

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL CLAS CENTRO DE
SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, AÑO 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Javier Enrique Sotomayor Galindo

ORCID: 0000-0002-5009-3458

Asesor:

Dr. Walter Oswaldo Velásquez Rejas

ORCID: 0000-0001-7294-2054

**Para obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL CLAS CENTRO DE
SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, AÑO 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Javier Enrique Sotomayor Galindo

ORCID: 0000-0002-5009-3458

Asesor:

Dr. Walter Oswaldo Velásquez Rejas

ORCID: 0000-0001-7294-2054

**Para obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis

**“INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD CIUDAD
NUEVA DE TACNA, AÑO 2019”**

Presentada por:

Bach. Javier Enrique Sotomayor Galindo

**Tesis sustentada y aprobada el 7 de setiembre del 2023; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

SECRETARIO: Mag. Guido Benedicto Palumbo Pinto

VOCAL: Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

ASESOR: Dr. Walter Oswaldo Velásquez Rejas

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Javier Enrique Sotomayor Galindo, en calidad de: EGRESADO de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 00498732.

Soy autor (a) de la tesis titulada:

INFLUENCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA, AÑO 2019, con asesor: Dr. Walter Oswaldo Velásquez Rejas

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

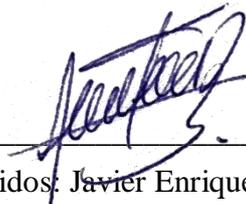
Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conecedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo

presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

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

Lugar y fecha: Tacna, 07 de septiembre del 2023



Nombres y apellidos: Javier Enrique Sotomayor Galindo

DNI 00498732

AGRADECIMIENTOS

A todos los trabajadores del CLAS
Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna,
quienes colaboraron en la investigación.

DEDICATORIA

A mi esposa y mis hijos, quienes con su apoyo pude lograr concluir este trabajo académico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA INTERNA	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	v
AGRADECIMIENTOS	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE APÉNDICES	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	20
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Formulación del problema	23
1.2.1 Interrogante principal	23
1.2.2 Interrogantes secundarias	23
1.3 Justificación de la investigación	24
1.4 Objetivos de la investigación	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 A nivel internacional:	26
2.1.2 A nivel nacional:	27
2.1.3. A nivel local:	29

2.2	Bases teóricas	30
2.2.1	Las habilidades sociales.	30
2.2.2	Estrés laboral.	46
2.3	Definición de conceptos	67
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		69
3.1	Hipótesis	69
3.1.1	Hipótesis general	69
3.1.2	Hipótesis específicas	69
3.2	Operacionalización de variables	70
3.2.1	Identificación de la variable independiente	70
3.2.2	Identificación de la variable dependiente	71
3.3	Tipo de investigación	71
3.4	Nivel de investigación	72
3.5	Diseño de investigación	72
3.6	Ámbito y tiempo social de la investigación	72
3.7	Población y muestra	73
3.7.1	Unidad de estudio	73
3.7.2	Población	73
3.7.3	Muestra	73
3.8	Procedimiento, técnicas e instrumentos	75
3.8.1	Procedimiento	75
3.8.2	Técnicas	75
3.8.3	Instrumentos	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		77
4.1.	Descripción del trabajo de campo	77
4.2.	Diseño de la presentación de los resultados	77
4.3	Resultados	78
4.4	Prueba estadística	93
4.5	Comprobación de hipótesis	95
4.5.1	Prueba de la hipótesis general	95
4.5.2	Prueba de la primera hipótesis específica	98
4.5.3	Prueba de la segunda hipótesis específica	101

4.5.4	Prueba de la tercera hipótesis específica	104
4.5.5	Prueba de la cuarta hipótesis específica	107
4.5.6	Prueba de la quinta hipótesis específica	110
4.5.7	Prueba de la sexta hipótesis específica	113
4.6	Discusión	116
4.6.1	Discusión con la hipótesis	116
4.6.2	Discusión con los objetivos	116
4.6.3	Discusión con los antecedentes	120
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		122
5.1	Conclusiones	122
5.2	Recomendaciones o propuesta	125
REFERENCIAS		128
APÉNDICE		133
Apéndice 1: Matriz de consistencia		134
Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos		136
Apéndice 3: Base de datos		144
Apéndice 4: Propuesta de Plan de Mejora		148

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Nivel de habilidades sociales</i>	78
Tabla 2.	<i>Nivel de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales”.</i>	79
Tabla 3.	<i>Nivel de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor”.</i>	80
Tabla 4.	<i>Nivel de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad”.</i>	81
Tabla 5.	<i>Nivel de la dimensión “Decir no y cortar interacciones”.</i>	82
Tabla 6.	<i>Nivel de la dimensión “Hacer peticiones”.</i>	83
Tabla 7.	<i>Nivel de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto”.</i>	84
Tabla 8.	<i>Nivel de estrés laboral.</i>	85
Tabla 9.	<i>Nivel de la dimensión “Respaldo del grupo”.</i>	86
Tabla 10.	<i>Nivel de la dimensión “Cohesión”.</i>	87
Tabla 11.	<i>Nivel de la dimensión “Influencia del líder”.</i>	88
Tabla 12.	<i>Nivel de la dimensión “Territorio organizacional”.</i>	89
Tabla 13.	<i>Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.</i>	90
Tabla 14.	<i>Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.</i>	91
Tabla 15.	<i>Nivel de la dimensión “Clima organizacional”.</i>	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Nivel de habilidades sociales.</i>	78
Figura 2. <i>Nivel de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales”.</i>	79
Figura 3. <i>Nivel de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor”.</i>	80
Figura 4. <i>Nivel de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad”</i>	81
Figura 5. <i>Nivel de la dimensión “Decir no y cortar interacciones”.</i>	82
Figura 6. <i>Nivel de la dimensión “Hacer peticiones”.</i>	83
Figura 7. <i>Nivel de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto”.</i>	84
Figura 8. <i>Nivel de estrés laboral.</i>	85
Figura 9. <i>Nivel de la dimensión “Respaldo del grupo”.</i>	86
Figura 10. <i>Nivel de la dimensión “Cohesión”.</i>	87
Figura 11. <i>Nivel de la dimensión “Influencia del líder”.</i>	88
Figura 12. <i>Nivel de la dimensión “Territorio organizacional”.</i>	89
Figura 13. <i>Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.</i>	90
Figura 14. <i>Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.</i>	91
Figura 15. <i>Nivel de la dimensión “Clima organizacional”.</i>	92
Figura 16. <i>Shapiro-Wilk de puntajes de las dimensiones de la variable “Habilidades Sociales”.</i>	93
Figura 17. <i>Shapiro-Wilk de puntajes de las escalas de las dos variables.</i>	93
Figura 18. <i>Escala de intensidad de la prueba de correlación de Spearman.</i>	94
Figura 19. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la hipótesis general .</i>	96

Figura 20. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la primera hipótesis específica.</i>	99
Figura 21. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica.</i>	102
Figura 22. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la tercera hipótesis específica.</i>	105
Figura 23. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la cuarta hipótesis específica.</i>	108
Figura 24. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la quinta hipótesis específica.</i>	111
Figura 25. <i>Resultado de la Correlación de Spearman de la sexta hipótesis específica.</i>	114

ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE	133
Apéndice 1: Matriz de consistencia	134
Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos	136
Apéndice 3: Base de datos	143
Apéndice 4: Propuesta de Plan de Mejora	148

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer la influencia de las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Para ello se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental de diseño transversal de tipo correlacional-causal. La muestra estuvo constituida por 45 trabajadores de la Centro de Salud a quienes se les aplicó la escala de Habilidades Sociales (EHS) elaborada por Gismero Gonzáles (2009) la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el nivel de estrés laboral de los investigados ($p=0.000$). Asimismo, los resultados mostraron que esta relación es inversa y de un nivel considerable ($r_s=-0.788$). Los datos analizados permitieron establecer que el 40% de entrevistados presenta un nivel bajo de habilidades sociales, el 13.33% un nivel moderadamente bajo, el 22.22% un nivel alto. Respecto al estrés laboral, se encontraron altos índices de esta variable, evidenciándose que el 35.56% de entrevistados presentan un nivel alto de estrés laboral, el 26.67% un nivel moderadamente alto, el 11.11% un nivel regular. Por otro lado, se encontró que el estrés laboral estaba relaciona a la autoexpresión de situaciones sociales ($p=0.00$; $r_s=-0.738$), a la defensa de los propios derechos como consumidor ($p=0.00$; $r_s=-0.662$), a la expresión de enfado o disconformidad ($p=0.00$; $r_s=-0.701$), a la influencia de decir no y cortar interacciones ($p=0.00$; $r_s=-0.715$), al hacer peticiones ($p=0.00$; $r_s=-0.747$) y al de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ($p=0.00$; $r_s=-0.694$), todas ellas de manera inversa y con una intensidad considerable.

Palabras clave: *Habilidades sociales, estrés laboral, centro de salud.*

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the influence of social skills on the level of work stress of the CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna staff, year 2019. For this, a quantitative, non-experimental, cross-sectional design research was developed. correlational-causal type. The sample consisted of 45 workers from the Health Center to whom the Social Skills (EHS) scale elaborated by Gismero Gonzáles (2009) the ILO-WHO Occupational Stress scale was applied. The research concluded that there is a significant relationship between social skills and the level of work stress of those investigated ($p = 0.000$). Likewise, the results showed that this relationship is inverse and of a considerable level ($r_s = -0.788$). The data analyzed allowed to establish that 40% of the interviewees present a low level of social skills, 13.33% a moderately low level, 22.22%. Regarding work stress, high indices of this variable were found, showing that 35.56% of the interviewees present a high level of work stress, 26.67% a moderately high level, and 11.11% a regular level. On the other hand, it was found that work stress was related to the self-expression of social situations ($p=0.00$; $r_s=-0.738$), to the defense of one's rights as a consumer ($p=0.00$; $r_s=-0.662$), to the expression of anger or disagreement ($p=0.00$; $r_s=-0.701$), to the influence of saying no and cutting off interactions ($p=0.00$; $r_s=-0.715$), when making requests ($p=0.00$; $r_s=-0.747$) and that of initiating positive interactions with sex ($p=0.00$; $r_s=-0.694$), all of them inversely and with a medium intensity.

Keywords: *Social skills, work stress, health center.*

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha sido considerado como un mal que se presenta en todos los países a nivel mundial, debido a los vertiginosos cambios sociales que se están produciendo, la presión en el centro de trabajos por la productividad y diversos factores que ocasionan niveles altos de estrés, llegando, inclusive, a afectar la salud física y mental de los trabajadores, más aún, si estos trabajadores laboran en instituciones estatales, pues la gestión pública se ve afectada directamente.

Dentro de las causas que puede estar ocasionando los altos niveles de estrés se tiene que los trabajadores no han desarrollado adecuadamente habilidades sociales que permitan afrontar sus interacciones sociales, ocasionando afectaciones al clima laboral, a la salud y a la satisfacción de su trabajo.

En la presente investigación se busca establecer si las habilidades sociales están relacionadas al estrés laboral que parecen los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, para ello, se plantea una investigación de cinco capítulos.

En el primer capítulo se plantean el problema y se describe adecuadamente los fundamentos que llevaron al investigador al desarrollo de la presente investigación, los cuales, permiten la formulación de una interrogante principal e interrogantes secundarias en base a las dimensiones de la variable habilidades sociales, a su vez, estos originan los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se ha desarrollado el marco teórico, en el cual, se argumenta académicamente la variable habilidades sociales y estrés laboral. En este capítulo, también se pueden encontrar antecedentes de la investigación que sirven de sustento en la discusión posterior.

En el tercer capítulo se ha desarrollado el marco metodológico, en ella se encuentra la hipótesis de investigación que se pretende contrastar en la investigación, así como la metodología de investigación que se ha seguido. De esta manera, se pueda entender cómo se recopilaron los datos y quiénes fueron los sujetos de análisis.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, los cuales, han sido divididos en resultados descriptivos y pruebas de inferencia para probar las hipótesis planteadas. Asimismo, en este capítulo se encuentra la discusión producto del análisis de alto en comparación con otros resultados.

Finalmente, en el capítulo quinto se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se han arribado producto del análisis de datos y que sirven para las falsaciones de otras investigaciones que se pretenden hacer respecto al tema propuesto.

Es estrés laboral es una afección que puede llevar, incluso, a la muerte, por consiguiente, toda investigación que busca reducirla no sólo es un beneficio para el trabajador, sino también, para la sociedad, pues, lograría organizaciones públicas más productivas en beneficio de todos los ciudadanos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día nuestra sociedad lleva un ritmo acelerado de vida por lo cual se generan reacciones y estados emocionales de tensión, determinando que el estrés es un gran factor el cual influye en el que hacer de las cosas sobre todo en el tema laboral, lo cual generará también cuadros de depresión en los trabajadores. El estrés laboral proveniente del desequilibrio emocional percibido por profesionales de diversos sectores, y el proceso por el cual ellos lo perciben y lo proyectan hacia las demás personas en su entorno, por ello, a nivel mundial, se promueven cambios en las condiciones laborales que mejoren las condiciones de vida de las personas.

Lamentablemente, esto no se está dando con la rapidez y la importancia que la salud de las trabajadoras requiere, ello, debido al constante cambio y la exigencia por brindar una mejor atención. Si bien el estrés se considera, hasta cierto punto positivo, cuando empieza a generar daños físicos y emocionales en los ambientes laborales, debe ser tratado a tiempo para evitar, así, que surjan en los trabajadores enfermedades crónicas que los afectan seriamente.

Entre las profesiones más propensas a sufrir estrés se encuentran relacionadas a las ciencias de la salud debido al constante contacto con pacientes que les hace recibir una carga traumática emocional que se repite diariamente y que es confrontada con dolor y sufrimiento de tal forma que genera ciertos males que afectan las relaciones laborales y las familiares (OIT, 2019)

A los 35 años, uno de cada seis trabajadores está en descontentos de su trabajo; personas mayores de 55 años que equivale un tercio de las personas con

esta edad, expresaron que dentro de su trabajo no se sienten apreciadas y un 16% señaló que dentro de donde laboran no tenían amigos. En un estudio que realizó una empresa de recursos humanos Robert Half UK, señaló que las personas que experimentan mayor estrés son aquellas que al estar en un alto puesto sufren lo que es la decepción por no alcanzar un punto elevado dentro de su carrera, entre ello se hallan los que trabajan en instituciones dedicadas al cuidado de la salud (OIT, 2016).

El estrés forma parte de la vida cotidiana de cada trabajador y a pesar de que ha sido estudiada de manera extensa, lo cierto es que muchos centros laborales aún padecen este problema que de manera directa está influenciando en su trabajo, situación que se ha venido presentando en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS) Centro de Salud Ciudad Nueva.

En este Centro de Salud trabajan 102 servidores contratados a tiempo completo, que se encargan de la atención a los pacientes que diariamente acuden para aliviar sus males, sin embargo, en algunas ocasiones, se ha visto ciertos comportamientos que podrían ser considerados como producto del estrés laboral que diariamente afecta a los trabajadores de la institución, los que van desde malos tratos hasta un alejamiento de la sensibilidad de los pacientes sin considerar el sufrimiento por la enfermedad que padecen. Ello podría ser una consecuencia del estrés que vive el personal y que de no ser atendido y controlado a tiempo podría perjudicar a los pacientes de este sector de Tacna.

Una de sus causas del estrés laboral en esta institución podría ser los bajos niveles de habilidades sociales del personal. Las habilidades sociales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes esfuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo y sin las cuales mucha de las interrelaciones humanas se verían afectadas.

Existen investigaciones que evidencia la posible relación entre las variables, como es el caso de la investigación de Oliva (2016) que concluyó que el estilo de comunicación es un factor importante para detectar posibles personas con estrés laboral, esto, debido a que encontró que los profesionales que eran menos asertivos, manifestaban mayor tendencia a ser depresivos, ansiosos y, por consiguiente, sufrir estrés laboral. Otra investigación fue la realizada por Cáceres (2017) en Villa El Salvador que encontró que el estrés laboral y las habilidades sociales se relacionan de manera significativa y de forma inversa, esto es, que el incremento de habilidades sociales reduciría el estrés laboral, lo cual, es un sustento inicial para el desarrollo del presente trabajo.

Las consecuencias de bajos niveles de habilidades sociales pueden afectar de distintas maneras: personal, de la organización y laboral lo cual genera malos resultados de los grupos de trabajo y descenso de la calidad del servicio.

Como parte del buen desempeño laboral, se busca que los trabajadores no realicen sus labores bajo estrés, en ese sentido, las habilidades sociales juegan un papel importante, lo cual no se da en el CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, ya que, a las diferentes Jefaturas, les interesa más llegar a las metas u objetivos, más no por la parte humana o de las buenas relaciones interpersonales, con el argumento de “hay mucho trabajo por realizar, no tenemos tiempo para eso”. Esto aunado a que no existe un plan de incentivos, ni existe un plan de actividades motivacionales ni de integración, que ayude al desarrollo del potencial humano y mejore con esto las relaciones interpersonales, vemos que las actividades se vuelven monótonas y no contribuyen para nada al progreso de la organización.

Teniendo en cuenta que las habilidades sociales son las conductas o destrezas específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal, es decir, son una serie de comportamientos aprendidos que se ponen en juego en la interacción con otras personas; y si estas se han visto deterioradas por todo lo anteriormente mencionado, es lógico pensar que esto tendrá

consecuencias negativas, originando inadaptación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

En este sentido y ante la problemática presentada, es que se ve por conveniente realizar un estudio diagnóstico para determinar la influencia de las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral de los servidores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Interrogante principal

¿Cómo influyen las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?

1.2.2 Interrogantes secundarias

- a. ¿Cómo influye *la autoexpresión de situaciones sociales* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?
- b. ¿Cómo influye *la defensa de los propios derechos como consumidor* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?
- c. ¿Cómo influye *la expresión de enfado o disconformidad* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019??
- d. ¿Cómo influye *el decir no y cortar interacciones* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?
- e. ¿Cómo influye *el hacer peticiones* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?

- f. ¿Cómo influye *el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto* en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?

1.3 Justificación de la investigación

Uno de los principales retos de la sociedad moderna es lograr una atención integral de calidad en la salud a la población. Diariamente los sistemas de noticias del Perú reportan algún tipo de mala atención a los pacientes que acuden a los centros de salud en busca de una solución a su problema.

Lamentablemente, esto también puede ser observado en el CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, una institución creada con la intención de que se dedique a la atención integral a pacientes que necesitan del cuidado de su salud de manera integral del Distrito de Ciudad Nueva.

Como trabajador administrativo del CLAS, durante los últimos años se ha venido observando problemas respecto a la mala atención del personal que labora atendiendo a los pacientes que acuden al Centro de Salud, muchos de ellos causados por factores que se perciben como estrés laboral, una percepción que necesita ser confirmada a través de una investigación.

Estos altos niveles de estrés que se pueden percibir afectan directamente a los clientes externos, los cuales reciben una atención de menor calidad en comparación a la que recibirían si el personal trabajara en equipo manteniendo buenas relaciones interpersonales. Por esa razón es necesaria la realización de la presente investigación, ya que con ella se pretende encontrar si las habilidades sociales tienen influencia en el estrés laboral que se presenta en el personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva. De encontrar una influencia significativa, se podrá planificar, posteriormente, talleres que las mejoren, lo que afectará positivamente la atención a los pacientes que buscan los servicios de la institución

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la influencia de las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la influencia de la autoexpresión de situaciones sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- b. Determinar la influencia de la defensa de los propios derechos como consumidor en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- c. Determinar la influencia de la expresión de enfado o disconformidad en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- d. Determinar la influencia de decir no y cortar interacciones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- e. Determinar la influencia de hacer peticiones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- f. Determinar la influencia de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional:

La primera, escrita por Aguado, Bátiz y Quintana (2013) de España, titulada “El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual” que fue publicada en la revista “Medicina y seguridad del trabajo” de España. La investigación se realizó utilizando una búsqueda bibliográfica de tipo exploratorio, a través de la utilización de las bases de datos Embase, Medline, Wok, Scirus, OSH Update, Psicoinfo, IBECS, Cisdoc y LILACS, así como lo hallado en los repositos de Scielo, Dialnet y Google académico. La bibliografía buscada se enmarco en el periodo del año 2009 al 2012, La investigación concluye que los niveles de estrés a los que se encuentran sometidos los trabajadores sanitarios del ámbito hospitalario son elevados y repercuten negativamente sobre su salud. Asimismo, encontró diferentes niveles de exposición al estrés en distintas especialidades, áreas o servicios del hospital, explica que existe diferencia entre áreas estresantes y no estresantes siguiendo una serie de características demográficas y organizativas del trabajo en las que además se tienen en cuenta la edad, la experiencia, el género, el trabajo a turnos y la carga de trabajo.

