo de investigación:

El presente estudio es observacional, prospectivo y transversal según Douglas Altman.

b) Producción y registro de datos

Se realizaron las coordinaciones con la Jefatura de la Provincia de Arequipa, para obtener la autorización para efectuar el estudio.

Se contactó a los trabajadores para explicar el motivo del estudio y lograr su aceptación, aplicando las encuestas individualmente; absolviendo las dudas, e indicando que la encuesta es anónima y confidencial; una vez que el personal terminó de responder todos los ítems, se pidió que verifique que no falte ítems por responder, antes de entregarla.

Se realizó el estudio en las sedes del ámbito.

c) Instrumentos

Para valorar las **Habilidades Sociales** se aplicó el cuestionario de Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero E⁶, el cual tiene validez de constructo, es decir que el significado atribuido al constructo medido (habilidades sociales o asertividad) es correcto. Tiene validez de contenido, pues su formulación se ajusta a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva. Asimismo, se realizó la validación de toda la escala, a través de la confirmación experimental del significado del constructo tal como lo mide el instrumento, y de los análisis correlacionales que verifican tanto la validez convergente (por ejemplo, entre asertividad y autonomía) como la divergente (por ejemplo, entre asertividad y agresividad). La muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 770 adultos y 1015 jóvenes, respectivamente. Todos los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general, según Gismero (por ejemplo, 0,74 entre los adultos y 0,70 entre los jóvenes en el Factor IV).

La EHS de Gismero muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$, el cual se considera elevado, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en común, o a lo que tienen de relacionado, de discriminación conjunta (habilidades sociales o asertividad).

Corrección y puntuación: Existen 6 sub escalas (factores) que están conformadas por entre 4 y 6 preguntas, se suman los puntos obtenidos en cada factor, teniendo en cuenta que cada pregunta obtiene un puntaje mínimo de 1 y un máximo de 4; se anota esa puntuación directa (PD) de cada factor, los mismos que no son interpretables por sí mismos, y serán transformadas mediante los baremos

correspondientes, establecidos en el instrumento, para obtener los índices globales y los perfiles individuales, según las normas de interpretación de la escala.

Interpretación de Resultados

Con la ayuda del Percentil alcanzado se tiene un primer índice global del nivel de las habilidades sociales o aserción del trabajador. Si el Pc está en 25 o por debajo el nivel del sujeto será de BAJAS habilidades sociales. Si cae el percentil en 75 o más hablamos de un ALTO nivel en sus habilidades sociales. Si está el Percentil entre 26 y 74 es nivel en MEDIO

Puntaje Pc	NIVEL DE HS	Categoría
25 o por debajo	Nivel Bajo de HS.	Inadecuado
Entre 26 y 74	Nivel MEDIO de HS	Adecuado
75 o más	Nivel ALTO de HS.	

Para determinar la **Satisfacción laboral** se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral aprobado por el MINSA, el cual consta de 22 preguntas, tipo Escala Likert, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que el número de preguntas es adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores. El cuestionario fue validado por el MINSA para la medición de la satisfacción de personal de salud de instituciones del estado en el territorio nacional.³¹

Los aspectos que se toman en cuenta son:

- *Trabajo Actual:* lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- *Trabajo en General:* labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también

considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular

- *Interacción con el Jefe Inmediato:* Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- *Oportunidades de progreso:* situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo
- *Remuneraciones e incentivos:* pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- *Interrelación con sus compañeros de trabajo:* personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- *Ambiente de Trabajo:* Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.

Corrección y puntuación: Existen 7 indicadores que están conformados por entre 2 y 5 preguntas, se suman los puntos obtenidos en cada indicador y se calcula la mediana de los puntajes, considerando baja satisfacción puntajes de 1 a 3 y alta satisfacción valores de 4 y 5.

Para la satisfacción total se sumaron los puntajes y se estableció como baja satisfacción valores entre 22 a 66 y alta satisfacción valores entre 67 a 115.

Una vez concluida la recolección de la información, se organizó en bases de datos para su posterior interpretación y análisis.

d) Análisis Estadístico

Se empleó estadística descriptiva con determinación de frecuencias absolutas y porcentuales para variables categóricas, así como medidas de tendencia central (mediana, promedio) y de dispersión (desviación estándar) para variables numéricas. La influencia entre variable dependiente e independiente se valoró con la prueba de

independencia chi cuadrado y la influencia de las variables intervinientes en la relación entre habilidades y satisfacción se evaluó mediante el análisis de regresión logística múltiple. Se empleó para el procesamiento de datos el programa Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSS v.22.0.

e) Consideraciones éticas

La información brindada es de carácter anónimo y de uso exclusivo para la presente investigación, contando con la aceptación voluntaria para la participación.

CAPÍTULO III RESULTADOS

TABLA 1: DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES SEGÚN EDAD Y SEXO

Grupo etáreo (años)	Sexo	TOTAL	Masculino		Femenino	
			Nº	%	Nº	%
30-34		7	4	57.14	3	42.86
35-39		25	7	28.00	18	72.00
40-44		16	7	43.75	9	56.25
45-49		15	9	60.00	6	40.00
50-54		8	4	50.00	4	50.00
55-59		8	3	37.50	5	62.50
60-64		1	0	0.00	1	100.00
TOTAL		80	34	42.50	46	57.50

Edad promedio \pm D. estándar (mínimo – máximo):

- Masculino: 43.47 \pm 6.81 años (31 – 56 años)
- Femenino: 43.26 \pm 7.93 años (30 – 63 años)

TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL

GRUPO OCUPACIONAL	OCUPACIÓN	N°	%
Profesional de la Salud	Médico	30	37.50
	Psicólogo	15	18.75
	Biólogo	6	7.50
	Químico	5	6.25
	Técnico	5	6.25
	Odontólogo	2	2.50
	Tecnólogo	2	2.50
Administrativo	Administrativo	10	12.50
	Auxiliar	1	1.25
	Técnico	1	1.25
Otros	Antropólogo	1	1.25
	Conductor	1	1.25
	Ingeniero	1	1.25
TOTAL		80	100.00

T. trabajo promedio \pm D. Est. (mín – máx): 9.76 \pm 5.49 años (6 meses – 30 años)

**TABLA 3: DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES SEGÚN RELACIÓN
LABORAL**

Relación	N°	%
Contratado	50	62.50
Nombrado	30	37.50
Total	80	100.00

TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA

Satisfacción Laboral	Baja		Alta	
	N°	%	N°	%
Dimensiones				
Global	38	47.50	42	52.50
Trabajo actual	17	21.25	63	78.75
Trabajo general	15	18.75	65	81.25
Interacción con jefe	29	36.25	51	63.75
Oportunidad de progreso	46	57.50	34	42.50
Remuneración e incentivo	58	72.50	22	27.50
Interrelación con compañeros	29	36.25	51	63.75
Ambiente de trabajo	14	17.50	66	82.50

TABLA 5: NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA

Habilidades Sociales Dimensiones	Inadecuado		Adecuado	
	N°	%	N°	%
Global	22	27.50	58	72.50
Autoexpresión en situaciones sociales	13	16.25	67	83.75
Defensa de los propios derechos como consumidor	16	20.00	64	80.00
Expresión de enfado o disconformidad	22	27.50	58	72.50
Decir No y cortar interacciones	33	41.25	47	58.75
Hacer peticiones	17	21.25	63	78.75
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	36	45.00	44	55.00

TABLA 6: INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Satisfacción laboral	TOTAL	Baja		Alta	
		N°	%	N°	%
Habilidades Sociales					
Inadecuada	22	9	40.91	13	59.09
Adecuada	58	29	50.00	29	50.00
TOTAL	80	38	47.50	42	52.50