La segunda investigación fue desarrollada por Oliva (2010) en España y se denomina: “Las habilidades sociales como moduladoras del Estrés laboral en el ejercicio profesional de la Fisioterapia”. El estudio fue de diseño no experimental transversal en el que participaron las fisioterapeutas de la provincia de Cádiz que laboran la sanidad pública que ascienden a un total de 67 profesionales a las que se les aplicó un instrumento de elaboración propia. La investigación concluyó que

según el inventario de asertividad de Rathus (RAS), el estilo de comunicación que presentan los sujetos de estudio es tan sólo moderadamente Asertivo; cuando lo deseable en todo Profesional de la Salud sería un nivel mayor de Habilidad Social; lo que evidencia, aún más, la necesidad de una formación específica en HHSS y Asertividad. Asimismo, la investigación concluye que los profesionales menos asertivos tienden a manifestar más Depresión, están y tienen más Ansiedad y sufren más Estrés Laboral; con lo que una vez más se recalca la necesidad de desarrollar un estilo asertivo de comunicación, lo cual se logra mediante el entrenamiento de habilidades sociales.

La tercera investigación a nivel individual fue escrita por Fernández (2010) de Argentina titulado “La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral”. La investigación fue de tipo experimental en el que participaron 18 individuos, Para recolectar los datos se utilizó un test de personalidad, el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y una ficha de observación. El estudio tuvo como diseño el pre test y post test. Para recolectar los datos, en ella concluye que se halló las siguientes situaciones como factores estresantes laborales: falta de respeto en general, comportamientos inadecuados y errores de conducción de otros conductores. La confrontación en este nivel se logra adoptando técnicas relacionadas con la dieta, el descanso, el ejercicio físico, la organización, la solución de problemas y toma de decisiones, la interpretación de situaciones y problemas, atribuciones y autoestima, relaciones con los demás, el entrenamiento en técnicas de control de ansiedad y estrés.

2.1.2 A nivel nacional:

A nivel internacional se ha podido hallar a la tesis de Cáceres (2013) titulado: “Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales”. La investigación fue no experimental de diseño transversal en el que participaron 28 mujeres que trabajan en el servicio de Cuidados Críticos del neonato de un hospital infantil, 17 profesionales de enfermería y 11 técnicas de

enfermería. Para recolectar dato se utilizó una ficha sociodemográfica y, luego, se construyó un cuestionario laboral. La investigación concluye que el ambiente y la organización son variables relacionadas a las dificultades percibidas por el personal en su entorno de trabajo, por lo cual ambas generan malestar y facilitan que el personal sienta que está dando más de lo que recibe. El ambiente hace referencia a lo concreto, las características del espacio donde laboran; mientras que la organización hace referencia al clima organizacional, el cual refleja las políticas de trabajo del hospital. Los efectos negativos se intensifican con la percepción del personal de no tener poder para controlar dicha problemática, facilitando la aparición de desmotivación, frustración e impotencia que podrían desencadenar la desesperanza.

Suero (2015) en su investigación titulada: “Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executive SAC”. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo correlacional, que entrevistó a un total de 17 personas entre los 24 y 17 años. Para el levantamiento de datos se utilizó la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. La investigación encontró que existe una relación significativa entre las variables que se analizaron. Asimismo, el 65% de los investigadores tenían unas habilidades sociales regulares, el 85% tenía una satisfacción laboral regular y, además, se encontró que no existe una relación estadística significativa entre las habilidades sociales y las condiciones físicas, la escala de beneficios laborales, la escala de políticas administrativas y la escala de relación social.

Cáceres (2017) en su investigación titulada: “Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017”. La investigación fue no experimental de corte transversal, enmarcada dentro del tipo correlacional, en la investigación participaron 200 conductores. Se levantó la información a través del cuestionario de estrés laboral de Sandy y para las habilidades sociales se utilizó la lista de chequeo de habilidades

sociales de Goldstein. Los resultados mostraron que el estrés laboral y las habilidades sociales tienen una relación significativa estadística proporcional e inversa, de tal forma, que el incremento del estrés laboral reduciría las habilidades sociales de los trabajadores, asimismo, se encontró que las habilidades sociales, en los entrevistados, estaba debajo del promedio mientras que, contrariamente, padecían altos niveles de estrés.

2.1.3. A nivel local:

A nivel local se ha podido hallar la tesis de Zeballos (2017) titulada “La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociación de empresarios y emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017”. La investigación fue de nivel correlacional con diseño transversal de tipo correlacional-causal en el que participaron 26 personas. En ella concluye que existe una relación entre las variables investigadas ($p= ,023$; $r=-,54$) y un R-cuadrado que indica que la satisfacción genera la variabilidad del estrés laboral en 29,616%; lo que indica que el estrés laboral viene siendo afectado negativamente por la satisfacción laboral.

Chávez (2016) en su investigación titulada: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”. La investigación fue básica, de nivel descriptivo, porque se buscó establecer el nivel de estrés que tiene los encuestados; para ello participaron 32 trabajadores a los que se le aplicó un cuestionario de elaboración propia que constaba de 25 preguntas sobre el estrés que genera el desempeño laboral. La investigación concluyó, a través de la prueba de chi cuadrado de Pearson, que el estrés laboral afecta de manera significativa el desempeño de los trabajadores encuestados. Asimismo, se encontró que el 59.4% de los trabajadores Tenían un alto nivel de estrés, 78.1% consideró que existe una baja bastante exigencia laboral que afecta las habilidades laborales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Las habilidades sociales.

2.2.1.1 *Definición de habilidades sociales*

Las diferentes teorías de que tratan de explicar las habilidades sociales coinciden que es un aspecto que cada vez está tomando más importancia a nivel mundial, debido a que los distintos avances tecnológicos obligan a optar por nuevas formas y estrategias para comunicarse efectivamente. Para Goldstein (1980), las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para las relaciones interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional. Estas habilidades y capacidades se aplican en actividades desde básicas hasta avanzadas e instrumentales.

Según este concepto Goldstein (1980) se puede derivar tres diferentes factores o dimensiones que componen las habilidades sociales: Relaciones interpersonales, soluciones de problemas interpersonales y solución de problemas socioemocionales.

- a. Relaciones Interpersonales: Goldstein (1980) explica que una relación interpersonal es una interacción fuerte, profunda o cercana entre dos o más personas que puede variar en duración desde fugaz a duradera. Esta interacción puede estar basada en indiferencia, amor, solidaridad, interacciones de negocio, u otros tipos de compromiso social.
- b. Solución de problemas interpersonales: Para Goldstein (1980), las principales habilidades para resolver problemas interpersonales pueden considerarse esenciales para manejarse diferentes situaciones sociales, tales como:

- Tendencia a conectar causa y efecto de modo espontáneo (pensamiento causal).
 - Sensibilidad para detectar problemas sociales.
 - Habilidad para generar soluciones (pensamiento alternativo).
 - Disposición para ver posibles consecuencias de las acciones (pensamiento consecuencial).
 - Habilidad para concebir medios escalonados para lograr objetivos específicos (pensamientos medios-fines).
- c. Solución de problemas socioemocionales para Goldstein (1980) describe que se evalúa la fluidez con la que los problemas socioemocionales son resueltos tales como discusiones, conflictos, rabietas, celos, envidia, falta de control de ira, disputas, etc. Si el sujeto es incapaz de solucionar problemas socioemocionales con efectividad entonces pasará a situaciones innecesarias de conflicto y acabará diciendo mensajes que inicialmente no tenía intención de transmitir; sin embargo, si la persona sabe solucionar problemas socioemocionales con efectividad, entonces podrá controlar sus emociones y las separará de los conflictos haciendo así una comunicación más asertiva y menos reactiva.

Pereira (2019) define a las habilidades sociales como el comportamiento que realizan los seres humanos en circunstancias interpersonales para obtener o mantener refuerzo del ambiente. También pueden determinarse como las rutas hacia las metas de la persona, por tanto, se destacan tres características de vista: Entender la conducta socialmente hábil permite desarrollar derivaciones reforzantes ante cualquier eventualidad, así como realizar disposiciones interpersonales en las que se expresan habilidades sociales, y especificar la conducta socialmente especificado de modo objetivo, además, las habilidades sociales facilitan el desarrollo de

relaciones en el que las de personas empalman conversaciones con otros; por consiguiente, las relaciones sociales pueden considerarse como un suceso reforzante para la mayor parte de las personas

Entre estas interacciones, Pereira (2019) incluye aspectos como alcanzar citas, tener conocidos con los que se puede comunicar y tener la capacidad de conocer gente con una nueva visión, lo cual se logra cuando la persona domina una serie de habilidades conductuales bien estructuradas. Las habilidades sociales que impiden la pérdida del reforzamiento, por tanto, la “oposición asertiva” es relativa a aquellas competencias que una persona puede poner en juego para obviar que otros incomuniquen su conducta encaminada a un objetivo.

Roca (2005) sostiene que las habilidades sociales son un compuesto de hábitos (reflexiones, comportamientos y emociones) que agrandan nuestras probabilidades de: contar con relaciones satisfactorias, sentirse bien, adquirir lo que se quiere y lograr que los demás no imposibiliten lograr las metas, además, considera que las principales áreas en habilidades sociales son la empatía que favorece la comunicación y ayuda a conservar y mejorar la autoestima; asimismo, la asertividad ayuda a expresar los sentimientos personales de modo espontáneo, honrada y apropiado mostrando consideración con el individuo.

Sobre las habilidades sociales, Linehan (1984) sostenía que son la suficiencia compleja de difundir conductas que influyan interpersonalmente y la persistencia a la influencia social no requerida, mientras que en el mismo periodo optimiza las percepciones y minusvalora las pérdidas en vínculo con los demás individuos y conserva la propia moralidad.

Según Libet (1978), las habilidades sociales son la idoneidad compleja que fortalece positivamente o negativamente y evita transmitir conductas que son sancionadas o corregidas por los demás.

Para Walteters (1987), las habilidades sociales son la suficiencia que proporciona a una persona actuar según sus preocupaciones más sobresalientes, defenderse sin angustia inadecuada, reflejar cómodamente sentimientos íntegros y poder emplear los derechos personales sin rechazar los derechos de los demás individuos.

Según Vaello (2005), las habilidades sociales son un grupo de capacidades para manifestar conductas eficaces en etapas interpersonales con el propósito de adquirir respuestas anheladas por los demás, fabricar la convivencia lo que supone ser relativo de que cualquier instante es indispensable para mejorar la convivencia y que cualquier actuación, por más pequeña que sea, tiene su influencia en el entorno social.

Morales (2013) sostiene que las habilidades sociales hacen mención a la observación que se le presta a la persona, como comenzar un dialogo y conservarla, expresar agradecimientos, presentar a nuevas personas con otras y decir lo que agrada de ellos; las habilidades sociales avanzadas consisten en solicitar ayuda cuando se necesita, adecuarse a un grupo en alguna actividad y aceptar los errores; en tanto, las habilidades relacionadas con los sentimientos comprometen en comprender y admitir las emociones que se experimenta.

Roca (2014) explica que las habilidades sociales son una serie de conductas observables, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. Son modelos de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo. La persona con habilidades no solo busca su propio interés, sino también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando entran en conflicto trata de encontrar, en lo posible, soluciones satisfactorias para ambas partes.

Para Caballo (2007) las definiciones sobre habilidades sociales se pueden dividir entre aquellas que resaltan el contenido, otras que consideran el contenido y las consecuencias y otro grupo que se enfoca únicamente en las consecuencias del comportamiento. El contenido se refiere principalmente a la expresión de la conducta (opiniones, sentimientos, deseos, etc.), mientras que las consecuencias aluden al refuerzo social. Desde el punto de vista de Caballo es necesario tener en cuenta tanto el contenido como las consecuencias al definir la habilidad social. El autor lo define como el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

2.2.1.2 *Antecedentes de las habilidades sociales*

En la actualidad, las habilidades sociales están tomando más relevancia ya que se ha podido evidenciar que es importante relacionarse con las personas con quienes se comparte el entorno, entre ellos los compañeros de trabajo y así poder desempeñarse de manera óptima en las labores cotidianas de la organización.

Según Monasterio (2019) las habilidades sociales son parte de la personalidad del ser humano, ya que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, por tanto, necesita de un entorno para poder desarrollarse y poder perfeccionar sus habilidades sociales.

Según Boulangger (2019) las habilidades sociales han tomado cada vez más notoriedad en las organizaciones, ya que permite que cada miembro de la organización asuma la importancia de desenvolverse adecuadamente y sepa comunicarse para así poder obtener un mejor desempeño laboral, en esa línea, se mejora el desarrollo estructural de la organización y el clima laboral, haciendo que todos se involucren con el perfeccionamiento de sus habilidades sociales,

valiéndose también de la tecnología que, poco a poco, va abarcando más áreas en la organización evitando que los miembros de la organización no queden relegados por ella.

Según Esteves, Paredes, Calcina y Yapuchura (2020) las interacciones sociales son muy importantes, ya que, gracias a ellas, se logra interpretar el comportamiento de un individuo dentro de su entorno. Gracias a las teorías de las habilidades sociales, se ha podido desarrollar una manera de observar la conducta del ser humano se puede establecer relaciones del comportamiento social y su interacción; asimismo, se puede observar las habilidades de aprendizaje en el día a día del desarrollo conductual de la persona. Las habilidades sociales toman en consideración la buena comunicación con su entorno, la cooperación, la asertividad, la resolución de problemas y la manera en la que sobrellevan los problemas para un mejor desempeño.

De la misma manera, Esteves, Paredes, Calcina y Yapuchura (2020) explican que las habilidades sociales se ven juzgadas por las habilidades psicosociales que permiten garantizar que el individuo pueda realizar un buen desempeño, mejorando su calidad de vida para poder incrementar sus posibilidades de bienestar interpersonal. Por otro lado, la ciencia debe ayudar y buscar la manera de incrementar el flujo de información en la organización y la interacción de sus miembros para el buen desarrollo de la organización en la que se trabaja, buscando la armonía en el entorno de trabajo y utilizando los componentes verbales y no verbales para una mejor comprensión de los miembros de la organización.

Según Jurio (2014), es necesario analizar cómo es el desarrollo de las habilidades sociales y cómo influyen en la posibilidad de encontrar empleo, para así poder desempeñarse de manera plena en la sociedad, pues es parte de crecer como ser humano. El desarrollo de las habilidades sociales se logra a través de varias fases, de tal manera, que cada individuo pueda tomar más confianza en el proceso de integración al mundo laboral. Algunas posturas sostienen que esto se

debe iniciar en el colegio para salir mejor preparado al mercado laboral y sea más fácil poder desempeñarse como un miembro productivo de la sociedad.

De acuerdo a lo estipulado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (2016) existen numerosas formas de habilidades sociales que se ven muy involucradas en el individuo, pero a su vez, son distintas, ya que cada cultura establece diferentes maneras de poder plasmar lo que se necesita en la sociedad como son los factores de: edad, sexo, clase social, idiosincrasia de la sociedad, pues al analizar, de manera profunda las habilidades sociales, se puede notar que es amplia la gama en la que se puede interpretar la forma de desenvolverse en determinada situación. Así, por ejemplo, es factible observar que dos personas responden de manera distinta en una situación parecida y ambos lo hicieron de la manera adecuada, pues obtuvieron los mismos resultados deseados y logrando el mejor resultado para su beneficio.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (2016) los estudios que dieron inicio a las teorías de las habilidades sociales consideraban varios componentes, esto son:

- a. Componente verbal: Tiene como base el habla, es un componente directo en la comunicación entre emisor y receptor.
- b. Componente no verbal: En ella está comprometida la comunicación, pero a través de los gestos, que hacen muy importante el desarrollo comunicativo. Involucra la mirada, la manera en la que se maneja las manos, la gesticulación y otros.
- c. Componente paralingüístico: Es la manera verbal (la voz) que se emplea al comunicarse, es donde se trata de regular la voz para una mejor comunicación con el interlocutor y así poder plasmar las ideas de manera óptima con el entorno.

Según Trejo (2020) las habilidades sociales han atravesado un proceso de redefinición permanente, que hace que se evalúen cada proceso del desempeño de cada individuo en la sociedad, lo que ha producido que, aún en la actualidad, no se cuente con un concepto generalizado de lo que es una conducta socialmente habilidosa, debido a que la mayoría de autores de esta temática consideran que las características que definen a un comportamiento como exitoso socialmente, depende, enteramente, del contexto en el cual se usa.

Para Según Trejo (2020), los pilares para el desarrollo e investigación de las habilidades sociales se remontan a las décadas de los años sesenta y setenta con la utilización del término *conducta asertiva* que luego llegaría a ser sinónimo de habilidad social. El término asertivo es la expresión adecuada que una persona dirige a otras respecto a cualquier emoción, evitando respuestas ansiosas, ya que de esa manera las personas se pueden desenvolverse de manera óptima en su entorno generando bienestar.

2.2.1.3 El aprendizaje social

Según LLuen (2019), la teoría del aprendizaje social desarrollada por Cornell Montgomery explica que los comportamientos de las personas son el resultado de los procesos de aprendizaje logrados a través de la interacción con otro ser humano y en su mismo entorno, de esta forma, gracias a esa interacción surge la conducta.

LLuen (2019) explica que, a partir de lo desarrollado por Montgomery se propone que el aprendizaje social tiene lugar en función a cuatro etapas:

- La primera es el contacto cercano.
- La segunda, la imitación de los superiores.
- La tercer, la comprensión de los conceptos.

- La cuarta, el comportamiento del modelo a seguir.

Según LLuen (2019), es esencial que el ser humano perciba bien en qué tipo de entorno se encuentra pues, de esta forma podrá construir una buena conducta, en base a modales y buenos principios.

Rodríguez y Cantero (2020) describen que la teoría del aprendizaje social también fue desarrollada por Albert Bandura, quien se basa en el concepto del aprendizaje conductista sobre el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante. Desde esta postura, el comportamiento del ser humano se basa en el condicionamiento clásico en el que una conducta interna surge como estímulo-respuesta incondicionados, mientras que el comportamiento operante es aquel que se basa en las circunstancias extremas y sus consecuencias.

Para Bandura y Walters (1974) el aprendizaje social se basa en el aprendizaje que posee el ser humano a través del tiempo mediante la interacción de los demás seres humanos, es decir, que el ser humano está expuesto a percibir diferentes tipos de conductas por otros individuos, las cuales, pueden ser positivas como negativas y pueden dar lugar al desarrollo de un nuevo aprendizaje entre las personas, por ello, es importante el aprendizaje social ya que ayuda a entender cómo el ser humano puede aprender cosas nuevas y tener conductas de acuerdo a la observación de otros seres humanos.

La teoría plasmada por Bandura y Walters (1974) fue considerada más sólida y coherente de otras que se postularon en esos años, por lo que sirvió para el desarrollo de programas preventivos y asistenciales como base para la modificación de los comportamientos en los campos empresariales, educativos de la salud.

La teoría del aprendizaje social, según Bandura y Walters (1974) define el aprendizaje y la personalidad del ser humano desde la naturaleza social ya que van a destacar con hechos los modos básicos de comportarse, los cuales, se aprenderán en situaciones sociales y están unidas a las necesidades de satisfacción que

requieren los seres humanos. Esta importante teoría resalta los comportamientos del ser humano y cómo influyen los comportamientos de otros seres humanos.

Rodríguez y Cantero (2020) explican que la teoría del aprendizaje social, con el tiempo, se empezó a aplicar en el área de aprendizaje y educación, así como también en el área de psicología social, para los sistemas de medición psicológica y para el cambio conductual. En los últimos años el aprendizaje social está cobrando suma importancia ya que se la está aplicando en diferentes áreas de educación, para que así, el ser humano, pueda percibir la influencia, tanto positiva como negativa, de lo que observa del comportamiento social y, de esta manera, pueda tomar mejores decisiones para su bienestar y deje de influenciarse por los diferentes comportamientos que están a su alrededor.