Chi² = 0.53

P = 0.47

TABLA 7: INFLUENCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción Laboral		Baja		Alta		X ² P
		Nº	%	Nº	%	
Grupo etáreo (años)	30-34	4	57.14	3	42.86	5.23 0.51
	35-39	9	36.00	16	64.00	
	40-44	7	43.75	9	56.25	
	45-49	8	53.33	7	46.67	
	50-54	4	50.00	4	50.00	
	55-59	6	75.00	2	25.00	
	60-64	0	0.00	1	100.00	
Sexo	Femenino	21	45.65	25	54.35	0.15
	Masculino	17	50.00	17	50.00	0.70
Grupo ocupacional	Profesionales de la Salud	30	46.15	35	53.85	0.52
	Administrativo	6	50.00	6	50.00	0.77
	Otros	2	66.67	1	33.33	
Área de trabajo	Clínica	17	45.95	20	54.05	0.12 0.99
	Tanatología	6	46.15	7	53.85	
	Exámenes Auxiliares	8	50.00	8	50.00	
	Administración	7	50.00	7	50.00	
Condición laboral	Contratado	23	46.00	27	54.00	0.12
	Nombrado	15	50.00	15	50.00	0.73
Tiempo de trabajo (años)	< 1	1	100.00	0	0.00	4.44 0.62
	1-4	6	54.55	5	45.45	
	5-9	13	41.94	18	58.06	
	10-14	11	50.00	11	50.00	
	15-19	4	40.00	6	60.00	
	20-24	1	33.33	2	66.67	
	≥ 25	2	100.00	0	0.00	

TABLA 8: RESULTADO DEL ANALISIS DE REGRESION LOGISTICA MULTIPLE DE LAS VARIABLES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción Laboral		Error estándar	Wald	P
Nivel de Habilidades Sociales		0.54	0.60	0.44
Edad		0.05	1.76	0.18
Sexo masculino		0.52	0.37	0.54
Grupo ocupacional	Profesionales de la Salud	-	0.13	0.94
	Administrativo	4.02	0.00	1.00
	Otros	1.65	0.13	0.72
Área de Trabajo	Área Clínica	4.02	0.00	1.00
	Área Tanatología	4.02	0.00	1.00
	Área de Exámenes	4.02	0.00	1.00
	Auxiliares			
Relación Laboral		0.57	0.49	0.48
Tiempo de Trabajo		0.07	1.93	0.16

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

En la **Tabla 1** se muestra a los trabajadores participantes en el estudio según edad y sexo; existiendo una discreta mayoría de personal femenino (57.50%), que estaría relacionada al porcentaje de profesionales administrativos que laboran, que en su mayoría son del sexo femenino, así como a la tendencia al aumento de profesionales del sexo femenino en todas las profesiones entre ellas Medicina. De otro lado la mayor parte del personal es joven, estando en el rango de 38 y 45 años, lo que estaría asociado a que el Instituto de Medicina Legal es una institución con relativo poco tiempo de funcionamiento, acabando de cumplir los 33 años de vida institucional.

La distribución de los trabajadores según grupo ocupacional se muestra en la **Tabla 2**; siendo el mayor porcentaje de personal los profesionales de la salud (81.25%), como es de esperar al ser el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses una institución encargada de aplicar los conocimientos médicos, biológicos y de otras ciencias de la salud en la resolución de los problemas que plantea el Derecho; dentro de ellos destacan los médicos, en razón a que una de las principales actividades de la institución es la atención médico legal de víctimas de un delito o falta, la atención de los acusados de un delito, así como la realización de levantamientos de cadáver y necropsias de ley en casos de muerte violenta, sospechosa o inesperada. También destaca el porcentaje de psicólogos (18.75%) debido a la alta demanda que existe de evaluaciones psicológicas por violencia familiar y delitos contra la libertad sexual entre otros. El segundo grupo ocupacional en frecuencia corresponde al personal administrativo (15%) quienes son el primer contacto del usuario con el Instituto de Medicina Legal, y además de realizar la atención inicial les corresponde remitir los resultados de las pericias a las instancias correspondientes. El tiempo promedio de trabajo fue de 9.76 ± 5.49 años.

El resto de personal profesional realiza labores periciales en distintas áreas del saber humano, y es un objetivo a largo plazo del Instituto contar con peritos en todos los campos de la actividad humana, lo que incrementaría el personal, pero con pocas personas en cada especialidad.

La **Tabla 3** corresponde a la relación laboral y dado que en el Instituto de Medicina Legal sólo los médicos (37.50%) ingresan a laborar bajo el Régimen de la Carrera Pública (Decreto Legislativo 276), son los únicos que acceden al nombramiento. El resto de personal corresponden al régimen laboral 728, que se rige por la Ley de Fomento del Empleo, en la que el Instituto de Medicina Legal, luego de realizar el proceso de selección por concurso público, procede a contratar al personal administrativo y profesionales, diferentes de los médicos, bajo las condiciones del régimen laboral de la actividad privada, estableciendo un contrato por tiempo indeterminado.

En la **Tabla 4** se muestra el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, encontrando que los que presentaron alta satisfacción estuvo en relación a la satisfacción en cuanto al trabajo actual, general y adecuado ambiente laboral, y los que presentaron bajo nivel de satisfacción laboral, estuvo asociado principalmente a las remuneraciones e incentivos (72.50% del personal las percibieron como bajas), seguido por la percepción de oportunidad de progreso (57.50% del personal las percibe como bajas).

Se debe tener en cuenta que uno de los principales determinantes de la insatisfacción, en cualquier tipo de trabajo y sobre todo en instituciones públicas, va en relación con las remuneraciones. Esto se puede mejorar a través del otorgamiento de incentivos, económicos o no económicos, como bonos, premios, etc., que motiven al trabajador a mantener elevados estándares de producción.

La poca oportunidad de progreso es otro factor importante que influyó en la baja satisfacción laboral, debido a que en la institución desde hace más de 10 años no se ha realizado nivelación, ni ascensos del personal; por otro lado, el trámite para solicitar licencias por capacitación es engorroso y en algunas ocasiones incluso con respuesta negativa.

En el resto de dimensiones, existe en general buena satisfacción, siendo la actividad pericial un campo de gran importancia en la administración de justicia, con logro de prestigio profesional; además existe la oportunidad de ejercer la docencia en instituciones de educación superior.

El estudio realizado por Almirón F²⁸, sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima, encontró que la satisfacción laboral fue buena solo en 10.3%, regular en 73.7% y deficiente el 16%; a diferencia de lo encontrado en el presente estudio; porque la realidad y problemática son diferentes; además el estudio en mención evaluó sólo a personal administrativo y utilizó un instrumento de valoración de satisfacción laboral diferente.

En la **tabla 5** se muestra el nivel de habilidades sociales de los trabajadores, destacando que las mejor desarrolladas son las referidas al nivel de autoexpresión en situaciones sociales, que los ayudan a sobrellevar el ambiente de trabajo que tiene una fuerte carga emocional negativa, sin generarles ansiedad; la defensa de los propios derechos que les permite tener conductas asertivas frente a desconocidos frente a sus propios derechos como profesionales, y la habilidad de hacer peticiones, que ayuda al personal en su interrelación con el superior y los propios usuarios.

El estudio de Leal-Costo³⁰ sobre habilidades de comunicación como factor preventivo de Burnout en profesionales de la salud, obtuvo una relación negativa entre las habilidades de comunicación y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del “Burnout” y una relación positiva entre las habilidades de comunicación y la realización personal en el trabajo. Por tanto, podemos afirmar, que las adecuadas habilidades de comunicación ayudan a proteger y amortiguar el síndrome de Burnout en los profesionales sanitarios. Estos resultados se confirman en el presente estudio, donde se encontró que la mayoría de trabajadores presentan adecuadas habilidades sociales y tienen una alta satisfacción en cuanto al trabajo realizado; haciendo la salvedad que el estudio de Leal-Costo³⁰ utiliza como instrumento la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud; mientras que en nuestro estudio se usó la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero que esta validada para población en general.

Llama la atención que en las dimensiones correspondientes a “Decir No y cortar interacciones” y a “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto”, el porcentaje es alto en los trabajadores que tienen inadecuadas habilidades sociales y el más bajo en los que tienen habilidades sociales adecuadas; lo que podría estar relacionado, en el primer caso, a la dependencia que tenemos como seres sociales, de la opinión o

aprobación de los otros, de querer ser considerado y valorado, en otras palabras, por miedo a ser rechazado; en el segundo caso estaría más relacionado a conductas aprendidas en el ambiente familiar o antecedentes personales de malas experiencias en ese tipo de relaciones.