Según Rodríguez y Cantero (2020) la teoría de aprendizaje social está constituida por cuatro variables:

- a. La primera, es el potencial de conducta, que viene a ser una probabilidad de ocurrencia del comportamiento que se da por la ecuación entre las expectativas, la satisfacción que busca el ser humano y la fuerza de otras conductas potenciales ante alguna situación.
- b. La segunda variable, viene a ser la expectativa, la posibilidad o la fe de conseguir alguna cosa.
- c. La tercera variable, viene a ser el valor del reforzador que se utiliza para calificar con mayor valor una conducta y reforzar mayor su eficacia.
- d. La cuarta variable, es la situación psicológica, en donde se evalúa la personalidad y conducta del ser humano.

Según Rodríguez y Cantero (2020) las posibilidades de ocurrencia de una conducta en alguna situación y en alguna relación con cierto reforzador viene a ser

una función de la expectativa de que el reforzador siga a la conducta, así como de su valor. El aprendizaje social es un elemento influyente e importante para la vida cotidiana de cada individuo. En donde las acciones de los que están alrededor cobran mucho protagonismo en el coeficiente intelectual del ser humano para que este pueda repetir las conductas que percibió u observó del otro ser humano. Por ello, el aprendizaje social y sus respectivas áreas ayudarán al ser humano a tomar buenas decisiones a favor de su comportamiento y conducta. El aprendizaje social permitirá diferenciar entre lo bueno y lo malo y reconocer el por qué y a que se debe el comportamiento tanto positivo como negativo de los seres humanos en el entorno y así poder determinar qué es lo correcto.

2.2.1.4 Enfoque teórico y métodos de evaluación social

Siguiendo a Caballo (2000), se puede decir que se tiene tres modelos teóricos que explican las habilidades sociales: el modelo personalista o de rasgos, el modelo conductual, y el modelo interactivo.

El modelo personalista: Según Montalvo (2019), de este modelo nacieron terapias orientadas, principalmente, a la supresión de características no deseables como la depresión, la ansiedad o el conflicto personal, entre otras, a fin de exterminar el malestar psicológico, pero sin motivar sistemáticamente respuestas deseadas. Este modelo ha sido mejorado por otros e incluso, calificado de incorrecto.

El modelo conductual-cognitivo: Según Montalvo (2019), este modelo permite edificar nuevas competencias conductuales disminuyendo el malestar personal que puede presentar la persona. El aprendizaje se daría por la experiencia de la persona y su historia de reforzamiento, por aprendizaje observacional o vicario, o desde la teoría del aprendizaje social o expectativa cognitiva del sujeto, que predice la probabilidad percibida de afrontar con éxito una determinada situación en función de experiencias pasadas similares a la persona, así desarrolla

una expectativa deseable o indeseable para solucionar una situación. Si la experiencia es positiva el sujeto tenderá a repetirla siempre que le sea posible.

Los modelos interactivos: Para Montalvo (2019), el importante papel que desempeñan las variables ambientales, las características personales y las interacciones entre ellas producen la conducta. Puede decirse que la intervención dirigida a enseñar habilidades sociales, cognitivas y comportamentales de acuerdo con la situación, es posiblemente el acercamiento más adecuado para prevenir y tratar la violencia y la agresividad en adolescentes, por ello, se establece la necesidad de que la intervención no se centre exclusivamente en los agresores y en las víctimas, sino que debe implicar a los compañeros de clase y a los profesores desde un enfoque interactivo. Ello, además, al ampliar la intervención a niños y jóvenes sin problemas, funcionaría como un objetivo de prevención primaria.

2.2.1.5 Elementos de las Habilidades Sociales:

Según Santamaría, Santamaría y Verdú (2018) las habilidades sociales presentan tres componentes: Los conductuales, los cognitivos y los fisiológicos

a. Componentes conductuales:

- **Comunicación no verbal:** Aquellas habilidades en las que no intervienen las palabras y se realiza de manera presencial, es un complemento del mensaje mediante repetición. Pueden ser la expresión facial, la mirada, la sonrisa, la postura, la orientación, la distancia o contacto físico, los gestos, la apariencia personal, la auto manipulaciones y movimientos nerviosos de piernas y manos.
- **Comunicación paralingüística:** Se centran en cómo se dicen las cosas y no en lo que se dice. Pueden ser el volumen de voz, tono, timbre, fluidez verbal, velocidad, claridad, tiempo de habla, latencia de respuesta y silencios.

- **Comunicación verbal:** El habla es el componente por excelencia de la comunicación y que utiliza las palabras.

b. Componentes cognitivos

- **Las competencias:** Se refiere al conocimiento de las conductas sociales y las conductas habilidosas adecuadas.
- **Las estrategias de codificación y constructor personales:** Se refiere a la percepción a los pensamientos, interpretación y experimentar el entorno, dentro de este apartado se encuentra la percepción social o interpretación adecuada.
- **Las Expectativas:** Son predicciones que el individuo realiza ante posibles consecuencias de la conducta.
- **Las Preferencias de Valores Subjetivos:** Son la base de los diferentes comportamientos entre las personas a la hora de enfrentarse a una situación social.

c. Componentes fisiológicos

Hace referencia a la frecuencia cardiaca, presión y flujos sanguíneos y otras respuestas electro dérmicas, electro miografías y frecuencias respiratorias que se observan a nivel fisiológico.

2.2.1.6 Habilidades sociales que facilitan el desarrollo de relaciones.

De acuerdo a Kelly (2002) para la mayoría de los individuos, el establecimiento de relaciones con otras personas es un objetivo deseado, o una experiencia reforzante; por consiguiente, las relaciones sociales pueden considerarse como eventos reforzantes para la mayor parte de la gente. Entre estas

interacciones, se incluyen cosas tales como conseguir citas, tener amigos con los que charlar cordialmente, y tener facilidad para conocer gente nueva en guateques u otras reuniones informales. No obstante, para conseguir cada uno de estos objetivos socialmente deseables, es preciso, ante todo, que el individuo domine una serie de habilidades conductuales relativamente bien organizadas.

Por ejemplo, para tener una cita con otra persona, el individuo que desee conseguir ese objetivo: debe encontrarse en un ambiente donde sea posible conseguir citas; debe iniciar una interacción conversacional adecuada; y debe formular una petición específica de continuar o renovar la interacción posteriormente. La constelación de éstas y otras conductas sociales similares que llevan al establecimiento de citas se denomina habilidades heterosociales o de iniciación de citas.

2.2.1.7 Tipología de habilidades sociales

Según Martínez V. (2017) se pueden observar diferentes tipos de habilidades sociales los que permitirá al individuo expresar sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación, respetando, a su vez, dichas conductas en los demás. Estas se agrupan en seis áreas:

- a. Grupo I:** Primeras habilidades sociales. Son los primeros hábitos, necesarios para alcanzar un nivel mínimo de adaptación a la sociedad.
- b. Grupo II:** Habilidades sociales avanzadas. Son aquellas que te ayudan a desenvolverte de manera práctica en la sociedad.
- c. Grupo III:** Habilidades relacionadas con los sentimientos. Ayudan a la persona a controlar las propias emociones para expresar sentimientos de tal manera que se sientan bien consigo mismos y con los demás.

- d. **Grupo IV:** Habilidades para solucionar el conflicto. Aquellas que permiten manejar un conflicto de manera que se puedan sacar beneficios del mismo.
- e. **Grupo V:** Habilidades para hacer frente al estrés. Combaten los signos propios del estrés (nerviosismo e inquietud), así como complicaciones de orden emocional (problemas en las relaciones sociales, familiares y distorsión de la realidad).
- f. **Grupo VI:** Habilidades de planificación. Proveen de la capacidad para fijar metas y prioridades, determinando lo que es necesario para cumplir el objetivo de la persona.

2.2.1.8 *Habilidades sociales que impiden la pérdida de reforzamiento*

Simultáneamente con las habilidades que aumentan el propio valor de reforzamiento y promueven las respuestas de aproximación por parte de los demás, otras competencias distintas pueden ser necesarias para manejar las conductas poco razonables de los demás. Hablamos de la oposición asertiva que sirve para ese propósito. Cuando una persona está realizando una actividad reforzante, o cuando desea expresar sentimientos creencias u opiniones personales, es posible que otros intenten bloquear o inhibir la conducta dirigida al objetivo de esa persona. En pocas palabras, otra persona podría mostrarse poco razonable al intentar eliminar ciertas actividades que el individuo encuentra reforzantes o impedirle hacer cosas potencialmente reforzantes. La oposición asertiva se refiere a aquellas competencias que una persona puede poner en juego para evitar que otros bloqueen su conducta dirigida a un objetivo; equipan al cliente con una serie de procedimientos socialmente adecuados para expresar sentimientos, desacuerdos y peticiones para que el antagónista cambie su conducta poco razonable (Kelly, 2002).

2.2.1.9 Dimensiones de las habilidades sociales

De acuerdo a Gismeros (2010) Las habilidades sociales se pueden dimensionar en:

- a. **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.
- b. **Defensa de los propios derechos como consumidor:** Expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.
- c. **Expresión de enfado o disconformidad:** 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).
- d. **Decir no y cortar interacciones:** Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren, así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo.
- e. **Hacer peticiones:** Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo 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).

- f. ***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.

2.2.2 Estrés laboral.

2.2.2.1 Definición de estrés.

El estrés es un problema cada vez más frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. El estrés, considerada una patología, va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés (Comín, De la Fuente, & Gracia, 2003).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004) explica que desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, surge cuando se da un desajuste entre la persona, en el puesto de trabajo o en la organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

La adaptación de las personas al estrés depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis, a través del cual el organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea aumento de la respiración, tensión

muscular, aumento de la transpiración secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales y de conducta.

Muñoz et al (2020) explican que el estrés es parte natural de la vida; asimismo el estrés es una etapa de crecimiento en nuestra vida personal. Desde que somos unos fetos empezamos a sentir emociones como la ansiedad, cólera y hostilidad. Según Selye (1956) define estrés con una respuesta no específica del organismo ante cualquier posible demanda que se llegue a interponer.

Desde el principio de los años, de acuerdo a Muñoz et al (2020), a través de la evolución del ser humano ha estado presente el estrés; en la primera glaciación obligó al hombre a evolucionar de bacterias a células, estas células eran muy complejas para su manutención; progresivamente se tuvo una segunda glaciación en donde la Tierra sufrió grandes cambios; los seres humano aun no tenían cerebro, ni capacidad para responder a las condiciones que se presentaban. Con los cambios de las glaciaciones y la evolución el ser humano ha sufrido cambios estresantes, llegado a ser una enfermedad que ha afectado a muchas personas con el paso de los años. El estrés sufrido se debe a la angustia, depresión y deberes que se desarrollan durante el día a día, así, el sistema neuronal, a través del tiempo, ha ido evolucionado, adaptándonos a diferentes estados.

Para Ozamiz, Dosil, Picaza y Idoiaga (2020) el estrés puede ocasionar serias afectaciones a la salud si no se la sabe afrontar, pues los seres humanos pueden actuar positiva o negativamente ante ciertas situaciones por lo que el cerebro está generando constantemente adrenalina y cortisol ocasionado que los músculos se tensen. El estrés es una afectación del ser humano, puede ser interna o externa, dependiendo del nivel físico que tengamos y se percibe por las señales de adrenalina, noradrenalina y cortisol que aparecen en el cuerpo formando una tensión.

Según Mejía *et al* (2019) las estadísticas del estrés muestran que hoy en día está presente en todos los países de mundo y hasta en las grandes empresas, es decir, los colaboradores de empresas importantes sufren serias afecciones de estrés; sin embargo, no solo los seres humanos sufren de estrés, sino también los animales, lo cual, se refleja en el envejecimiento cerebral (Orlandini, 1996).

De acuerdo a Mejía *et al* (2019), el estrés es provocado por un factor que lo provoca o estresor, a la vez se denomina una enfermedad psicológica. La ansiedad que sufrimos por tener control sobre el tiempo, hace que el estrés sea una actividad rutinaria, la cual, se evita que se manejen adecuadamente de las emociones, siendo estas el principal causante de que el estrés crezca.

Según Mejía *et al* (2019), la palabra estrés proviene del latín *stringere* que significa oprimir, atar, rodear con el cuerpo, angustia, ansiedad. Es a vez es un sentimiento de lejanía, soledad e impotencias que una persona está pasando. Hoy en día la mayor tasa de enfermedades es por causa del estrés ya que son enfermedades que involucran la mente y cuerpo. Increíblemente, en la actualidad los niños también sufren de este estrés, por los diferentes cambios que ocurren en casa o los centros educativos.

El estrés en los adolescentes, según Mejía *et al* (2019), es muy usual ya que están sufriendo cambios en su cuerpo o en las escuelas por lo que están en constante cambios, desde que ingresan a la universidad el estrés crece con mayor frecuencia ya que pueden sentir frustración por la formación que está teniendo. En los últimos años los universitarios se han convertido en susceptibles al estrés por los diferentes cambios socioculturales, la falta de apoyo político y la globalización, asimismo, el universitario en el ámbito laboral es muy vulnerable al estrés y no es capaz de sobrellevarlo afectando su salud

Rupay (2018) explica que el estrés laboral, en los últimos años, es algo recurrente en las empresas, por lo que el trabajo afecta de manera negativa a la

calidad de vida de los colaboradores y llegan a aumentar los niveles de estrés. El incremento del estrés en la sociedad, afecta, no solo a nivel individual, sino también a nivel social, ocasionando en los países o empresas grandes pérdidas desde la deserción laboral, accidentes e incluso muertes de colaboradores; además de cuantiosos gastos por servicios de salud.

2.2.2.2 Fases del estrés

Rosales (2018) explica que son tres las fases de estrés: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

a. Fase de alarma:

La fase de alarma, según Rosales (2018), es la fase más leve y se da ante situaciones diarias. Se trata mayormente de una reacción natural del organismo frente a un factor causante. En esta fase, el organismo humano se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa, por lo que exige una fuerza extra o huir de la amenaza. Además, se caracteriza por la liberación de las hormonas, que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco, la respiración, una mayor presión arterial y ansiedad. También aumenta la presión arterial, concentración sanguínea de glucosa, fuerza muscular, disminución del flujo hacia a los órganos que no son imprescindibles para la actividad motora, etc. El incremento de sudor es muy notorio en la primera fase y, por lo general, tiene una duración corta.

b. Fase de resistencia:

Fase de resistencia, de acuerdo a lo descrito por según Rosales (2018), se da cuando las situaciones aumentan, se hacen frecuentes e incluso lleva a alteraciones fisiológicas y emocionales. Esta fase surge cuando la actividad hormonal se mantiene elevada y el organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. La duración en esta fase puede

ser muy variable, dependiendo a la resistencia al estrés del individuo y en ella influyen tanto factores biológicos como psicosociales. El resultado de esta fase es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha. Si los factores estresantes se llegan a prolongar demasiado en el tiempo, nuestro organismo pasa a la fase de agotamiento.

c. Fase de agotamiento:

Fase de agotamiento, según Rosales (2018), es la última etapa y presenta una tensión más alta llegando a que el organismo se llegue a enfermar. Esta fase empieza cuando se agotan nuestras reservas energéticas de adaptación y aparece la fatiga, junto a un conjunto de signos físicos y psicológicos, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. El individuo rinde por debajo de sus capacidades, tanto físicas como mentales, y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. La sección del hipotálamo en el cerebro es particularmente vulnerable a estos procesos. Es muy probable que, bajo estas condiciones de estrés crónico, el pensamiento y la memoria se vean deteriorados, desarrollando una tendencia a síntomas depresivos y ansiosos. Una exposición excesiva puede terminar por reducir la resistencia natural y puede llegar a ocasionar enfermedades digestivas, úlceras, problemas del colon, poca capacidad de memoria y obesidad, entre otros factores.

Merino (2018) explica que también la personalidad es un factor a tener en cuenta ante un posible estrés, pues origina respuestas corporales fisiológicas que puedan desencadenar problemas de salud a futuro. De esta forma se ha considerado que existen dos tipos de personalidades:

a. Tipo A (débil al estrés)

Conducta general

- Impaciencia, carrera contra el tiempo

- Movimiento constante
- Risa a carcajadas
- Expresión facial tensa
- Se queja con frecuencia
- Insatisfecho con su puesto

Conversación

- Con altibajos y énfasis
- Rápida y a volumen alto
- Responde de inmediato
- Expresiva y gesticulante
- Da respuestas breves y directas
- Interrumpe
- Apresura al interlocutor (asiente con gestos repetidamente)

b. Tipo B (resistente al estrés)

Conducta general

- Calma
- Tranquilidad motriz
- Expresión facial relajada
- Satisfecho con su situación
- Risa suave
- Rara vez se queja

Conversación

- En tono uniforme
- Pausada y a bajo volumen
- Responde tras una pausa

- Calmada, con gesticulación escasa
- Da respuestas más bien extensas
- Espera para responder
- Escucha con atención

Para Luján (2018) el estrés en cualquiera de los anteriores casos, se convierte en un factor que interfiere en las más importantes áreas en que se desenvuelve el ser humano; sin embargo, y debido al papel que desempeña el trabajo en la vida de la persona en nuestra sociedad, se ha puesto especial énfasis en el estrés laboral o estrés ocupacional.

2.2.2.3 Factores que determinan el estrés

Mejía et al (2019) explican que hay diferentes factores que influyen para el estrés, estos son:

a. Factor ansiedad

Su característica está presente en la depresión. La ansiedad se manifiesta en intranquilidad, la persona comienza a generar ciertas adicciones, generalmente derivados del consumo de farmacos para tranquilizar o sedantes en el peor de los casos

b. Factor depresión

La depresión se caracteriza por la tristeza, el pesimismo y en general una sensación de que es difícil afrontar la carga y problemas comunes del entorno laboral. Las personas sienten agobio y tensión, asociado también con la ansiedad y la depresión.

c. Factor presiones

Este factor se caracteriza por las dificultades de adaptación de la persona a un rol o función en específico, en donde aún no tiene un grado de costumbre y asume tener una responsabilidad grande, la cual, no podrá desempeñar de la manera que desean las demás personas.

d. Factor desmotivación

Este factor considera que la persona no encuentra ningún estímulo que le ayude a salir de un estado de pesimismo y rechazo, hay poca voluntad y probabilidades de desencadenar una baja autoestima y, posteriormente, la depresión.

e. Factor mal afrontamiento

Este factor se caracteriza por la tendencia a resolver, de manera poco acertada, los problemas diarios, terminando con la sensación que todo empeoró y, en ocasiones, afectando negativamente facetas personales diferentes a la laboral. En la relación con otras personas, familiares o compañeros en el ámbito laboral se muestran signos de poco asertividad, al punto de expresar intolerancia y escasez de empatía.

Según Silverio (2018)) hay otros factores arraigados con el estrés, y al que muchas personas están sometidas actualmente y que son percibidas tanto por la persona como por el medio externo. Estos factores que son considerados rutinarios, habitualmente, suelen ser la causante de desórdenes asociados a la psicología y provocar el estrés suficiente para afectar a diferentes áreas de la persona, tanto física, social e intrapersonal, estos factores son clasificados en factores externo y factores internos

a. Factores externos:

- Falta de dinero: Lo más común es encontrar a personas que viven sometidos al estrés debido a la escasez de dinero, o preocupación constante de la misma, por lo que puede resultar a la ansiedad.
- Tránsito: Los factores que provocan ruidos, alteraciones sonoras o largos recorridos, afectan a la tranquilidad de la persona, por lo cual provoca un mecanismo de alerta constante y la que deriva en el estrés.
- La Familia: Generalmente asociada a problemas familiares, como las discusiones, enfrentamientos, riñas, etc. El cual desata una serie de consecuencias psicológicas en los involucrados, entre los cuales, el estrés viene asociado con la ansiedad y la depresión.
- El trabajo: El desorden del tiempo, también como las largas y fatigadas horas de trabajo, derivado de jornadas extenuantes que a menudo someten al trabajador a las actividades y poco descanso, además de que el exceso de trabajo provoca preocupaciones, y, consecuentemente, baja el rendimiento laboral.

b. Factores Internos:

- Problemas personales: La insatisfacción en el cumplimiento de metas, o bien, el planteamiento de metas muy altas y el pensamiento negativo; asimismo, la baja autoestima, surge un desorden psicológico, llevando también a la ansiedad y depresión, esto, ocasionado también por la falta de auto superación.

2.2.2.4 Definición de Estrés Laboral

Félix, García y Mercado (2018) lo define como un proceso dinámico entre el sujeto y su medio que se percibe la valoración cognitiva y es observada cuando una persona presenta dificultades al momento de desempeñar una labor y al intentar afrontarlas.

Según Félix, García y Mercado (2018) el estrés es una tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos. En la etapa de estrés encontramos efectos negativos que afectan la salud y ello sucede cuando se sobrepasan los límites de responsabilidad que el individuo no puede afrontar.

Almaguer (2018) menciona que el estrés es una relación de la persona con su entorno donde se encuentran demandas y exigencias en el individuo, a ello se le llama estresores, a veces, el estrés no solo se da en la relación en su entorno sino también en la capacidad que tenga el individuo para evaluar su situación, todo esto genera pérdida de interés por sus obligaciones que debe cumplir.

López et al (2012) mencionan que el estrés laboral es generado en el ambiente externo, debido que están en un entorno amenazante o perjudicial, por lo cual, se presentan diferentes síntomas como aumento de ritmo cardíaco, ansiedad, agresividad, falta de recepción y reacciones conductuales que perjudican la salud del personal y no le permite desenvolverse positivamente en su labor.

Para Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) el estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre el exceso de trabajo con la capacidad de la persona para enfrentarlas, el estrés es originado por varios factores: físicos, relaciones interpersonales y grupales (trabajo); sociales y familiares lo cual origina el desequilibrio. El estrés laboral o síndrome Burnout es uno de los principales problemas psicológicas, físicas en los trabajadores; por lo cual la depresión, ansiedad será el motivo de bajo desempeño laboral, la cual, impacta negativamente

en el bienestar de la persona originando una mala relación con sus superiores o compañeros, falta de reconocimiento, excesivo trabajo sin descanso o vacaciones.

Acosta (2008) considera que el estrés laboral es el principio de algo positivo y que solo es cuestión de manejarlo y saberlo mejorar. Es un mecanismo animal de supervivencia que funciona de manera positiva o negativa. En la mayoría de ocasiones se convierte en negativo, lo cual, afecta a nuestro cuerpo, mente y comportamiento en el trabajo o familia; es un enemigo que puede ser inmortal.

Cabrera (1994) define al estrés laboral como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de una persona al momento de adaptarse a un entorno laboral y ajustarse a presiones internas y externas, es decir, es la adaptación de nuestro organismo y mente al entorno interno y externo, por ello se dice que es subjetivo y personal.

Menéndez et al (2009) mencionan que el estrés laboral es una defensa del organismo ante la agresión o un suceso traumático en el trabajo, esta evidencia se ha completado con los aspectos psicológicos. Los elementos del estrés son:

- Estímulo (estresor)
- Respuesta (fisiológica o psicológica ante el estímulo)
- Percepción (nada es estresante si no se percibe como tal)
- Interacción persona y ambiente
- Impacto de las condiciones de trabajo sobre el bienestar y la salud

Fuertes (2004) lo define como un proceso de relación de un sujeto con el entorno laboral, esta relación es percibida amenazante y desbordante lo cual pone en peligro la salud del individuo. El nivel de estrés depende de la actitud de uno mismo y la interpretación con la realidad, es importante poder contrararlo y

modularlo. El exceso de trabajo laboral ocasiona sobrecargas en un individuo, este aspecto negativo afecta a la capacidad de reacción que un individuo tiene al momento de desempeñar una actividad o función debido que no se siente cómodo con él y con su entorno, le provoca una mala toma de decisiones, mal desenvolvimiento en el trabajo.

2.2.2.5 Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Todas las personas en algún momento pasan por el estrés laboral debido a diferentes factores del medio que lo rodea afectando así a los órganos corporales y las funciones del organismo. Por ello, ocasionan síntomas y consecuencias:

a. Síntomas del estrés laboral

Para Acero (2020) los síntomas del estrés laboral suelen estar relacionados con los factores emocionales y factores psicológicos esos factores suelen estar influenciados por diferentes causas, algunas de estas pueden ser:

- Demasiado trabajo.
- Trabajo demasiado aburrido.
- Mucha responsabilidad.
- Poco apoyo de los superiores.

Según Acero (2020), estas son algunas causas que hacen que el estrés laboral aparezca en las personas generando síntomas en las personas, los mismos que pueden ser síntomas emocionales y síntomas psicológicos:

Síntomas emocionales:

El estrés laboral, para Acero (2020), puede afectar significativamente la reacción emocional que se tiene con el entorno, cambiando el estado de ánimo y modificando el comportamiento.

Acero (2020) considera que algunas de las reacciones del estrés son fáciles de percibir por las demás personas; sin embargo, otras reacciones son más difíciles de percibir, entre ellas, la depresión, ya que a veces la persona finge un estado de emociones saludables, entre otras causas, por miedo a no ser aceptado por los demás. Los síntomas emocionales no son fáciles de percibir.

El estrés laboral, según Acero (2020), puede originar varios síntomas emocionales:

- Mal humor
- Ansiedad
- Irritabilidad
- Inseguridad
- Miedo o temor
- Dificultades para concentrarse
- Bajo estado de ánimo
- Dificultad para tomar decisiones
- Depresión

Síntomas a nivel físico:

Para Acero (2020), el estrés laboral, así como origina diversos síntomas a nivel emocional, también puede originar un montón de reacciones en nuestra fisiología, alterando los sistemas de nuestro cuerpo (motor, respiratorio, digestivo y cardiovascular), entre ellos, podemos encontrar los siguientes:

- Problemas estomacales
- Dolor físico provocado por el estrés laboral
- Sudoración desmesurada
- Mareos y náuseas
- Dolores de cabeza

- Temblores y taquicardia
- Hipo salivación (Sequedad de la boca)
- Contracturas y tensión muscular

Siguiendo a Acero (2020), ninguno de los síntomas mencionados anteriormente puede tomarse a la ligera, inicialmente, pueden parecer sin importancia, pero si se extienden con el tiempo pueden tener consecuencias graves. Por ello, ante la presencia de alguno de ellos se debe tomar medidas y consultar con un profesional especialista.

b. Consecuencias del estrés laboral

De acuerdo a Iguasnia y Saquisela (2021), las consecuencias del estrés laboral afectan al trabajador como a la empresa. Entre las consecuencias para el trabajador podemos distinguir aquellas que se presentan a nivel físico y a nivel psíquico. Estas pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo del estrés que manifiesta cada persona y de la magnitud con que se presentan las situaciones estresantes. Las consecuencias del estrés laboral para el trabajador pueden ser:

Consecuencias psíquicas:

- Deterioro cognitivo.
- Depresión.
- Dificultad para concentrarse.
- Trastornos sexuales.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Desórdenes mentales como esquizofrenia.
- Insomnio.

Además, Iguasnia y Saquisela (2021), afirman que aquellas personas que sufren de estrés laboral tienen más riesgo a consumir el tabaco, el alcohol o el

consumo de drogas. Si el individuo ya consumía alguno de ellos su consumo se intensifica. Otra de las consecuencias para el trabajador es deterioro de sus relaciones familiares y personales.

Consecuencias físicas:

Las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, según Iguasnia y Saquisela (2021), suelen presentarse en el mediano y largo plazo, y entre ellas tenemos las siguientes:

- Hipertensión.
- Alteraciones cardiovasculares:
- Arritmias.
- Pérdida del cabello (alopecia).
- Alteraciones dermatológicas:
- Dermatitis.
- Alteraciones sexuales:
- Urticaria.
- Disfunción eréctil (conocida como impotencia).
- Disminución o aumento del apetito sexual.
- Eyaculación precoz.
- Vaginismo.
- Contracturas musculares.
- Alteraciones musculo esqueléticas:
- Incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas.
- Artritis.
- Dolores crónicos.
- Alteraciones digestivas:
- Tics nerviosos.
- Estreñimiento.
- Diarrea.

Según Iguasnia y Saquisela (2021), otra de las consecuencias que presentan los trabajadores que tienen estrés laboral son los dolores de cabeza intensos que ocasiona que el empleado se vea incapacitado para realizar cualquier actividad.

c. Consecuencias del estrés laboral para la empresa:

Murillo y Ortíz (2019) explican que las consecuencias del estrés laboral se extienden hasta la empresa, por ello, las empresas tienen que tener la capacidad de mantener los niveles bajos de estrés de sus empleados, ya que afectan el rendimiento, productividad y competitividad de las mismas. Entre las consecuencias están:

- Incremento de accidentes laborales.
- Se generan sinergias negativas
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Menor productividad.
- Bajo rendimiento por empleado.
- Aumento de quejas de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

2.2.2.6 Niveles de estrés laboral

Luján (2018) explica que las personas reaccionan de modo previsible ante sucesos que le producen estrés, poniendo en funcionamiento una respuesta innata. Esta respuesta, aunque básicamente sea la misma, varía según el nivel de estrés en que se encuentre el organismo.

Duque (1999) menciona en su libro que existen seis grados de estrés, cada uno de los cuales presenta diferentes síntomas que progresivamente se hacen perjudiciales para el individuo.

- a. Grado I: Según Duque (1999) en este periodo se inicia el estrés leve y, generalmente, está acompañado de un gran impulso para actuar; la percepción es excepcionalmente aguda, se presenta una energía nerviosa, excesiva y una gran capacidad para realizar más trabajo que el habitual.
- b. Grado II: Duque (1999) explica que aparecen aquí algunos de los efectos desagradables del estrés, puesto que las reservas de energía ya no alcanzan para todo el día y es común el cansancio al levantarse, así como los trastornos ocasionales, las disfunciones estomacales, la tensión muscular en la espalda y alrededor del cráneo y la sensación de no poder relajarse.
- c. Grado III: En esta etapa, según Duque (1999) en los individuos se acentúan en la fatiga, se presenta mayores perturbaciones de las funciones estomacales e intestinales, hay tensión muscular, se producen trastornos en el sueño y sensaciones de desmayo.
- d. Grado IV: Para Duque (1999), en esta etapa hay una gran dificultad para llegar al final del día, las actividades que antes eran agradables, ahora resultan ser penosas; existe pérdida de la capacidad para poder reaccionar ante ciertas circunstancias; muestran desinterés por las actividades sociales y se acentúan los trastornos en el sueño; se presentan además, sentimientos negativos, hay imposibilidad de concentración y surgen temores.
- e. Grado V: Duque (1999) describe que se presenta un aumento en la intensidad de los síntomas, fatiga extrema, dificultad para efectuar tareas sencillas, trastornos intensos en las funciones estomacales e intestinales y permanentes sensaciones de temor.
- f. Grado VI :En esta etapa final, Duque (1999) sostiene que hay frecuentes alteraciones del corazón, sensaciones de pánico, respiración acelerada,

temblores, escalofríos, sudoración, sensación de hormigueo en manos y pies, y energía apenas suficiente para realizar las tareas más sencillas.

2.2.2.7 *Modelos de estrés laboral.*

Oliva (2010) expone cuatro modelos que provienen de la medicina y diversas ciencias del comportamiento, esto son:

- a. **Modelo Socio ambiental:** Incluyen en su modelo un conjunto de variables, estableciendo una serie de relaciones entre ellas. Parten de lo que denominan “*medio ambiente objetivo*”, entendido como las características concretas y objetivas que definen el entorno laboral de una persona dando lugar al “*medio ambiente psicológico*”, que será el que incida directamente en el tipo de respuestas -fisiológicas, conductuales y/o afectivas emitidas por el individuo. Por último, los efectos que dichas respuestas tengan en el individuo podrán dar lugar a ciertos estados de salud o de enfermedad física o psicológica.
- b. **Modelo Cognitivo-Relacional:** Surgiría al producirse un desajuste entre las demandas del ambiente planteadas a la persona y los recursos o capacidades de los que ésta dispone para hacerles frente, considerando, asimismo, la apreciación o valoración que esa persona hace de tales discrepancias.
- c. **Modelo Cognitivo-Conductual de Lazarus:** La relación de estrés es aquella en que las demandas agotan o exceden los recursos personales. La unidad de análisis es una continua transacción o encuentro que es evaluado por la persona como pérdida, amenaza de daño o desafío. Esta evaluación es muy importante, porque de ella va a depender la percepción, es decir, el sentido que el sujeto le dé a una situación como estresante.

- d. **Modelo de Demanda -Control- Apoyo social:** Parten del análisis de dos elementos que condicionan el contenido del trabajo que son la “demanda” y “control”. La demanda comprende la carga y exigencias del trabajo realizado, tanto las de naturaleza psicológica como las de naturaleza física. El concepto de control se refiere al poder de decisión o grado de autonomía que tiene el trabajador para establecer cómo y de qué manera puede llevar a cabo las demandas de trabajo poniendo en práctica sus conocimientos y los recursos de que dispone para ello.

2.2.2.8 *Causas del estrés laboral*

Comín Anadón, De la Fuente & Galve (2003) establecen nueve causas del estrés, estas son:

- a. **Estrés por excesiva tensión física o psíquica:** Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental.
- b. **Estrés por aumento de responsabilidad:** Se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan.
- c. **Estrés por trabajo repetitivo:** El trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática es un gran candidato a padecer estrés.
- d. **Estrés por inestabilidad laboral:** En la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil.

- e. ***Estrés por aumento de carga mental:*** Es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar.
- f. ***Estrés por desmotivación:*** Si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión.
- g. ***BURNOUT (estar quemado):*** En su mayoría se utiliza para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión.
- h. ***MOBBING (atacar, atropellar):*** Es la situación en la que una persona recibe estímulos hostiles hacia él por parte de los superiores o de sus propios compañeros. Esta situación, si se prolonga en el tiempo, terminará provocando estrés, que no será causado por el trabajo sino por las relaciones interpersonales.

2.2.2.9 Dimensiones del estrés laboral según la OTI-OMS

Siguiendo a Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez, & Corzo (2002) la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud consideran los siguientes factores estresantes:

- a. El clima organizacional, se refiere al carácter que tiene toda organización, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etc. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

- b. La estructura organizacional, comprende la carga burocrática de la empresa y la posición del individuo dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.
- c. El territorio de la organización, es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa. Estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio.
- d. La tecnología, será de alto valor estresante dependiendo de la disponibilidad de recursos con que la organización dota a sus empleados para su acción acordes con los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para el uso de la tecnología respectiva.
- e. La influencia del líder, y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos. La posición de líder le da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimador, recompensante, castigante, experto y referente. Diversos estudios encontraron que los supervisores a los que se les percibía como expertos y referentes eran efectivos para lograr metas de desempeño.
- f. La disgregación o falta de cohesión de un grupo, para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización. Asimismo, los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo. Cuando esto no ocurre, estos factores son considerados como

estresores.

El medio ambiente organizacional influye directamente en la percepción de estrés, particularmente las dimensiones de clima organizacional, soporte del grupo, estilo de supervisión y calidad de relaciones con los superiores, así como la estructura organizacional

2.3 Definición de conceptos

- a. **Agotamiento emocional:** Dimensión que se refiere a la sensación que tienen los trabajadores de no poder seguir en la realización de sus actividades laborales diarias por lo que manifiestan cansancio cotidiano (Hederich y Caballero, 2016).
- b. **Desencadenantes del estrés:** División del estrés en cuatro categorías según los factores que se consideran interesantes, estos son: los que se originan por la ocurrencia de hechos que no se pueden controlar, aquellos que modifican la posición actual de un individuo, los cotidianos y los biogénicos (Yáñez, 2016)
- c. **Despersonalización:** Dimensión del síndrome de burnout que se manifiesta con las actitudes distantes que tiene una persona sobre otra, de tal manera que parece ser insensible con los compañeros de trabajo o con los demás que interrelacionan en la institución (Hederich y Caballero, 2016).
- d. **Estrés laboral:** Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, surge cuando se da un desajuste entre la persona, en el puesto de trabajo o en la organización (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004).
- e. **Estrés:** Alteración del sistema adaptativo que tiene un organismo y que afecta sus diversos sistemas hormonales, por eso, se analiza desde distintas perspectivas porque no todas las personas cuentan los mismos recursos para afrontar situaciones vivenciales diarios (Martínez, García, & Martínez, 2017).
- f. **Habilidades sociales:** Son una serie de conductas observables, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás

respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. Son modelos de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo (Roca, 2014)

- g. Maslach Burnout Inventory:** Producto de la investigación de Christina Maslach que le otorgó al estrés laboral en nombre del “síndrome de burnout”, para lo cual diseñó el instrumento que más se utiliza para establecer este síndrome. Es conocido también como el inventario MBI y se divide en tres dimensiones: de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Manzanares, Merino y Fernández, 2016).
- h. Realización personal:** Sensación de necesidad que tienen los trabajadores de realizar sus trabajos de manera escrupulosa, pues de lo contrario, les genera una sensación de incompetencia y una falta de éxito personal (Hederich y Caballero, 2016).
- i. Síndrome de burnout:** Factores psicosociales que influyen en la conducta y el organismo de los trabajadores, quienes se encuentran expuestos a estresores en el centro laboral y que son parte de la interrelación que se produce en el trabajo y cuya exposición a largo plazo afecta emocional y físicamente al trabajador (Aldrete *et al*, 2016).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Las habilidades sociales influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a. La autoexpresión de situaciones sociales influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- b. La defensa de los propios derechos como consumidor influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- c. La expresión de enfado o disconformidad influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- d. El decir no y cortar interacciones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- e. El hacer peticiones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- f. El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS

Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1 Identificación de la variable independiente

Habilidades sociales: “Conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás” (Roca, 2014, Caballo, 2007).

3.2.1.1 Indicadores

- Nivel de autoexpresión de situaciones sociales.
- Nivel de defensa de los propios derechos como consumidor.
- Nivel de expresión de enfado o disconformidad.
- Nivel de decir no y cortar interacciones.
- Nivel de hacer peticiones.
- Nivel de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

3.2.1.2 Escala de medición

Escala ordinal

- Bajo
- Moderadamente bajo
- Regular
- Moderadamente alto
- Alto

3.2.2 Identificación de la variable dependiente

Estrés laboral: Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias

3.2.2.1 Indicadores

- Nivel de estresores por el respaldo del grupo.
- Nivel de estresores por la falta de cohesión.
- Nivel de estresores por la influencia del líder.
- Nivel de estresores por el territorio organizacional.
- Nivel de estresores por la tecnología.
- Nivel de estresores por la estructura organizacional.
- Nivel de estresores por el clima organizacional.

3.2.2.2 Escala de medición

Escala ordinal

- Bajo
- Moderadamente bajo
- Regular
- Moderadamente alto
- Alto

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser calificada como “básica”, por cuanto se orienta a encontrar un conocimiento nuevo que podría ser aplicado en el futuro.

3.4 Nivel de investigación

La investigación se considera dentro del nivel correlacional. De acuerdo a lo que sostiene Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) las investigaciones correlacionales permiten establecer relaciones de causalidad entre las variables, en este caso establecer si las habilidades sociales influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna.

3.5 Diseño de investigación

El diseño que se utilizará en la investigación no experimental de diseño transversal de tipo correlacional-causal. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los tipos de diseño transversal en la investigación no experimental son tres: Exploratorio, descriptivo y correlacional-causal. El tipo de diseño correlacional-causal tiene por objeto realizar una prueba correlación que pueda probar la causalidad a través de la intensidad y dirección de la influencia de una variable sobre otra, gracias a un coeficiente de correlación. Para ello, se debe tener como condición que las variables sean numéricas (Discretas o Continuas) y, de acuerdo a la naturaleza de sus datos (Con distribución normal o no) elegir una prueba de correlación entre la de Pearson (Si los datos tienen distribución normal) o Spearman (si no los datos o no tiene correlación normal).

3.6 Ámbito y tiempo social de la investigación

El tema de investigación se realizó en el CLAS Centro de Salud Ciudad ubicado en el distrito de Ciudad Nueva (provincia y departamento de Tacna), en el cual, fue factible realizar la investigación por cuanto se contó con los permisos correspondientes para el levantamiento de información.

3.7 Población y muestra

3.7.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio comprendió los servidores públicos nombrados en el CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva.