La **Tabla 6** muestran la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral en los trabajadores; mostrando que a pesar de tener en su mayoría una alta satisfacción laboral y tener adecuadas habilidades sociales, estas últimas no influye en su satisfacción laboral, empero si les permiten cumplir con sus funciones de manera adecuada a pesar de desarrollarse en un ambiente con gran carga negativa. No hubo influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral ($p > 0.05$).

En el personal del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la ciudad de Arequipa basa su satisfacción laboral, entre otras, en la autonomía en el desempeño de sus funciones y la adecuada organización del trabajo, para lo cual las dimensiones evaluadas de habilidades sociales no son relevantes, es probable que esta sea la causa de la falta de influencia encontrada en el presente trabajo.

La **Tabla 7** muestra la influencia de las características socio-laborales en la satisfacción laboral, se encontró que, a diferencia de otros estudios, la satisfacción laboral no tuvo variación estadísticamente significativa en los diferentes grupos étnicos. En estudios en España se encontró mayor satisfacción laboral en mujeres; pero en un estudio realizado por Alfaro et al³², en tres municipalidades en Lima, no se encontró diferencias significativas entre satisfacción laboral y género, al igual que lo encontrado en el presente estudio. Respecto al grupo ocupacional, a pesar de no ser estadísticamente significativo, existe una mayor insatisfacción en el Ingeniero de Sistemas, Antropólogo y conductor (agrupado en otros), lo que tienen en común es ser personal único en sus áreas, presentando mayor sobrecarga de trabajo que supera sus capacidades y muchas veces sus horarios laborales. Respecto al área de trabajo no existió influencia significativa sobre la satisfacción laboral. A diferencia de otros estudios no se encontró influencia estadísticamente significativa entre la condición laboral y la satisfacción laboral. Respecto al tiempo de trabajo, llama la atención que una persona con menos de un año de servicio tenga baja satisfacción, se trataría de un personal administrativo, que pese a tener buena aptitud para el

trabajo, este sobrepasa su capacidad, ya que se combina la sobrecarga laboral con el proceso de aprendizaje y adaptación al tipo de trabajo a realizar, que difiere al de otras instituciones de salud. También cabe resaltar que, pese a la existencia de estudios que indican que a mayor tiempo de servicio mayor es la satisfacción, se encontró que las únicas dos personas con más de 25 años de servicio presentan baja satisfacción laboral, probablemente relacionado con el poco reconocimiento por parte de la institución a la labor realizada, sin expectativas de mejora remunerativa. En general, no existió influencia significativa entre el tiempo de trabajo y la satisfacción laboral.

En la **Tabla 8**, se muestra, mediante un análisis de regresión logística múltiple, que las variables intervinientes: edad, sexo, grupo ocupacional, área de trabajo y condición laboral no afectan de manera significativa la influencia de las habilidades sociales en satisfacción laboral. Hallazgo que no se puede contrastar con resultados similares, al ser el presente el único trabajo encontrando que evalúa la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral en el ámbito médico legal.