3.7.2 Población

La población de estudio estará comprendida por 102 servidores públicos nombrados en el CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera

- 20 Médicos asistenciales
- 18 Enfermeras
- 16 Obstetras
- 24 Técnicos en Enfermería
- 04 Odontólogos
- 05 Técnicos en Transportes
- 08 Personal de Servicios Generales
- 07 Otros Profesionales

3.7.3 Muestra

Para determinar la muestra se recurrió a la fórmula para poblaciones finitas, la cual, es la siguiente:

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

Dónde:

N : Indica la población = 102 servidores públicos.

n : Indica la muestra = ?

p	: Indica la probabilidad de éxito	= 0.5
q	: Indica la probabilidad de fracaso	= 0.5
z	: Indica la desviación estándar	= 1.96
e	: Indica el margen de error	= 0.05

Determinación del tamaño de la Muestra

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

$$n = \frac{102 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(102 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 81$$

El resultado al resolver la fórmula para poblaciones finitas considera una muestra inicial de 81 servidores públicos, a ello, se aplica la fórmula de ajuste de muestra que es la siguiente:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde:

n' = Indica la muestra sin ajustar

N = Indica a la población

$$n = \frac{81}{1 + \frac{81}{102}} = 45$$

De tal manera, que fueron entrevistados 45 servidores públicos, los mismos que fueron:

- 09 Médicos asistenciales
- 08 Enfermeras
- 07 Obstetras
- 10 Técnicos en Enfermería
- 02 Odontólogos
- 02 Técnicos en Transportes
- 04 Personal de Servicios Generales
- 03 Otros Profesionales

3.8 Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.8.1 Procedimiento

El trabajo de investigación se realizó cumpliendo los siguientes pasos:

- a. Se solicitó el permiso a los directivos del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva para realizar la investigación.
- b. Se capacitó a 2 encuestadores para que realicen la recolección de datos. Uno para el turno de la mañana y el otro para el turno tarde.
- c. Se realizó la recolección de datos.
- d. Se procedió al análisis de los datos tabulados.

3.8.2 Técnicas

Para lograr recolectar los datos se utilizó la técnica de encuesta.

3.8.3 Instrumentos

- a. **Para la variable “habilidades sociales”:** Se utilizó la “Escala de Habilidades Sociales (EHS)” elaborada por Gismero Gonzáles (2009), de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- b. **Para la variable “estrés laboral”:** Se utilizó la “Escala de estrés laboral de la OIT-OMS” adaptada por Paredes (2016) de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción del trabajo de campo

La realización de trabajo de campo se desarrolló de la siguiente manera:

- a. Se coordinó con la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva para poder realizar la encuesta dentro del Centro de Salud.
- b. Se coordinó con los trabajadores para que indiquen en que fecha y hora podrán llenar el cuestionario.
- c. Antes de la entrega del cuestionario, se les explicó a los trabajadores los objetivos de la investigación, asimismo, se garantizó que el uso de los datos será exclusivamente académico y anónimos.
- d. Los cuestionarios fueron numerados para su posterior tabulación.

4.2. Diseño de la presentación de los resultados

Los resultados se presentan de manera descriptiva y de forma inferencial:

- a. A nivel descriptivo se presenta en tablas y figuras en relación a los resultados de la escala total y de sus dimensiones.
- b. A nivel inferencial se presenta la prueba de Correlación de Spearman de todas las hipótesis planteadas en el estudio.

4.3 Resultados

Tabla 1.

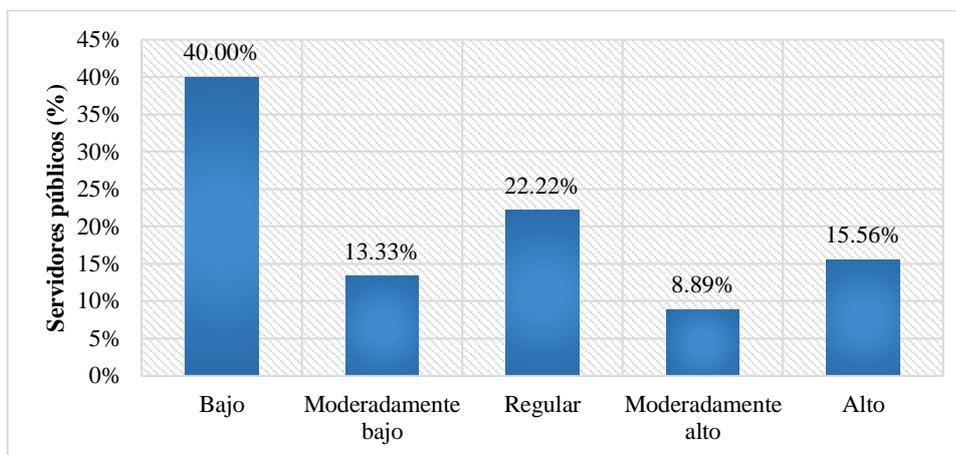
Nivel de habilidades sociales

Categorías	f	%
Bajo	18	40.00
Moderadamente bajo	6	13.33
Regular	10	22.22
Moderadamente alto	4	8.89
Alto	7	15.56
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 1.

Nivel de habilidades sociales.



Nota: Tomado de la tabla 1.

En la tabla y figura 1 se puede apreciar el nivel de habilidades sociales que presentan el personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede observar el 40% de entrevistado presenta un nivel bajo de habilidades sociales, el 13.33% un nivel moderadamente bajo, el 22.22% un nivel regular, el 8.89% un nivel moderadamente alto y el 15.56% un nivel alto.

Tabla 2.

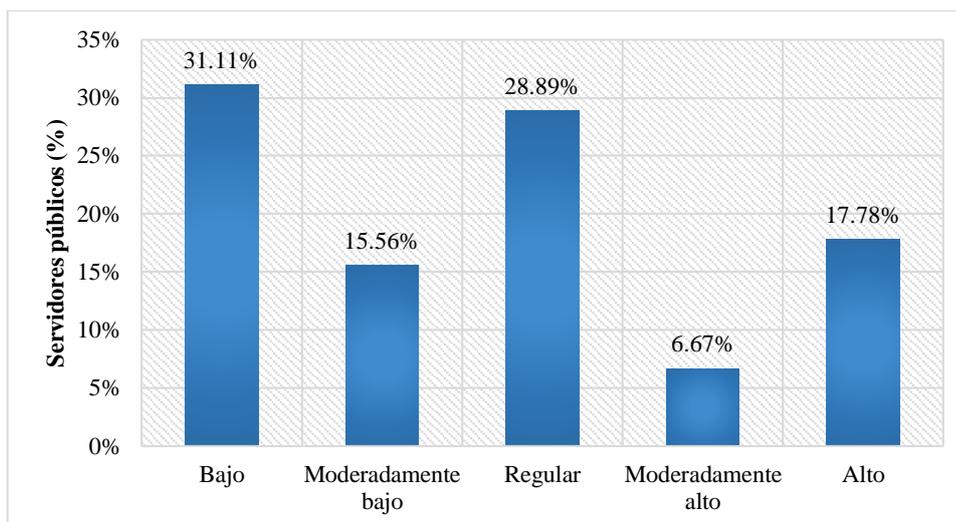
Nivel de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales”.

Categorías	f	%
Bajo	14	31.11
Moderadamente bajo	7	15.56
Regular	13	28.89
Moderadamente alto	3	6.67
Alto	8	17.78
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 2.

Nivel de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales”.



Nota: Tomado de la tabla 2.

La tabla y figura 2 muestran el nivel de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede apreciar, el 31.11% de entrevistados mostró un nivel bajo de autoexpresión en situaciones sociales, el 15.56% evidenció un nivel moderadamente bajo, el 28.89% tiene un nivel regular en esta dimensión, el 6.67% tuvo un nivel moderadamente alto y el 17.78% tenía un nivel alto de autoexpresión en situaciones sociales.

Tabla 3.

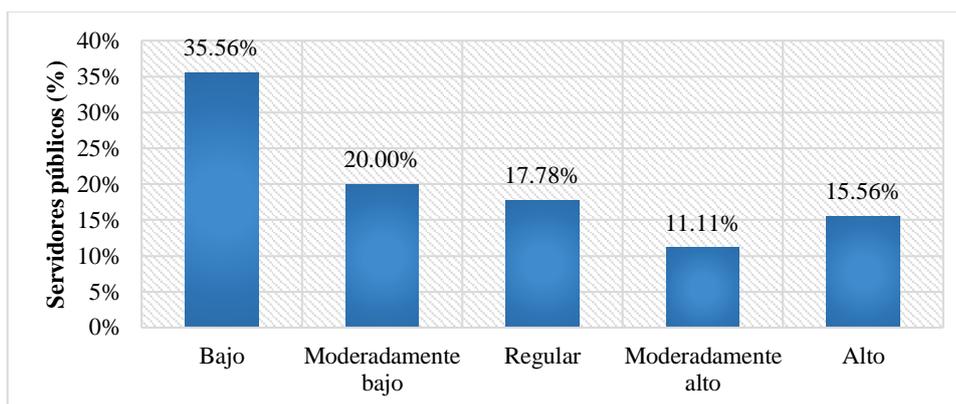
Nivel de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor”.

Categorías	f	%
Bajo	16	35.56
Moderadamente bajo	9	20.00
Regular	8	17.78
Moderadamente alto	5	11.11
Alto	7	15.56
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 3.

Nivel de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor”.



Nota: Tomado de la tabla 3.

La tabla y figura 3 muestran el nivel de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se observa, el 35.56% de encuestados tenía un nivel bajo de defensa de los propios derechos como consumidor, el 20% tuvo un nivel moderadamente bajo, el 17.78% evidenció un nivel regular en esta dimensión, el 11.11% presentó un nivel moderadamente alto y el 15.56% tenía un nivel alto de defensa de los propios derechos como consumidor.

Tabla 4.

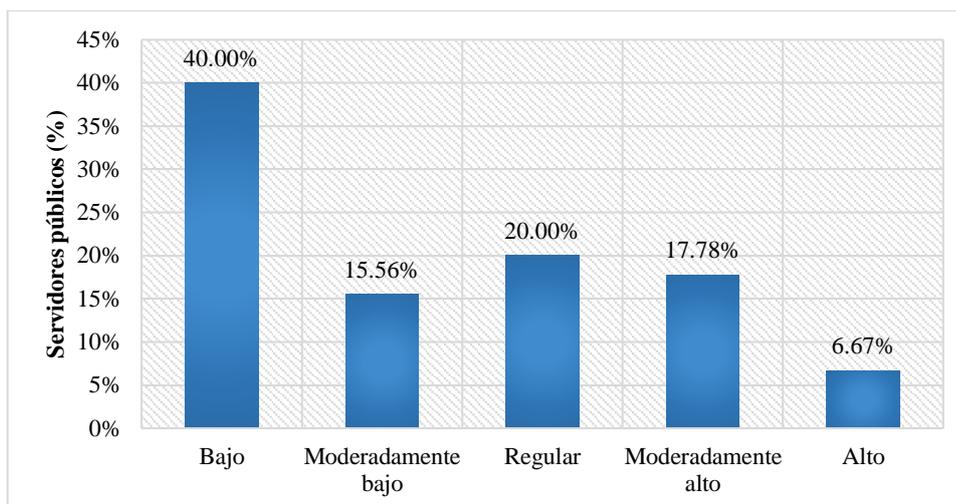
Nivel de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad”.

Categorías	f	%
Bajo	18	40.00
Moderadamente bajo	7	15.56
Regular	9	20.00
Moderadamente alto	8	17.78
Alto	3	6.67
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 4.

Nivel de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad”.



Nota: Tomado de la tabla 4.

La tabla y figura 4 muestran el nivel de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establecer que el 40% de encuestados tenía un nivel bajo de expresión de enfado o disconformidad, el 15.56% mostró un nivel moderadamente bajo, el 20% alcanzó un nivel regular en esta dimensión, el 17.78% obtuvo un nivel moderadamente alto y el 6.67% alcanzó un nivel alto de expresión de enfado o disconformidad.

Tabla 5.

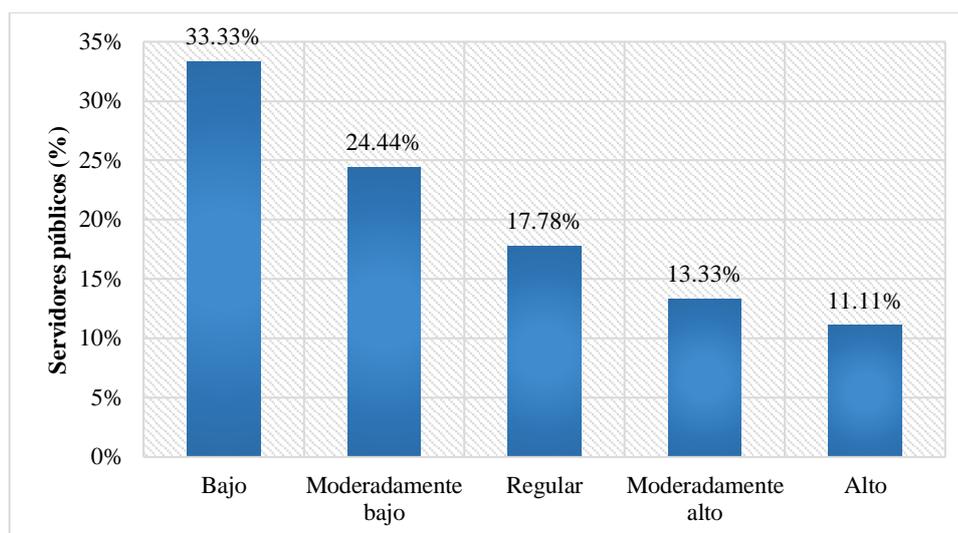
Nivel de la dimensión “Decir no y cortar interacciones”.

Categorías	f	%
Bajo	15	33.33
Moderadamente bajo	11	24.44
Regular	8	17.78
Moderadamente alto	6	13.33
Alto	5	11.11
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 5.

Nivel de la dimensión “Decir no y cortar interacciones”.



Nota: Tomado de la tabla 5.

La tabla y figura 5 muestran el nivel de la dimensión “Decir no y cortar interacciones” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede apreciar, el 33.33% de entrevistados mostró un nivel poder decir no y cortar interacciones, el 24.44% evidenció un nivel moderadamente bajo, el 17.78% tiene un nivel regular en esta dimensión, el 13.33% tuvo un nivel moderadamente alto y el 11.11% tenía un nivel alto de poder decir no y cortar interacciones.

Tabla 6.

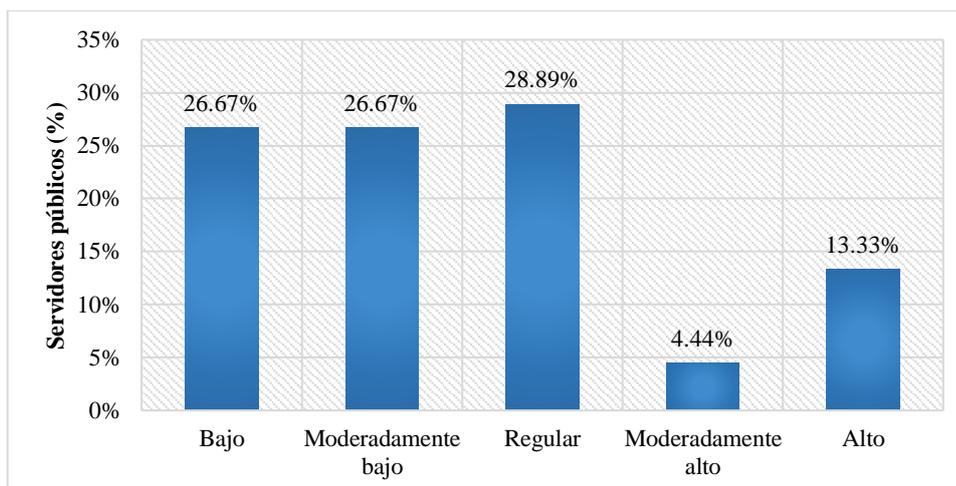
Nivel de la dimensión “Hacer peticiones”.

Categorías	f	%
Bajo	12	26.67
Moderadamente bajo	12	26.67
Regular	13	28.89
Moderadamente alto	2	4.44
Alto	6	13.33
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 6.

Nivel de la dimensión “Hacer peticiones”.



Nota: Tomado de la tabla 6.

La tabla y figura 6 muestran el nivel de la dimensión “Hacer peticiones” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se observa, el 26.67% de encuestados tenía un nivel bajo de hacer peticiones, otro 26.67% tuvo un nivel moderadamente bajo, el 28.89% evidenció un nivel regular en esta dimensión, el 4.44% presentó un nivel moderadamente alto y el 13.33% tenía un nivel alto de hacer peticiones.

Tabla 7.

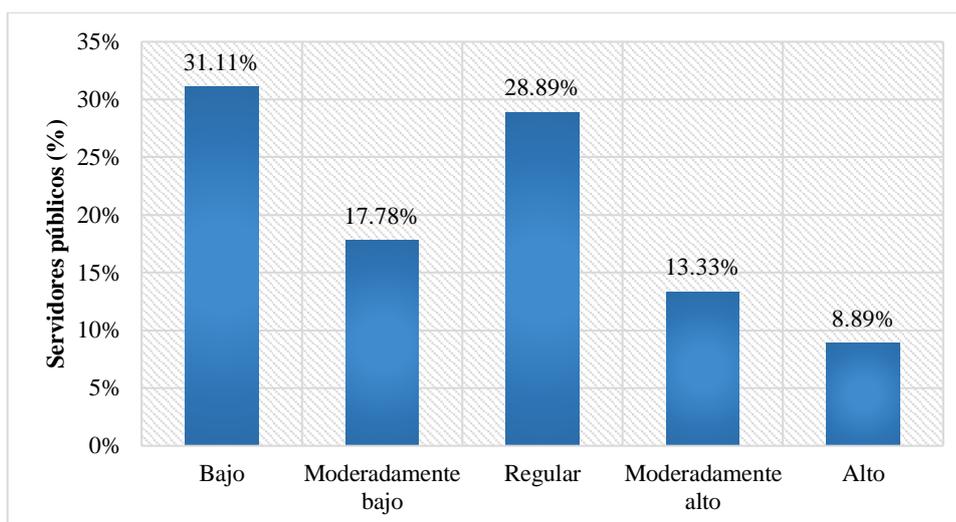
Nivel de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto”.

Categorías	f	%
Bajo	14	31.11
Moderadamente bajo	8	17.78
Regular	13	28.89
Moderadamente alto	6	13.33
Alto	4	8.89
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 7.

Nivel de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto”.

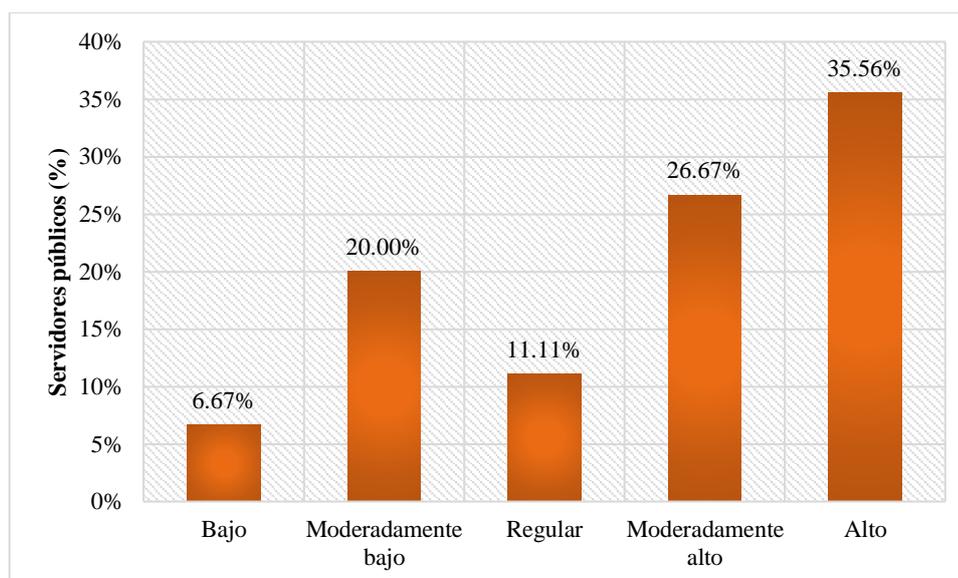


Nota: Tomado de la tabla 7.