CAPITULO V

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSION

No se encontró influencia entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses - Provincia de Arequipa.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses realice estudios de correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción del usuario externo, a fin de evaluar cómo se afecta la imagen institucional.
2. El Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses debe mejorar la calidad y frecuencia de capacitación del personal, con el objeto de mejorar la percepción del personal sobre la poca oportunidad de progreso, lo que promovería además la mejora continua.
3. El Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses debería otorgar incentivos o reconocimientos públicos ante un desempeño sobresaliente, a fin de mejorar la percepción por parte del trabajador en cuanto al reconocimiento por su esfuerzo y eficiencia, manteniendo y/o mejorando la satisfacción laboral.
4. Promover la mejora remunerativa, que es el factor que la mayoría de trabajadores con baja satisfacción consideran como causa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Suero R. Habilidades Sociales y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de La Empresa Ps Training Executives S.A.C. Tesis para optar el grado de magister en Psicología Clínica. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú, 2015
- 2) Riccio M. Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales comunicacionales con pacientes institucionalizados en neuropsiquiátricos y sus familias. Trabajo final de licenciatura en Psicología, Universidad Empresarial Siglo 21, Argentina, 2011.
- 3) Ajahuana K, Guerra B. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa. Tesis para obtener el título profesional de psicología, Universidad Nacional de san Agustín, Arequipa 2017
- 4) Guía Médico Legal de Valoración Integral de Lesiones Corporales. Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses “Leónidas Avendaño Ureta”. Fiscalía de la Nación. Ministerio Público. 2016
- 5) Anzorena Oscar. (2009, junio 16). Habilidades sociales para la efectividad laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/habilidades-sociales-para-la-efectividad-laboral/>, con acceso el 22 de agosto 2018
- 6) Goldstein A, Sprafkin P, Gershaw N y Klein P. Habilidades Sociales y Autocontrol en la Adolescencia, 1ra edición. Barcelona: Martinez Roca. 1989
- 7) Gismero E. EHS Escala de Habilidades Sociales. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada. 2000
- 8) Roca E. Como mejorar tus habilidades Sociales, ACDE Ediciones. 2014
- 9) Guaygua M, Roth E. Desarrollo y Adaptación del Inventario de Situaciones Sociales (ISS): Validación Factorial, de Criterio y Cálculo de Confiabilidad. AJAYU, 2008; VI (2): 217-230.
- 10) Guitton JF. Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa – 2011. Tesis de Grado Académico de Magíster en Administración y Gestión en Salud. Escuela de Postgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2012.

- 11)Valdivia S. Clima organizacional y satisfacción laboral en lo médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa.2011 [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina. 2011.
- 12)Chávez M, Escobedo P. Empatía y Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de organizaciones de Salud Arequipa, realizada en los hospitales III Yanahuara – EsSalud y Honorio Delgado Espinoza – MINSA de Arequipa. Universidad Nacional de san Agustín, Arequipa 2011
- 13)Lazo C. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Alto Selva Alegre [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina; 2010.
- 14)García RR, Sánchez MPS, Cruz MMP, López PR. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. Revista Española de Comunicación en Salud. 2012; 3(1):49-61.
- 15)Vizcarra C. Análisis de la Satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Edmundo Escomel de EsSalud. Tesis para título profesional de Médico cirujano, Arequipa: UNSA. 2001
- 16)Tapia MH, Ramírez RC, Islas GE. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS. Rev. Enferm Universit. 2009. Recuperado de: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=37484> con acceso el 20 de agosto 2018.
- 17)Bustamante E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista de Comunicación y Salud, 2013; 3(1):35-49.
- 18)Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología 2010; 14 (2): 133-138.
- 19)Herrera P. Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional y técnico de la Micro red 15 de agosto. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María. Facultad de Medicina, Arequipa. 2011
- 20)Condori S. Comparación del nivel de satisfacción laboral de los médicos y odontólogos entre El Hospital Carlos Monge Medrano Y El Hospital III EsSalud

Juliaca Octubre 2011. Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina. 2011

- 21) Márquez M. Satisfacción laboral. 2016. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.html>. Con acceso el 18 de agosto 2018
- 22) Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M y cols. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de salud Pública, 2008;34(4): Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm. Con acceso el 22 de agosto 2018.
- 23) Yañez R, Arenas M, Ripoll M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Liberabit, 2010; 16(2): 193-202.
- 24) Cabrera CE. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. Rev. Med IMSS, 2004; 42 (3): 193-198
- 25) Fernández M, Camporro A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez J, Parrilla O. Satisfacción laboral en profesionales de la salud. Recuperado de: www.erevistas.csic.es/portal/ficha_articulo.jsp?id=oai:www.msc.es/Diseno/informacionProfesional/profesional_biblioteca.htm:696 con acceso el 14 de agosto 2018.
- 26) Colunga C, López MA, Aguayo G, Canales JL. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara Rev. Cubana Salud Pública 2007; 33(3)
- 27) Bonadeo MA, Marengi M, Bassi F, Fernández ME, Lago MI, Piacentini A, Bertoni CR. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch. argent. pediatr, 2005; 103(6):491-496
- 28) Almirón F. Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017. Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima 2017
- 29) Ortega J, Quispe D. Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Micro red Ampliación Paucarpata. Tesis para optar el Título profesional de psicología. Universidad Nacional de san Agustín, Arequipa 2016
- 30) Leal-Costo C, et al. Las habilidades de comunicación como factor preventivo de Burnout en los profesionales de la Salud. An. Sist. Sanit. Navar. 2015; 38(2): 213-223.