La tabla y figura 7 muestran el nivel de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” de la variable “Habilidades sociales” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establecer que el 31.11% de encuestados tenía un nivel bajo de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, el 17.78% un nivel moderadamente bajo, el 28.89% un nivel regular, el 13.33% un nivel moderadamente alto y el 8.89% un nivel alto de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Tabla 8.*Nivel de estrés laboral.*

Categorías	f	%
Bajo	3	6.67
Moderadamente bajo	9	20.00
Regular	5	11.11
Moderadamente alto	12	26.67
Alto	16	35.56
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.**Figura 8.***Nivel de estrés laboral.**Nota:* Tomado de la tabla 8.

En la tabla y figura 8 se puede apreciar el nivel de estrés laboral que presenta el personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede observar el 35.56% de entrevistado presenta un nivel alto de estrés laboral, el 26.67% un nivel moderadamente alto, el 11.11% un nivel regular, el 20% un nivel moderadamente bajo y el 6.67% un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 9.

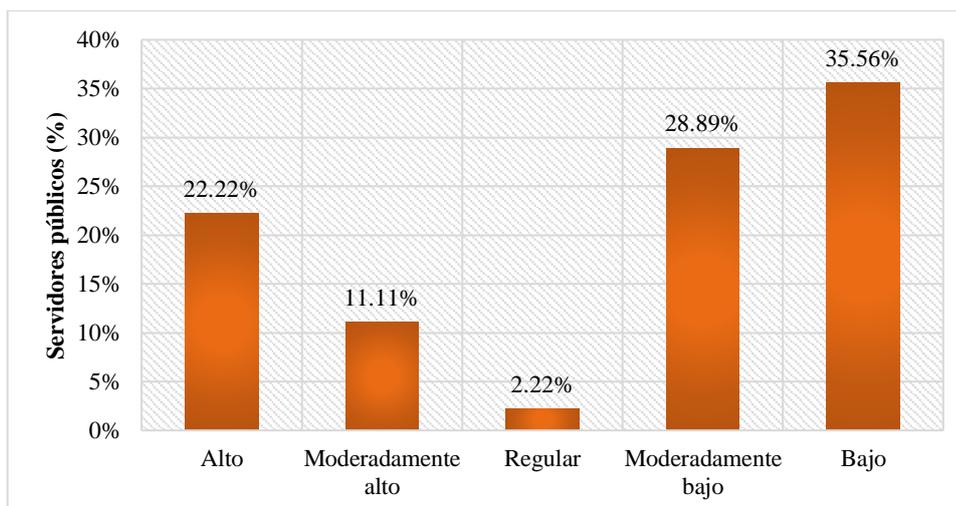
Nivel de la dimensión “Respaldo del grupo”.

Categorías	f	%
Alto	10	22.22
Moderadamente alto	5	11.11
Regular	1	2.22
Moderadamente bajo	13	28.89
Bajo	16	35.56
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 9.

Nivel de la dimensión “Respaldo del grupo”.

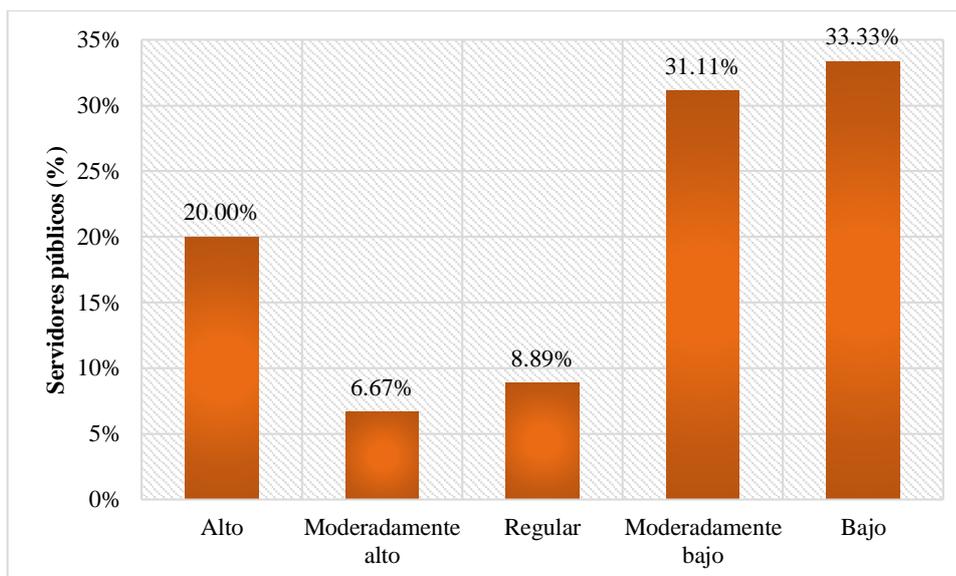


Nota: Tomado de la tabla 9.

La tabla y figura 9 muestran el nivel de la dimensión “Respaldo del grupo” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede apreciar, el 35.56% de entrevistados mostró un nivel bajo de respaldo del grupo, el 28.89% evidenció un nivel moderadamente bajo, el 2.22% tiene un nivel regular en esta dimensión, el 11.11% tuvo un nivel moderadamente alto y el 22.22% tenía un nivel alto de respaldo de grupo.

Tabla 10.*Nivel de la dimensión “Cohesión”.*

Categorías	f	%
Alto	9	20.00
Moderadamente alto	3	6.67
Regular	4	8.89
Moderadamente bajo	14	31.11
Bajo	15	33.33
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.**Figura 10.***Nivel de la dimensión “Cohesión”.**Nota:* Tomado de la tabla 10.

La tabla y figura 10 muestran el nivel de la dimensión “Cohesión” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se observa, el 33.33% de encuestados percibe un nivel bajo de cohesión, el 31.11% percibe un nivel moderadamente bajo, el 8.89% percibe esta dimensión en un nivel regular, el 6.67% lo percibe en un nivel moderadamente alto y el 20% percibe la cohesión en un nivel alto.

Tabla 11.

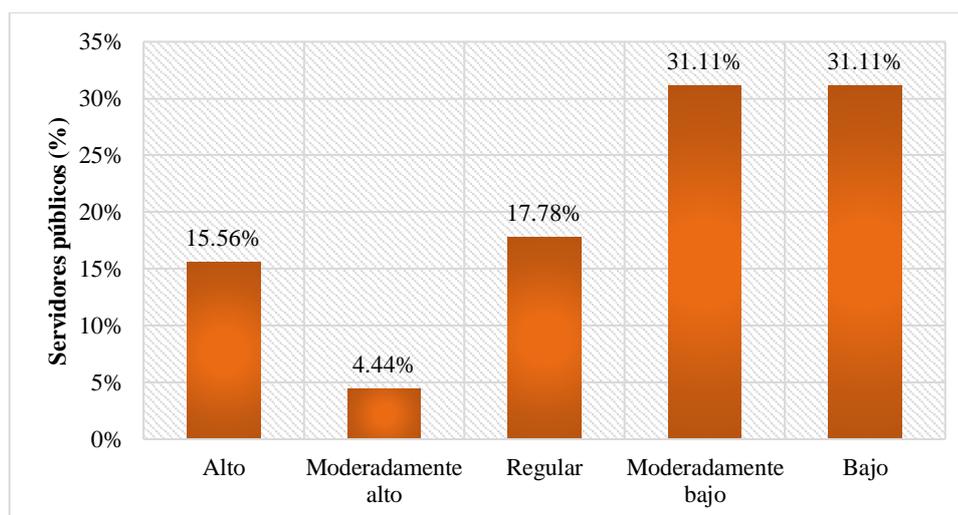
Nivel de la dimensión “Influencia del líder”.

Categorías	f	%
Alto	7	15.56
Moderadamente alto	2	4.44
Regular	8	17.78
Moderadamente bajo	14	31.11
Bajo	14	31.11
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 11.

Nivel de la dimensión “Influencia del líder”.



Nota: Tomado de la tabla 11.

La tabla y figura 11 muestran el nivel de la dimensión “Influencia del líder” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establecer que el 31.11% de encuestados perciben la influencia del líder en un nivel bajo, otro 31.11% lo perciben en un nivel moderadamente bajo, el 17.78% sostiene que esta dimensión está en un nivel regular, el 4.44% lo percibe en un nivel moderadamente alto y el 15.56% perciben la influencia del líder en un nivel alto.

Tabla 12.

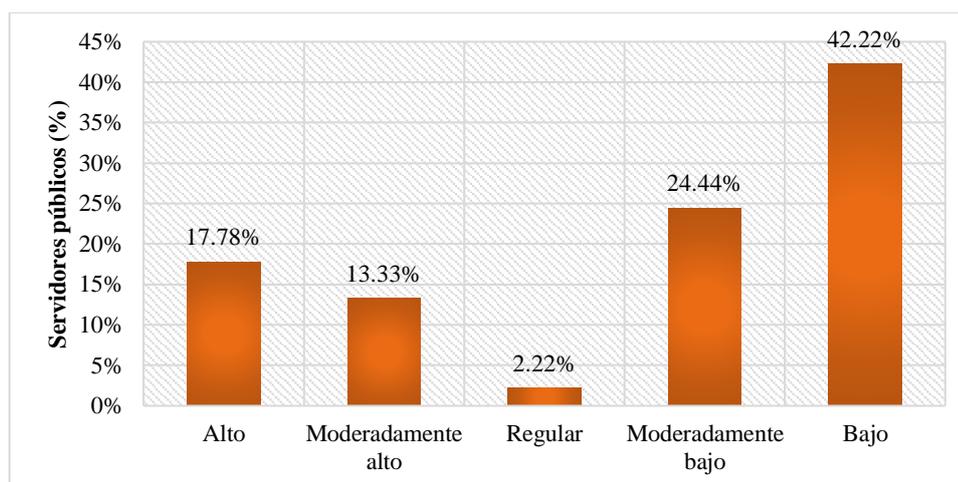
Nivel de la dimensión “Territorio organizacional”.

Categorías	f	%
Alto	8	17.78
Moderadamente alto	6	13.33
Regular	1	2.22
Moderadamente bajo	11	24.44
Bajo	19	42.22
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 12.

Nivel de la dimensión “Territorio organizacional”.



Nota: Tomado de la tabla 12.

La tabla y figura 12 muestran el nivel de la dimensión “Territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede apreciar, el 42.22% de entrevistados percibe en un nivel bajo el territorio organizacional, el 24.44% lo percibe en un nivel moderadamente bajo, el 2.22% considera que está en un nivel regular esta dimensión, el 13.33% sostiene que está en un nivel moderadamente alto y el 17.78% percibe el territorio organizacional en un nivel alto.

Tabla 13.

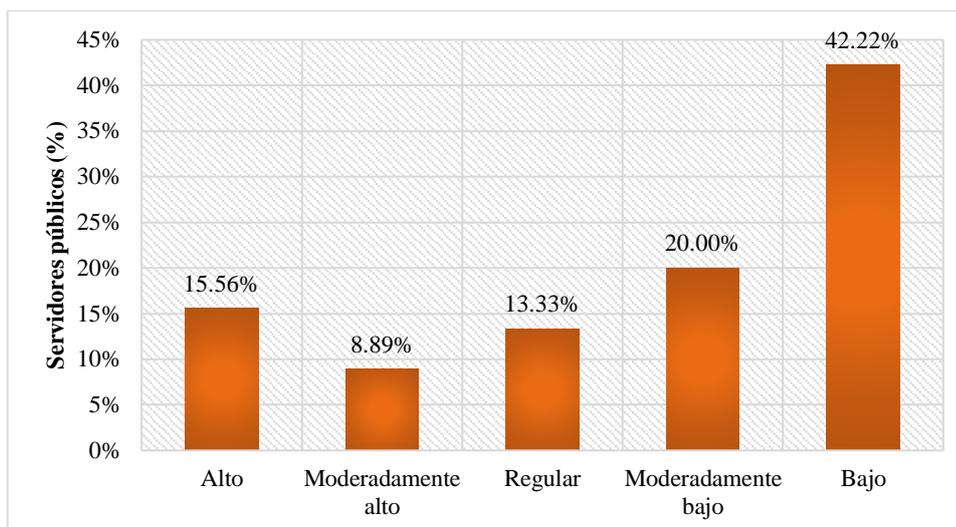
Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.

Categorías	f	%
Alto	7	15.56
Moderadamente alto	4	8.89
Regular	6	13.33
Moderadamente bajo	9	20.00
Bajo	19	42.22
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 13.

Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.



Nota: Tomado de la tabla 13.

La tabla y figura 13 muestran el nivel de la dimensión “Implementación tecnológica” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se observa, el 42.22% de encuestados percibe un nivel bajo la implementación tecnológica, otro 20% la percibe en un nivel moderadamente bajo, el 13.33% considera que esta dimensión está en un nivel regular, el 8.89% la percibe en un nivel moderadamente alto y el 15.56% considera que la implementación tecnológica está en un nivel alto.

Tabla 14.

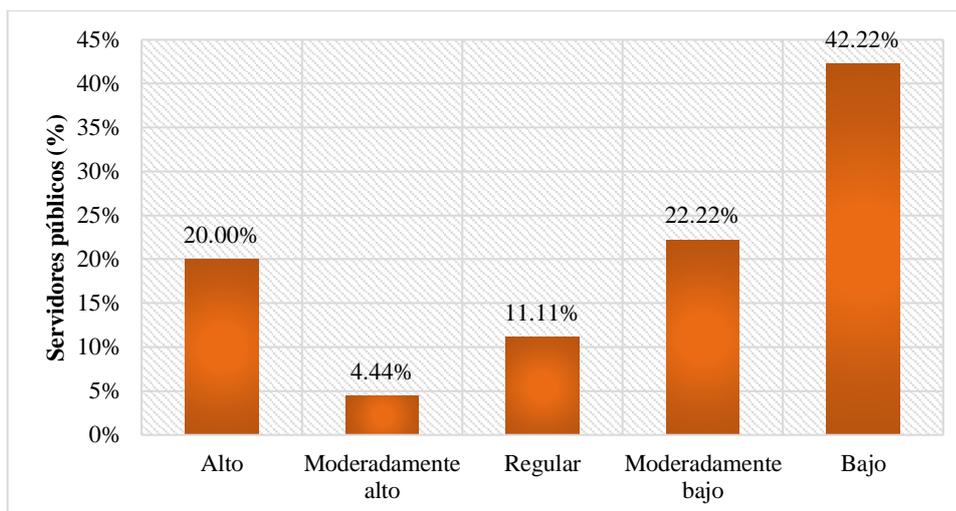
Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.

Categorías	f	%
Alto	9	20.00
Moderadamente alto	2	4.44
Regular	5	11.11
Moderadamente bajo	10	22.22
Bajo	19	42.22
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 14.

Nivel de la dimensión “Implementación tecnológica”.



Nota: Tomado de la tabla 14.

La tabla y figura 14 muestran el nivel de la dimensión “Estructura organizacional” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establecer que el 42.22% de encuestados perciben en un nivel bajo la estructura organizacional, el 22.22% lo percibe en un nivel moderadamente bajo, para el 11.11% está en un nivel regular, el 4.44% lo considera en un nivel moderadamente alto y el 20% sostiene que está en un nivel alto la estructura organizacional.

Tabla 15.

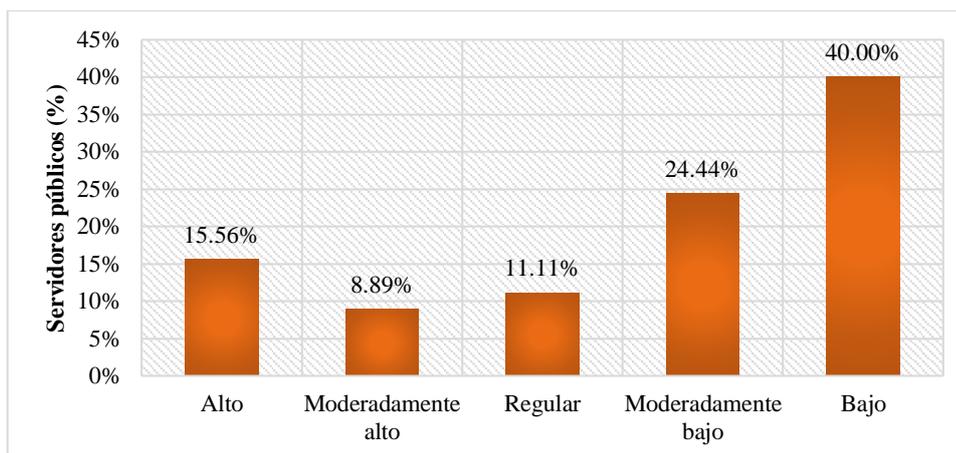
Nivel de la dimensión “Clima organizacional”.

Categorías	f	%
Alto	7	15.56
Moderadamente alto	4	8.89
Regular	5	11.11
Moderadamente bajo	11	24.44
Bajo	18	40.00
Total	45	100.00

Nota: Elaboración propia.

Figura 15.

Nivel de la dimensión “Clima organizacional”.



Nota: Tomado de la tabla 15.

La tabla y figura 15 muestran el nivel de la dimensión “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral” del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Como se puede apreciar, el 40% de entrevistados percibe en un nivel bajo el clima organizacional, el 24.44% evidenció una percepción en un nivel moderadamente bajo, el 11.11% lo percibe en un nivel regular esta dimensión, el 8.89% sostuvo que está en un nivel moderadamente alto y el 15.56% considera que el clima organizacional está en un nivel alto.

4.4 Prueba estadística

Para el desarrollo de la prueba estadísticas, es necesario establecer si los datos tienen o no distribución normal, para ello se aplicará la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el número de observaciones no supera los 50 elementos.

Figura 16.

Shapiro-Wilk de puntajes de las dimensiones de la variable “Habilidades Sociales”.

Dimensiones	Statistic	df	Sig.
Autoexpresión de situaciones sociales	.922	45	.005
Defensa de los propios derechos como consumidor	.891	45	.000
Expresión de enfado o disconformidad	.917	45	.003
Decir no y cortar interacciones	.877	45	.000
Hacer peticiones	.909	45	.002
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	.946	45	.036

Nota: Elaboración propia.

Figura 17.

Shapiro-Wilk de puntajes de las escalas de las dos variables.

Dimensiones	Statistic	df	Sig.
Escala total de Habilidades Sociales	.906	45	.002
Escala total de Estrés Laboral	.894	45	.001

Nota: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en las tablas 16 y 17, los puntajes sumados de las dimensiones y de la escala total no tienen distribución normal (p -valor <0.05 en todos los casos) lo que obliga a utilizar una prueba no paramétrica de correlación

para probar la hipótesis, la cual, para el presente caso, debe ser la prueba de Correlación de Spearman.

Asimismo, la prueba de Correlación de Spearman nos brinda como resultados no solo la existencia de la relación entre dos variables, sino también, la intensidad y dirección que presentan, para ello, se utilizó la escala de intensidad desarrollada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

Figura 18.

Escala de intensidad de la prueba de correlación de Spearman.

Coefficiente	Interpretación
-1.00	= Correlación negativa perfecta.
-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa considerable.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	= Correlación positiva muy débil.
0.25	= Correlación positiva débil.
0.50	= Correlación positiva media.
0.75	= Correlación positiva considerable.
0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
1.00	= Correlación positiva perfecta proporcional.

Nota. La tabla se ha desarrollada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) fue elaborada en base al coeficiente de correlación de Pearson y fue adaptado en la presente investigación.

4.5 Comprobación de hipótesis

4.5.1 Prueba de la hipótesis general

Para poder probar la hipótesis general que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

H₀: Las habilidades sociales NO influyen en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

H_i: Las habilidades sociales influyen en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la hipótesis general, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la hipótesis general y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 1\%$ (0.01), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la hipótesis general de investigación.

b. Determinación del estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de las variables “Habilidades sociales” y “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.002$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no

paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. *Resultado de la prueba estadística*

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la hipótesis general se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

$$0,00 < 0,05$$

Figura 19.

Resultado de la Correlación de Spearman de la hipótesis general.