- 31) MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima, Perú. 2002.
- 32) Alfaro R, et al. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima 2012

ANEXOS

Anexo 1: Escala de Habilidades Sociales

INSTRUCCIONES: A continuación aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

Encierre con un círculo la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A B C D
2. Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A B C D
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé como negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D

20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca se como "cortar " a un amigo que habla mucho	A B C D
24. Cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D
30. Cuando alguien se me " cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D
TOTAL	

Claves de la Escala de Habilidades Sociales

PREGUNTAS	CLAVE
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	4 3 2 1
2. Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc.	4 3 2 1
3. si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	1 2 3 4
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	4 3 2 1
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"	4 3 2 1
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	4 3 2 1
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	1 2 3 4
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	4 3 2 1
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	4 3 2 1
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	4 3 2 1
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	4 3 2 1
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	4 3 2 1
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	4 3 2 1
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono , me cuesta mucho cortarla.	4 3 2 1
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	4 3 2 1
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto , regreso allí a pedir el cambio correcto	1 2 3 4
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	4 3 2 1
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	1 2 3 4
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	4 3 2 1
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	4 3 2 1
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento o comprar algo.	4 3 2 1
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	4 3 2 1
23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	4 3 2 1
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	4 3 2 1
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	1 2 3 4
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	4 3 2 1
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	4 3 2 1
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	4 3 2 1
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos (clase, reunión)	4 3 2 1
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	4 3 2 1
31. Me cuesta mucho expresar mi agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	4 3 2 1
32. Muchas veces prefiero ceder, callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	4 3 2 1
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	4 3 2 1
TOTAL	

Baremos de Adultos

Pc	Varones + Mujeres							Varones							Mujeres							S
	I	II	III	IV	V	VI	Global	I	II	III	IV	V	VI	Global	I	II	III	IV	V	VI	Global	
99	32	20	16	22-24	20	20	116-132	32	20	16	23-24	19-20	20	116-132		20	16	23-24	19-20		123-132	97
98	-	-	-	-	19	-	115	-	-	15	22	-	-	114-115	32	-	-	-	-	20	122	91
97	31	-	15	-	-	-	113-114	31	-	-	-	-	19	112-113	-	-	-	22	-	-	117-121	87
96	-	-	-	21	-	19	112	-	-	-	-	18	-	111	-	-	-	-	18	-	-	85
95	30	19	-	-	18	18	109-111	30	19	-	21	-	-	109-110	31	-	15	-	-	-	113-116	83
90	28-29	18	14	20	17	17	104-108	29	18	14	20	17	18	105-108	30	19	14	21	-	19	111-112	76
85	27	17	-	19	-	-	101-103	27-28	-	13	19	16	17	102-104	29	18	13	-	17	18	108-110	71
80	26	-	13	18	16	16	99-100	26	17	-	18	-	16	100-101	28	-	-	20	-	17	104-107	67
75	-	16	-	-	-	15	96-98	25	-	12	17	15	-	97-99	27	17	12	19	16	16	102-103	63
70	25	-	12	17	15	-	94-95	-	16	-	-	-	15	95-96	-	16	-	-	-	-	100-101	60
65	24	15	-	16	-	-	92-93	24	-	-	16	-	-	92-94	26	-	11	18	15	15	98-99	58
60	-	-	11	-	-	14	90-91	-	15	11	-	14	-	91	25	-	-	-	-	14	95-97	55
55	23	-	-	15	14	-	88-89	23	-	-	15	-	14	89-90	-	15	-	17	-	-	94	52
50	22	14	-	-	-	13	87	22	-	10	-	-	-	87-88	24	-	10	-	-	13	92-93	50
45	-	-	10	14	-	-	85-86	-	14	-	-	-	-	86	23	14	-	-	14	-	89-91	48
40	21	13	-	-	13	-	83-84	21	-	9	14	13	13	83-85	-	-	9	16	-	-	87-88	45
35	20	-	9	13	-	12	81-82	20	-	-	-	-	-	81-82	22	13	-	15	13	12	85-86	42
30	-	12	-	-	12	-	79-80	19	13	-	13	-	-	79-80	21	-	-	14	-	-	82-84	40
25	19	-	-	12	-	11	77-78	18	12	8	12	12	12	78	20	12	8	-	12	11	78-81	37
20	18	11	8	-	11	-	74-76	17	-	-	-	11	11	76-77	18-19	-	-	-	-	-	75-77	33
15	17	-	-	11	-	10	70-73	16	11	7	11	-	10	72-75	17	11	7	12	11	10	71-74	29
10	15-16	9-10	7	10	10	9	65-69	14-15	10	6	10	10	9	65-71	16	10	5-6	11	-	9	67-70	24
5	13-14	8	6	8-9	9	8	60-64	12-13	9	5	9	9	8	63-64	14-15	7-9	4	9-10	9-10	8	54-66	17
4	-	-	5	-	-	7	58-59	-	8	-	-	-	7	61-62	-	-	-	7-8	-	7	44-53	15
3	12	7	4	7	8	-	53-57	11	-	4	8	-	-	58-60	12-13	6	-	6	6-8	-	43	12
2	11	6	-	6	-	6	42-52	10	5-7	-	7	8	6	53-57	10-11	5	-	-	5	6	39-42	9
1	8-10	5	-	5-7	5	5	33-41	8-9	-	6	5-7	5	5	33-52	8-9	-	-	-	-	5	33-38	3
N	770	770	770	770	770	770	770	248	248	248	248	248	248	248	116	116	116	116	116	116	116	N
Media	21,89	13,88	10,47	14,88	13,58	13,14	87,85	21,79	14,28	10,19	14,96	13,50	13,56	88,27	23,42	14,58	10,32	16,76	14,11	13,62	92,81	Media
D.t.	4,92	3,15	2,72	3,69	2,75	3,25	14,90	5,17	3,12	2,80	3,58	2,58	3,08	14,22	5,31	3,34	3,02	3,71	2,67	3,59	16,79	D.t.

Anexo 2. Encuesta de satisfacción laboral

I.- INFORMACION GENERAL

1. Edad: _____
2. Sexo: _____
3. Condición laboral:
 - a) Nombrado () b) Contratado () c) Otros _____
4. Años de trabajo en la institución: _____
5. Área de trabajo: a) Tanatología ____ b) Clínica ____

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con una aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en general						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1

6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del IML es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Definición operacional de variables

Variable	Indicador	Unidad / Categoría	Escala
Variable independiente: Habilidades sociales			
Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Autoexpresión en situaciones sociales - Defensa de los propios derechos como consumidor - Expresión de enfado o disconformidad - Decir No y cortar interacciones - Hacer peticiones - Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto 	<p>Adecuada: Habilidad Social Alta (Pc 75 o mayor) o Media (Pc entre 26 y 74)</p> <p>Inadecuada: Habilidad Social Baja (Pc 25 o por debajo)</p>	Nominal
Variable dependiente: Satisfacción laboral			
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Actual - Trabajo en General - Interacción con el Jefe Inmediato - Oportunidades de progreso - Remuneraciones e incentivos - Interrelación con los compañeros de trabajo 	<p>Alta satisfacción (Puntaje entre 67 y 115)</p> <p>Baja satisfacción (Puntaje entre 23 y 66)</p>	Nominal
Variables intervinientes			
Edad	Fecha de nacimiento	Grupo etario	Nominal
Sexo	Caracteres sexuales secundarios	Varón / Mujer	Nominal
Tiempo de trabajo	Fecha de inicio de labor	Meses	De razón
Relación laboral	Nexo Laboral reportado por Oficina de Potencial	Nombrado, contratado	Nominal
Área de trabajo	Unidad de trabajo	Clínica, Tanatología, Administración y Exámenes Auxiliares	Nominal
Grupo Ocupacional	Grupo laboral	Profesionales de la Salud, Administrativos, Otros.	Nominal