		Habilidades sociales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,788
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. Interpretación del estadístico de prueba

La tabla 19 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre las variables “Habilidades sociales” y “Estrés laboral”. Tal como se observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha =.05$, por tanto, se debe afirmar que las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.788$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa muy fuerte, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad muy fuerte.

Por ello, se debe aceptar la hipótesis general de la investigación y se puede afirmar que cuando se incrementan las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad muy fuerte, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.2 Prueba de la primera hipótesis específica

Para poder probar la primera hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

H₀: La autoexpresión de situaciones sociales NO influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

H_i: La autoexpresión de situaciones sociales influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la primera hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la primera hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la primera hipótesis específica de investigación.

b. Determinación del estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.005$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. *Resultado de la prueba estadística*

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la primera hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 20.

Resultado de la Correlación de Spearman de la primera hipótesis específica.

			Autoexpresión de situaciones sociales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Autoexpresión de situaciones sociales	Coficiente de correlación	1.000	-,738
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coficiente de correlación	-,738	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. *Interpretación del estadístico de prueba*

La tabla 20 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal

como se observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha=.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Autoexpresión de situaciones sociales” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.738$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe aceptar la primera hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se incrementan la autoexpresión de situaciones sociales de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.3 Prueba de la segunda hipótesis específica

Para poder probar la segunda hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

- H₀: La defensa de los propios derechos como consumidor NO influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- H_i: La defensa de los propios derechos como consumidor influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la segunda hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la segunda hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la segunda hipótesis específica de investigación.

b. Determinación de estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.000$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. *Resultado de la prueba estadística*

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la segunda hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 21.

Resultado de la Correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica.

			Defensa de los propios derechos como consumidor	Estrés laboral
Rho de Spearman	Defensa de los propios derechos como consumidor	Coefficiente de correlación	1.000	-,662
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,662	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. *Interpretación del estadístico de prueba*

La tabla 21 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Defensa de los propios derechos

como consumidor” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal como se observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha =.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Defensa de los propios derechos como consumidor” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.662$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe acepta la segunda hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se incrementan la defensa de los propios derechos como consumidor de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.4 Prueba de la tercera hipótesis específica

Para poder probar la tercera hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

H₀: La expresión de enfado o disconformidad NO influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

H_i: La expresión de enfado o disconformidad influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la tercera hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la tercera hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la tercera hipótesis específica de investigación.

b. Determinación del estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.003$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. *Resultado de la prueba estadística*

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la tercera hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 22.

Resultado de la Correlación de Spearman de la tercera hipótesis específica.

			Expresión de enfado o disconformidad	Estrés laboral
Rho de Spearman	Expresión de enfado o disconformidad	Coefficiente de correlación	1.000	-,701
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,701	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. *Interpretación del estadístico de prueba*

La tabla 22 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Expresión de enfado o

disconformidad” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal como se observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha =.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Expresión de enfado o disconformidad” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.701$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe aceptar la tercera hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se incrementan la expresión de enfado o disconformidad de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica

Para poder probar la cuarta hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

H₀: El decir no y cortar interacciones NO influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

H_i: El decir no y cortar interacciones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la cuarta hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la cuarta hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación.

b. Determinación del estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Decir no y cortar interacciones” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.000$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. *Resultado de la prueba estadística*

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la cuarta hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 23.

Resultado de la Correlación de Spearman de la cuarta hipótesis específica.

			Decir no y cortar interacciones	Estrés laboral
Rho de Spearman	Decir no y cortar interacciones	Coefficiente de correlación	1.000	-,715
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,715	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. *Interpretación del estadístico de prueba*

La tabla 23 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Decir no y cortar interacciones” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal como se

observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha=.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Decir no y cortar interacciones” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.715$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe aceptar la cuarta hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se incrementan el decir no y cortar interacciones de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.6 Prueba de la quinta hipótesis específica

Para poder probar la quinta hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

- H₀: El hacer peticiones NO influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- H_i: El hacer peticiones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la quinta hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la quinta hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la quinta hipótesis específica de investigación.

b. Determinación de estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Hacer peticiones” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.002$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. Resultado de la prueba estadística

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la quinta hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 24.

Resultado de la Correlación de Spearman de la quinta hipótesis específica.

		Hacer peticiones	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Hacer peticiones	Coefficiente de correlación	1.000	-,747
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,747	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. Interpretación del estadístico de prueba

La tabla 24 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Hacer peticiones” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal como se observa, los

resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha =.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Hacer peticiones” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.747$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe aceptar la quinta hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se mejora el hacer peticiones de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.5.7 Prueba de la sexta hipótesis específica

Para poder probar la sexta hipótesis específica que se ha planteado en la investigación, también se debe plantear su hipótesis nula:

- H₀: El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto NO influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.
- H_i: El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

a. Determinación del nivel de significancia

La prueba estadística a utilizar, para poder contrastar la sexta hipótesis específica, requiere que se determine previamente el nivel de significancia, el cual, es el valor que se utiliza para rechazar o aceptar la sexta hipótesis específica y que se denota como alfa (α). En la presente investigación se ha considerado un $\alpha = 5\%$ (0.05), de esta forma, si el p-valor que resulte de la prueba de Correlación de Spearman es superior al nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se acepta la sexta hipótesis específica de investigación.

b. Determinación del estadístico para hipótesis

La contrastación de la hipótesis será a través de la prueba de Correlación de Spearman, ello, debido a que los puntajes sumados de la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” de la variable “Habilidades sociales” y de la variable “Estrés laboral” obtuvieron, con la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, un $p=0.036$ y $p=0.001$ respectivamente, que indicaba que los puntajes sumados no tenían distribución normal, por ello, se eligió una prueba no paramétrica para constatar la hipótesis planteada. La fórmula de la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{r(r^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Indica el coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Indica la diferencia que entre rangos (X menos Y).

N = Indica el número de datos analizados.

c. Resultado de la prueba estadística

El desarrollo de la prueba de correlación de Spearman para contrastar la sexta hipótesis específica se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 25.

Resultado de la Correlación de Spearman de la sexta hipótesis específica.

			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Estrés laboral
Rho de Spearman	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Coefficiente de correlación	1.000	-,694
		Sig. (bilateral)		.000
		N	45	45
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,694	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	45	45

Nota. Elaborada a partir del análisis de datos recolectados en campo.

d. Interpretación del estadístico de prueba

La tabla 25 contiene el resultado obtenido con la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman entre la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el

sexo opuesto” de la variable “Habilidades sociales” y la variable “Estrés laboral”. Tal como se observa, los resultados muestran una significancia bilateral de $p=0.000$, el mismo, que es inferior al nivel de significancia planeado que es de $\alpha =.05$, por tanto, se debe afirmar que la dimensión “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” de la variable “Habilidades sociales” se relacionan con la variable “Estrés laboral”.

Asimismo, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman ha dado como resultado un coeficiente de correlación $r_s=-.694$, el que se ubica dentro del nivel de correlación negativa considerable, según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), lo que indica que la relación entre las variables es inversa y, además, de una intensidad considerable.

Por ello, se debe aceptar la sexta hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que cuando se mejora iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto de las habilidades sociales, entonces, se reducirá, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.

4.6 Discusión

El análisis de datos permite realizar una discusión con la hipótesis, los objetivos y los antecedentes de investigación.

4.6.1 Discusión con la hipótesis

La hipótesis que plantea la investigación es “Las habilidades sociales influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019”, para probarla se utilizó la prueba de Correlación de Spearman en vista de que ambas variables era numéricas y sus puntajes no tenían distribución normal. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el nivel de estrés laboral de los investigados ($p=0.000$). Asimismo, los resultados mostraron que esta relación es inversa y de un nivel considerable ($r_s=-0.788$), de tal forma que se concluye que la mejora de las habilidades sociales en los encuestados disminuiría de manera considerable el estrés laboral que presentan. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Aguado, Bátiz y Quintana (2013), Oliva (2010), Fernández (2010), Cáceres (2013), Suero (2015) y Cáceres (2017) quienes hallaron que uno de los factores que genera estrés laboral son la falta de habilidades sociales que presentan los trabajadores.

4.6.2 Discusión con los objetivos

El objetivo general planteó establecer la influencia de las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Al respecto, los datos analizados permitieron establecer que el 40% de entrevistado presenta un nivel bajo de habilidades sociales, el 13.33% un nivel moderadamente bajo, el 22.22% un nivel regular, el 8.89% un nivel moderadamente alto y el 15.56% un nivel alto. Respecto al estrés laboral, se encontraron altos índices de esta variable, evidenciándose que el 35.56% de

entrevistados presentan un nivel alto de estrés laboral, el 26.67% un nivel moderadamente alto, el 11.11% un nivel regular, el 20% un nivel moderadamente bajo y el 6.67% un nivel alto de estrés laboral. Los resultados ponen de manifiesto una problemática que afecta directamente la gestión del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, pues los elevados niveles de estrés laboral afectan la calidad de servicio, productividad y relaciones interpersonales de sus trabajadores afectando directamente la atención al público que acude diariamente a consultas médicas.

Sobre el primer objetivo específico, este buscó determinar la influencia de la autoexpresión de situaciones sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establecer que la autoexpresión en situaciones sociales no tiene índices adecuados, se halló que el 31.11% de entrevistados mostró un nivel bajo de autoexpresión en situaciones sociales, el 15.56% evidenció un nivel moderadamente bajo, el 28.89% tiene un nivel regular en esta dimensión, el 6.67% tuvo un nivel moderadamente alto y el 17.78% tenía un nivel alto de autoexpresión en situaciones sociales. Sobre la relación de ambas variables, se pudo establecer, gracias a la prueba de Correlación de Spearman que existe una correlación inversa con una intensidad considerable entre ambas variables ($p=0.00$; $r_s=-0.738$), gracias a ello, se afirma que la mejora de la autoexpresión de situaciones sociales disminuiría en una intensidad considerable el estrés laboral en la población investigada.

Respecto al segundo objetivo específico, este buscó determinar la influencia de la defensa de los propios derechos como consumidor en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los resultados permitieron evidencia que el 35.56% de encuestados tenía un nivel bajo de defensa de los propios derechos como consumidor, el 20% tuvo un nivel moderadamente bajo, el 17.78% evidenció un nivel regular en esta dimensión, el 11.11% presentó un nivel moderadamente alto y el 15.56% tenía un nivel alto de defensa de los propios derechos como consumidor, lo que pone de manifiesto que

esta habilidad social este en bajo niveles y la necesidad de mejorarlos. LA relación entre ambas variables pudo ser probada gracias a la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman, la cual mostró que la relación entre las variables es inversa y de intensidad media ($p=0.00$; $r_s=-0.662$), lo cual, permite afirmar que, si se mejora la habilidad social de defender los propios derechos como consumidor del personal, entonces, disminuiría en una intensidad considerable el estrés en el grupo investigado.

El tercer objetivo específico buscó determinar la influencia de la expresión de enfado o disconformidad en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Para ello, se analizaron los datos recolectados en campo, determinándose que el 40% de encuestados tenía un nivel bajo de expresión de enfado o disconformidad, el 15.56% mostró un nivel moderadamente bajo, el 20% alcanzó un nivel regular en esta dimensión, el 17.78% obtuvo un nivel moderadamente alto y el 6.67% alcanzó un nivel alto de expresión de enfado o disconformidad, lo cual, muestra que los encuestados tiene poca capacidad de manejar su enfado ocasionado problemas como el incremento del estrés laboral, esto se pudo establecer gracias a la prueba de Correlación de Spearman que mostro la existencia de una correlación inversa y de intensidad media ($p=0.00$; $r_s=-0.701$), con los cual se puede afirmar que la mejora de la habilidad social de expresar el enfado o disconformidad de manera adecuada reduciría, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores que participaron de la investigación.

En el cuarto objetivo específico se buscó determinar la influencia de decir no y cortar interacciones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los datos permitieron establece que existe un gran porcentaje de entrevistado que no tiene la capacidad de decir no y cortar interacciones, pues, se halló que el 33.33% de entrevistados mostró un nivel poder decir no y cortar interacciones, el 24.44% evidenció un nivel moderadamente bajo, el 17.78% tiene un nivel regular en esta dimensión, el 13.33% tuvo un nivel

moderadamente alto y el 11.11% tenía un nivel alto de poder decir no y cortar interacciones. Sobre la relación de ambas variables, se pudo establecer, gracias a la prueba de Correlación de Spearman que existe una correlación inversa con una intensidad considerable entre ambas variables ($p=0.00$; $r_s=-0.715$), gracias a ello, se afirma que la mejora de poder decir no y cortar interacciones disminuiría, en una intensidad, media el estrés laboral en la población investigada

Sobre el quinto objetivo específico, este buscó determinar la influencia de hacer peticiones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Los resultados permitieron evidencia que el 26.67% de encuestados tenía un nivel bajo de hacer peticiones, otro 26.67% tuvo un nivel moderadamente bajo, el 28.89% evidenció un nivel regular en esta dimensión, el 4.44% presentó un nivel moderadamente alto y el 13.33% tenía un nivel alto de hacer peticiones, lo que pone de manifiesto que esta habilidad social este en bajo niveles y la necesidad de mejorarlos. La relación entre ambas variables pudo ser probada gracias a la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman, la cual mostró que la relación entre las variables es inversa y de intensidad media ($p=0.00$; $r_s=-0.747$), lo cual, permite afirmar que, si se mejora la habilidad social de hacer peticiones, entonces, disminuiría en una intensidad considerable el estrés en el grupo investigado.

Finalmente, el sexto objetivo específico, buscó determinar la influencia de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Para ello, se analizaron los datos recolectados en campo, determinándose que el 31.11% de encuestados tenía un nivel bajo de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, el 17.78% un nivel moderadamente bajo, el 28.89% un nivel regular, el 13.33% un nivel moderadamente alto y el 8.89% un nivel alto de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, lo cual, muestra que los encuestados tiene poca capacidad de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ocasionado el incremento del estrés laboral, esto se pudo establecer gracias a la

prueba de Correlación de Spearman que mostró la existencia de una correlación de tipo inversa y de intensidad media ($p=0.00$; $r_s=-0.694$), con lo cual se puede afirmar que la mejora de la habilidad social de iniciar interacciones con el sexo opuesto de manera adecuada reduciría, en una intensidad considerable, el estrés laboral que presentan los trabajadores que participaron de la investigación.

4.6.3 Discusión con los antecedentes

Respecto a los antecedentes de investigación, este estudio permitió comparar sus resultados con investigaciones realizadas con otros investigadores, al respecto se respalda las conclusiones de Aguado, Bátiz y Quintana (2013) que concluyó que los niveles de estrés a los que se encuentran sometidos los trabajadores sanitarios del ámbito hospitalario son elevados y repercuten negativamente sobre su salud.

También se respalda la investigación de Oliva (2010) que concluyó que según el inventario de asertividad de Rathus (RAS), el estilo de comunicación que presentan los sujetos de estudio es tan sólo moderadamente Asertivo; cuando lo deseable en todo Profesional de la Salud sería un nivel mayor de Habilidad Social; lo que evidencia, aún más, la necesidad de una formación específica en HHSS y Asertividad. Así mismo, la investigación concluye que los profesionales menos asertivos tienden a manifestar más Depresión, están y tienen más Ansiedad y sufren más Estrés Laboral.

De otro lado, se respalda a Fernández (2010) que halló las siguientes situaciones como factores estresantes laborales: falta de respeto en general, comportamientos inadecuados y errores de conducción de otros conductores. La confrontación en este nivel se logra adoptando técnicas relacionadas con la dieta, el descanso, el ejercicio físico, la organización, la solución de problemas y toma de decisiones, la interpretación de situaciones y problemas, atribuciones y autoestima,

relaciones con los demás, el entrenamiento en técnicas de control de ansiedad y estrés.

A nivel nacional, se respalda la investigación de Cáceres (2017) que encontró que el estrés laboral y las habilidades sociales tienen una relación significativa estadística proporcional e inversa, de tal forma, que el incremento del estrés laboral reduciría las habilidades sociales de los trabajadores, así mismo, se encontró que las habilidades sociales, en los entrevistados, estaba debajo del promedio mientras que, contrariamente, padecían altos niveles de estrés.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera

Las habilidades sociales influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Solo el 24 % del personal tiene desarrollado sus habilidades sociales, es decir, se tiene una conducta que le ayuda a mantener relaciones interpersonales en forma satisfactoria, frente a un 75.55 % que sus habilidades sociales no son adecuadas.

Segunda

La autoexpresión de situaciones sociales influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. Solo el 24,45 % de investigados tiene la capacidad de expresarse de manera espontánea, sin ansiedad, en cualquier tipo de situaciones sociales, por ejemplo, en una entrevista laboral, en algún tipo de reuniones, cuando está comprando en una tienda, entre otras conductas, frente a un 75,55 % que tiene dificultad o le cuesta mucho expresarse.

Tercera

La defensa de los propios derechos como consumidor influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. El 26,67 %, puede expresar conductas asertivas frente a terceros en defensa de los propios derechos y en diversas situaciones, por ejemplo,

pedir guardar silencio en el cine a una persona que está hablando, no dejarse colar a una persona en la fila, devolver un objeto defectuoso, entre otras conductas. frente a un 73.33% que presenta dificultad para poder expresarse en situaciones similares, lo cual es preocupante.

Cuarta

La expresión de enfado o disconformidad influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. El 24,45 % tiene la capacidad de expresar su enfado o desacuerdo con otras personas, muchas veces las personas prefieren callarse lo que les molesta o incomoda con tal de evitar posibles conflictos con los demás. frente a un 75,55 % que no cuenta con esta capacidad.

Quinta

El decir no y cortar interacciones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. El 24,44 % tiene la habilidad de cortar interacciones que no se quieren, así como a negarse a prestar algo cuando les disguste hacerlo, frente a un 75,56 % que no cuenta con esta habilidad, es decir, no la manifiesta.

Sexta

El hacer peticiones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. El 17,77 % cuenta con la capacidad de hacer peticiones a otras personas de algo que deseamos, por ejemplo, en un restaurante, no nos traen lo que hemos pedido y queremos cambiarlo, o en el mercado nos dan mal el vuelto, entre otras conductas. frente a un 82,23 % que no tiene esta capacidad y, por el contrario, prefiere quedarse callado.

Séptima

El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. El 22,22 % no tiene dificultad para iniciar interacciones con el sexo opuesto, como iniciar una conversación, pedir una cita, hablar con alguien que le resulta atractivo, entre otras conductas. frente a un 77,78 % que le cuesta mucho o no lo haría, el iniciar una interacción con el sexo opuesto.

5.2 Recomendaciones o propuesta

Primera

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar las habilidades sociales del personal, con ello, se reduciría el nivel de estrés laboral del personal del CLAS a su cargo. Asimismo, se recomienda la realización de otras investigaciones que puedan detectar otros factores estresantes en el personal.

Segunda

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de la autoexpresión de situaciones sociales pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección, con ello, se lograría que los trabajadores puedan expresarse libremente en reuniones sociales o en las interacciones que tiene con los pacientes, de tal forma, que se reduzca el estrés laboral que padecen.

Tercera

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de la defensa de los propios derechos como consumidor pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección. Con ello, los trabajadores podrán defender de manera adecuada sus derechos cuando estos son afectados por agentes externos, lo cuales, pueden incluir maltratos de otros integrantes del CLAS o de los pacientes que acuden en busca de atención.

Cuarta

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de la expresión de enfado o disconformidad pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección. Con ello se busca que los trabajadores tengan la capacidad de canalizar su enfado o disconformidad para expresarlos de manera adecuada sin que afecte los derechos de otros trabajadores o de los usuarios que acuden al Centro de Salud.

Quinta

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de decir no y cortar interacciones pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección. Con ello se busca que los trabajadores tengan la habilidad social de poder decir no y cortar interacciones que les pueden afectar anímicamente e incrementar el nivel de estrés hallado.

Sexta

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de hacer peticiones influyen pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección. Con ello, se busca que los trabajadores tengan la capacidad de hacer peticiones adecuadas, de manera asertiva, no solo respecto a aspectos laborales, sino también a aspectos personales sin afectar los derechos de otras personas y, así, reducir el estrés que vienen padeciendo.

Séptima

Se recomienda a la gerencia del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva la realización de talleres a cargo de psicólogos especialistas para mejorar la habilidad social de la iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto pues se ha evidenciado que esta influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS bajo su dirección. Con ello, se busca que los trabajadores puedan iniciar interacciones con el sexo opuesto que favorezcan las relaciones interpersonales, tanto con los compañeros de trabajo como los por pacientes usuarios que acuden diariamente al Centro de Salud.

REFERENCIAS

- Aguado, J., Bátiz, A., & Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y seguridad del trabajo*, 259-275.
- Bandura, A., & Walters, R. (1974). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. California: Alianza Editorial.
- Boulangger, N. (2019). *Las habilidades sociales en las y los colaboradores de la empresa Eficiencia Garantizada en Servicios de Calidad S.A.C. 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Caballo, V. (2000). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XX de España Editores.
- Cáceres, C. (2013). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima.
- Cáceres, K. (2017). *Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017*. Informe de tesis, Universidad César Vallejo, Lima.
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., & Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Revista Investigación Clínica*, 271-289.

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Comín, E., De la Fuente, I., & Gracia, A. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. Madrid: Mazz, departamento de prevención.
- Esteves, Á., Paredes, R., Calcina, C., & Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 16-27.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Revista Invenio*, 111-124.
- Gismeros, E. (2010). *Escala de habilidades sociales*. Madrid: Tea Ediciones.
- Goldstein, A. (1980). *The EQUIP Program*. Virginia: Research Press.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores SA.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Jurío, A. (2014). *Programa formativo de habilidades sociales*. Navarra: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.
- Kelly, J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer SA.
- Libet, B. (1978). *Mind time: The Temporal Factor in Consciousness*. London Inglaterra : Harvard University Press editorial.
- Linehan, M. (1984). *Manual del tratamiento de los trastornos de personalidad límite*. Nueva York: Paidós Ibérica editorial.

- LLuen, D. (2019).** *Tutoría para mejorar las Habilidades Sociales en estudiantes del cuarto grado de Primaria de la Institución Educativa 10828, Chiclayo.* Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Martínez, J., García, A., & Martínez, V. (2017).** Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Revista Horizonte Sanitario*, 38-45.
- Martínez, V. (2017).** Importancia de las habilidades sociales en Educación Infantil. *Revista Publicaciones Didácticas*, 602-605.
- Monasterio, A. (2019).** *Habilidades sociales y conductistas de riesgo en adolescentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana.* Universidad San Ignacio de Loyola. Lima: Fac. Psicología.
- Montalvo, M. (2019).** *Habilidades sociales en niños de cinco años de una institución educativa pública de San Juan de Lurigancho.* Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Morales, M. (2013).** Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes en zona rural. *Revista electrónica de investigación educativa*, 115(3), 98-113.
- OIT. (2016).** *Estrés en el trabajo: un reto colectivo.* Turín - Italia: Fondo ONU.
- OIT. (2019).** *Seguridad y salud en el centro del futuro trabajo (Primera ed.).* Ginebra: Fondo ONU para el trabajo.
- Oliva, P. (2010).** *Las habilidades sociales como moduladoras del estrés laboral en el ejercicio profesional de fisioterapia.* Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Pereira, L. (2019).** *Técnicas que favorecen el desarrollo de las habilidades sociales en Educación Inicial.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Roca, E. (2005).** *Como mejorar tus habilidades sociales.* España: ACDE ediciones editorial.

- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: Gráficas Papallona.
- Rodríguez, R., & Cantero, M. (2020). Albert Bandura: impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje. *Revista Padres y Maestros*, 72-76.
- Santamaría, A., Santamaría, R., & Verdú, I. (febrero-marzo de 2018). *Módulo 1- Técnicas y estrategias de comunicación para mejorar la relación con el paciente*. Obtenido de <http://www.comsegovia.com/pdf/cursos/2018/Modulo%201-%20La%20comunicacion.pdf>
- Suero, R. (2015). *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executive SAC*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Trejo, K. (2020). Fomento de las habilidades socioemocional en el currículo escolar de la educación superior como contribución para una mejor convivencia. *Revista Boletín REDIPE*, 9(1), 55-64.
- UNESCO. (2016). *Habilidades para el progreso social: El poder de las habilidades sociales y emocionales*. Washington: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Vaello, J. (2005). *Las habilidades sociales*. Madrid: Santillana Educación S.L. editorial.
- Walteters, R. (1987). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. España: Alianza editorial.
- Yáñez, C. L. (2016). *Escalas de apreciación del estrés y su influencia en la sociabilidad del personal a cargo del banco de sangre en la cruz ecuatoriana sede Ambato*. Tesis para optar el grado de psicólogo clínico: Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Zeballos, F. (2017). *La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociación de empresarios y emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.* Universidad Privada de Tacna, Tacna.

APÉNDICE

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Influencia de los tipos de habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS centro de salud ciudad nueva de Tacna, año 2019			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo influyen las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la autoexpresión de situaciones sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019? • ¿Cómo influye la defensa de los propios derechos como consumidor en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019? • ¿Cómo influye la expresión de enfado o disconformidad en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019?? • ¿Cómo influye el decir no y cortar interacciones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019? • ¿Cómo influye el hacer peticiones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019? • ¿Cómo influye el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la influencia de las habilidades sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la autoexpresión de situaciones sociales en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • Determinar la influencia de la defensa de los propios derechos como consumidor en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • Determinar la influencia de la expresión de enfado o disconformidad en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • Determinar la influencia de decir no y cortar interacciones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • Determinar la influencia de hacer peticiones en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • Determinar la influencia de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Las habilidades sociales influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoexpresión de situaciones sociales influye inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • La defensa de los propios derechos como consumidor influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • La expresión de enfado o disconformidad influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • El decir no y cortar interacciones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • El hacer peticiones influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. • El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto influyen inversamente en el nivel de estrés laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, año 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Habilidades sociales.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de autoexpresión de situaciones sociales. • Nivel de defensa de los propios derechos como consumidor • Nivel de expresión de enfado o disconformidad • Nivel de decir no y cortar interacciones • Nivel de hacer peticiones. • Nivel de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. <p>VARIABLE DEPENDIENTE Estrés laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de estresores por el respaldo del grupo • Nivel de estresores por la falta de cohesión • Nivel de estresores por la influencia del líder • Nivel de estresores por el territorio organizacional • Nivel de estresores por la tecnología • Nivel de estresores por la estructura organizacional • Nivel de estresores por el clima organizacional.

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO DE INVESTIGACION: Básica</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental de diseño transversal de tipo correlacional-causal.</p>	<p>POBLACIÓN: 102 servidores públicos del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva.</p> <p>MUESTRA: 45 servidores públicos.</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Para la variable “habilidades sociales”: Se utilizará la “Escala de Habilidades Sociales (EHS)” elaborada por Gismero Gonzáles (2009), de la Universidad Pontifica Comillas de Madrid en el 2009.</p> <p>Para la variable “estrés laboral”: Se utilizará la “Escala de estrés laboral de la OIT-OMS” adaptada por Paredes (2016).</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Procesador Programa SPSS V 23</p>

Apéndice 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

EHS

FICHA TECNICA

Nombre	: EHS Escala de Habilidades Sociales.
Autora	: Elena Gismero Gonzales – Universidad Pontifica Comillas (Madrid)
Adaptación	: Ps. Cesar Ruiz Alva Universidad Cesar Vallejo De Trujillo - 2006
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: Variable aproximadamente 10 a 16 minutos
Aplicación	: Adolescencia y Adultos
Significación	: Evaluación de la aserción y las habilidades sociales.

ÍTEMS POR CADA FACTOR

- a. Autoexpresión de situaciones sociales: 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28, 29
- b. Defensa de los propios derechos como consumidor: 3, 4, 12, 21, 30
- c. Expresión de enfado o disconformidad: 5, 14, 15, 23, 24, 33
- d. Decir no y cortar interacciones: 6, 7, 16, 25, 26
- e. Hacer peticiones: 8, 9, 17, 18, 27
- f. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: 13, 22, 31, 32

CLAVE DE RESPUESTAS

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

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

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

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

INTERPRETACIÓN DE PUNTUACIÓN

Categoría	Nro. ítems	Escala	Rango
Autoexpresión de situaciones sociales	8	Bajo	8-12
		Moderadamente bajo	13-17
		Regular	18-22
		Moderadamente alto	23-27
		Alto	28-32
		Bajo	5-7
		Moderadamente bajo	8-10
		Regular	11-14
Defensa de los propios derechos como consumidor	5	Moderadamente alto	15-17
		Alto	18-20
		Bajo	6-9
		Moderadamente bajo	10-13
Expresión de enfado o disconformidad	6	Regular	14-16
		Moderadamente alto	17-20
		Alto	21-24
		Bajo	5-7
Decir no y cortar interacciones	5	Moderadamente bajo	8-10
		Regular	11-14
		Moderadamente alto	15-17
		Alto	18-20
Hacer peticiones	5	Bajo	5-7
		Moderadamente bajo	8-10
		Regular	11-14
		Moderadamente alto	15-17
		Alto	18-20
		Bajo	4-6
		Moderadamente bajo	7-8
		Regular	9-11
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	4	Moderadamente alto	12-13
		Alto	14-16
		Bajo	33-52
		Moderadamente bajo	53-72
Escala total	33	Regular	73-92
		Moderadamente alto	93-112
		Alto	113-132

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 persona, 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” cuele” 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	

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (OIT – OMS)

FICHA TECNICA

Nombre : Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Autora : Organización Mundial de la Salud (OIT)

Adaptación : Lizeth Paredes Alfaro - Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador

Administración: Individual o colectiva

Duración : Variable aproximadamente 10 A 15 minutos

Aplicación : Adolescencia y Adultos

Significación : Evaluación del nivel de Estrés Laboral.

ÍTEMS POR CADA FACTOR DEL ESTRÉS LABORAL

- a. Respaldo del grupo: 8, 19, 23
- b. Cohesión: 7, 9, 18, 21
- c. Influencia del líder: 5, 6, 13, 17
- d. Territorio organizacional: 3, 15, 22
- e. Implementación tecnológica: 4, 14, 25
- f. Estructura organizacional: 2, 12, 16, 24
- g. Clima organizacional: 1, 10, 11, 20

CLAVE DE RESPUESTAS:

- 1. Nunca
- 2. Raras veces
- 3. Ocasionalmente
- 4. Algunas veces
- 5. Frecuentemente
- 6. Generalmente
- 7. Siempre

INTERPRETACIÓN DE PUNTUACIÓN

Categoría	Nro. ítems	Escala	Rango
Respaldo del grupo	3	Bajo	3-6
		Moderadamente bajo	7-10
		Regular	11-13
		Moderadamente alto	14-17
Cohesión	4	Alto	17-21
		Bajo	4-8
		Moderadamente bajo	9-13
		Regular	14-18
Influencia del líder	4	Moderadamente alto	19-23
		Alto	24-28
		Bajo	4-8
		Moderadamente bajo	9-13
Territorio organizacional	3	Regular	14-18
		Moderadamente alto	19-23
		Alto	24-28
		Bajo	3-6
Tecnología	3	Moderadamente bajo	7-10
		Regular	11-13
		Moderadamente alto	14-17
		Alto	17-21
Estructura organizacional	4	Bajo	4-8
		Moderadamente bajo	9-13
		Regular	14-18
		Moderadamente alto	19-23
Clima organizacional	4	Alto	24-28
		Bajo	4-8
		Moderadamente bajo	9-13
		Regular	14-18
Escala total	25	Moderadamente alto	116-145
		Alto	146-175
		Bajo	25-54
		Moderadamente bajo	55-84

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							

19 Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

20 La organización carece de dirección y objetivo.

21 Mi equipo me presiona demasiado.

22 Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

23 Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

24 La cadena de mando no se respeta.

25 No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Apéndice 3: Base de datos

ID	HABILIDADES SOCIALES																																
	Autoexpresión								Defensa					Enfado						Decir no					Peticiónes					Interacciones			
	P1	P2	P10	P11	P19	P20	P28	P29	P3i	P4	P12	P21	P30	P5	P14	P15	P23	P24	P33	P6	P7i	P16i	P25i	P26	P8	P9	P17	P18i	P27	P13	P22	P31	P32
1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3
5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
6	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
7	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
8	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3
9	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
12	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1
13	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2
14	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2
15	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
17	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
19	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
21	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2

22	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
25	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
26	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
27	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
30	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
31	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
32	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
33	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
34	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	
35	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
36	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
39	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
42	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
43	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
44	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	
45	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2

24	5	7	5	6	5	5	5	7	6	7	7	7	6	6	7	6	5	7	6	7	6	7	6	5	7
25	4	3	3	1	2	1	1	5	3	4	3	2	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	1	1	1
26	6	5	7	7	5	5	5	5	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	5	5	7	5	5	6	7
27	6	5	7	4	5	5	4	5	4	5	3	3	1	2	4	4	3	5	6	6	5	5	5	4	3
28	5	6	5	7	6	6	5	5	5	5	5	7	5	7	5	6	7	7	7	5	5	5	7	6	5
29	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	3	3	4	3	5	7	7	5	5	3	4	4	3
30	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	5	1	3	2	1
31	5	5	7	6	7	6	5	6	7	7	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	7	5	5	7	5
32	6	5	5	6	6	6	5	5	7	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6
33	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	6	6	6	2	1	3	2	1	2	1	7	6	6	7
34	7	5	7	6	5	5	6	6	6	5	5	4	5	5	7	7	5	5	6	7	6	7	6	7	5
35	1	3	3	3	2	2	1	5	3	3	4	2	3	1	2	1	3	5	4	5	5	1	3	3	3
36	5	6	5	6	6	5	7	5	5	6	7	6	7	6	7	5	6	6	7	7	7	7	5	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	7	5	6	5	6	7	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	7	7	5	5	5	5	6	7
39	6	6	5	5	5	7	6	5	5	5	5	7	6	7	5	6	5	2	3	1	1	7	5	7	7
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	7	5	5	7	7	6	7	5	7	6	6	6	5	6	5	7	5	5	5	5	7	6	7	7	7
42	6	5	6	7	5	5	6	7	6	6	5	7	5	7	6	7	5	1	3	3	1	6	5	5	5
43	7	5	7	5	5	6	5	7	7	7	6	7	6	5	5	7	6	6	5	6	7	6	7	6	6
44	3	1	2	1	1	2	3	4	4	3	4	1	1	1	3	2	3	3	4	3	5	3	2	3	1
45	3	1	1	3	3	1	3	3	5	3	4	2	2	1	4	4	3	4	5	3	4	2	1	1	2

Apéndice 4: Propuesta de Plan de Mejora

**TALLERES DE MOTIVACIÓN:
MEJORANDO MIS HABILIDADES
SOCIALES**



**DIRIGIDO A: PERSONAL DEL CLAS
CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA**

TACNA - PERU

2023

1. INTRODUCCIÓN

La mejora continua para el personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, constituye uno de los objetivos principales de la Oficina de Administración de la Red de Salud Tacna, el mismo que se desarrolla a partir de la Investigación sobre el Estrés Laboral del personal del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, percibida además, por personal interno y externo que acuden al Establecimiento de Salud, y dicha percepción de los usuarios externos es expresadas en el buzón de sugerencias y en el libro de reclamaciones del Establecimiento de Salud.

El Plan de Mejora continua para el personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva, sintetiza las inadecuadas habilidades sociales que tiene el personal, como principales problemas relacionados al Estrés laboral tanto del personal de las áreas asistenciales como administrativas, problemas que luego de un análisis causal de las mismas, desencadena charlas de motivación por profesionales Psicólogos especialistas y el compromiso y participación de todo el personal del Establecimiento de Salud, pues son ellos los actores principales en este proceso de mejora.

El Plan de Mejora Continua para el personal de Salud, sigue la metodología del círculo de Deming la cual se basa en 4 pasos como son el de planear, hacer, verificar y actuar, metodología aplicable en los diversos procesos estratégicos, misionales y de apoyo a la oficina de Administración, la misma que interviene identificando y analizando problemas, proponiendo acciones de mejora, haciendo seguimiento a las acciones y replicando las experiencias exitosas.

2. FINALIDAD

Disminuir el Estrés Laboral del personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva, a partir de la identificación de sus causas, proponiendo acciones y/o planes de mejora de los procesos estratégicos, y de apoyo.

3. ALCANCE

Dirigido a todo el personal del CLAS Centro de Salud de Ciudad Nueva, con cuya participación coordinada y consensuada se logrará la disminución del Estrés Laboral del personal.

4. METODOLOGIA PARA EL PLAN DE MEJORA

A partir de la identificación del problema deben establecerse procedimientos y estrategias de solución que contribuirán a la mejora del personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, por medio de charlas impartidas, las mismas que deben dar una solución que signifique un avance y genere satisfacción y motivación en los actores que en ella intervienen.

La identificación del problema, inadecuadas habilidades sociales del Personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva, constituye el punto de partida para intervenir y ejecutar acciones para la mejora del Personal, verificar o hacer seguimiento a las acciones de mejora y así estandarizar la solución y retroalimentar el proceso.

El círculo de Deming o ciclo PDCA constituye una estrategia de intervención para la mejora continua del personal en 4 pasos: planear, hacer, verificar, y actuar, constituyendo el cumplimiento de dichos pasos en una acción de mejora del personal. De acuerdo a ello deben seguirse los siguientes pasos:

a. Planear

- Identificar problemas en el proceso a mejorar a partir del levantamiento de información
- Analizar la información hacer un mapeo y evaluación del proceso vigente identificando las causas del problema

- Definir objetivo viable posible de alcanzarse

b. Hacer

- Proponer, recomendar y gestionar las acciones, planes o proyectos correspondientes a partir del problema identificado tendiente a mejorar.

c. Verificar

- Hacer seguimiento a la gestión realizada para la mejora de los procesos
- Comprobar que la recomendación o propuesta se ha Implementado

d. Actuar

- Replicar en otros Establecimientos de Salud la acción de mejora implementada
- Involucrar a los usuarios internos preferentemente de aquellos servicios que presentan nudos críticos en su proceso coadyuven en la implementación de la mejora.

Se priorizará el desarrollo e implementación de acciones, planes o proyectos de mejora en los servicios asistenciales del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, de la Red de Salud Tacna.

5. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

- a. Autoexpresión de situaciones sociales
- b. La defensa de los propios derechos como consumidor

- c. Expresión de enfado o disconformidad
- d. Decir no y cortar interacciones
- e. Hacer peticiones
- f. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Disminuir el Estrés Laboral en el personal del CLAS Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, fortaleciendo las habilidades sociales

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a. Elevar la autoexpresión de situaciones sociales
- b. Motivar al personal para aumentar la defensa de los propios derechos como consumidor.
- c. Expresar el enfado o disconformidad
- d. Reforzar el decir no y cortar interacciones
- e. Motivar al personal para hacer peticiones
- f. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

7. ACTIVIDADES Y SU CORRELACIÓN CON EL OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES
Disminuir el Estrés Laboral en el personal del CLAS Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, fortaleciendo las habilidades sociales	Elevar la autoexpresión de situaciones sociales	Proponer charlas de motivación
	Motivar al personal para aumentar la defensa de los propios derechos como consumidor	Proponer charlas de motivación
	Expresar el enfado o disconformidad	Proponer charlas de motivación
	Reforzar el decir no y cortar interacciones	Proponer charlas de motivación
	Motivar al personal para hacer peticiones	Proponer charlas de motivación
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Proponer charlas de motivación

8. CRONOGRAMA

Cronograma de Actividades para el plan de mejora del personal del CLAS Centro de Salud de Ciudad Nueva

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades	Unidad de Medida	Cronograma De Ejecución				Responsable
				I	II	III	IV	
	Elevar la autoexpresión de situaciones sociales	Charla de motivación	Informe	x				Lic. En Psicología
	Motivar al personal para aumentar la defensa de los propios derechos como consumidor	Charla de motivación	Informe		x			Lic. En Psicología

Disminuir el Estrés Laboral del personal del CLAS Centro de Salud de Ciudad Nueva, elevando las Habilidades	Expresar el enfado o disconformidad	Charla de motivación	Informe			x		Lic. En Psicología
	Reforzar el decir no y cortar interacciones	Charla de motivación	Informe				x	Lic. En Psicología
	Motivar al personal para hacer peticiones	Charla de motivación	Informe	x				Lic. En Psicología
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Charla de motivación	Informe		x			Lic. En Psicología