



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN EL
PERSONAL DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL, AYACUCHO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

BENDEZU HUERTAS, LILIANA MIRSHALIDA

ORCID: 0000-0003-1872-3576

ASESOR

VALLE RIOS, SERGIO ENRIQUE

ORCID: 0000-0003-0878-6397

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Equipo de trabajo

Autora

Bendezú Huertas, Liliana Mirshalida

ORCID: 0000-0003-1872-3576

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú

Asesor

Valle Ríos, Sergio Enrique

ORCID: 0000-0003-0878-6397

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de La Salud,
Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

Jurados

Dr. Bustamante León Mariella

ORCID: 0000-0002-9870-9207

Mgtr. Velasquez Temoche Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Mgtr. Abad Nuñez Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Jurado evaluador

Dr. Bustamante León Mariella

Presidente

Mgtr. Velasquez Temoche Susana Carolina

Miembro

Mgtr. Abad Nuñez Celia Margarita

Miembro

Valle Ríos, Sergio Enrique

Asesor

Agradecimiento

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, institución que me forma profesionalmente y me brinda la oportunidad de seguir superándome.

Mi reconocimiento al Mgtr. Valle Rios Sergio Enrique por su incondicional apoyo, comprensión, tiempo y orientación para la realización y culminación de la presente investigación.

Dedicatoria

Gracias a mis padres por darme la Fuerza para ser cada día mejor y por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y a mis dos menores hermanos

Resumen

El siguiente estudio tuvo como objetivo consecuencia, relacionar el estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. El tipo de estudio “fue cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Tratándose que el presente estudio pretende relacionar dos variables, entonces es independiente de lugar y tiempo de estudio, por lo que no se llegó a delimitar las unidades de estudio sino el ámbito de recolección de datos que estará constituida por el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Por lo que la población hizo un total de 400 teniendo en cuenta el numero de la población fue grande, se optó por trabajar con muestra. Se hizo un cálculo de muestra. Obteniendo un total de 31 y para la selección de los participantes, mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica que utilicé para la evaluación de la variable de asociación fue la encuesta, que consistió en el recojo de información a través de un cuestionario y la técnica psicométrica, que consistió en lo declarado en la ficha técnica del instrumento. El instrumento utilizado fue, la escala de estrés laboral de la OIT –OMS de Ivancevich & Matteson (1989) y Escala de Habilidades Sociales (EHS). Se obtuvo como resultado que no existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Palabras clave: agotamiento, emocional, estrés, habilidades, laboral, sociales

Abstract

The following study had as a consequence, to relate work stress with social skills in the personnel of the emergency area of the Regional Hospital, Ayacucho 2021. The type of study was quantitative, correlational level and non-experimental design. "Since the present study intends" to relate two variables, then it is independent of place and time "of study, so it was not possible to define the" units of study but rather the scope "of data collection that will be constituted" by the personnel from the emergency area of the Regional Hospital, Ayacucho 2021. Therefore, the "population made a total of 400 taking into account the number of the population" was large, it was decided to work with a sample. A sample calculation was made. Obtaining a total of 31 and for the selection of the participants, through the non-probability sampling technique for convenience. The technique that I used for the evaluation of the association variable was the survey, which consisted of the collection of information through a questionnaire and the psychometric technique, which consisted of what was declared in the technical data sheet of the instrument. The instrument used was the ILO-WHO work stress scale of Ivancevich & Matteson (1989) and the Social Skills Scale (EHS). It was obtained as a result that there is no relationship between work stress and social skills work with social skills in the emergency area staff of the Regional Hospital, Ayacucho 2021

Keywords: exhaustion, emotional, stress, skills, work, social

Contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Contenido	8
Índice de tablas	10
Introducción	11
1. Revisión de la Literatura	14
1.1. Antecedentes	14
1.2. Bases teóricas de la Investigación	20
1.2.1. Estrés laboral.	20
1.2.1.2. Teoría de estrés laboral	21
1.2.1.3. Síntomas del estrés laboral	22
1.2.2. Habilidades sociales.	27
1.2.2.2. Teoría de habilidades sociales	28
1.2.2.3. Importancia de las habilidades sociales	29
2. Hipótesis	30
3. Método	30
3.1. El tipo de investigación	30
3.2. Nivel de investigación	31
3.3. Diseño de la investigación	31

3.4.	El universo, población y muestra	32
3.5.	Operacionalización de la variable	35
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.6.1.	Técnicas	36
3.6.2.	Instrumentos	36
3.7.	Plan de análisis	36
3.8.	Principios éticos	37
4.	Resultados	39
5.	Discusión	42
6.	Conclusiones	45
	Referencias	47
	Apéndice A. Instrumento de evaluación	51
	Apéndice B. Consentimiento informado	52
	Apéndice C. Cronograma de actividades	53
	Apéndice D. presupuesto	54
	Apéndice E. Ficha técnica de instrumento de evaluación	55
	Apéndice F Carta de autorización presentado a la institución	57
	Apéndice G. Matriz de consistencia	58

Índice de tablas

Tabla 1	33
Tabla 2	37
Tabla 3	37
Tabla 4	38
Tabla 5	38
Tabla 6	39
Tabla 7	58

Introducción

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física (Osorio y Cárdenas, 2017).

Tapia y Cubo (2017) mencionan que las habilidades son las principales tales como la capacidad de escucha activa, iniciar y cerrar una conversación, la formulación de preguntas, saber dar las gracias y ser agradecido, saber presentarse y presentar a otras personas, entre otras.

Onofre (2021) el trabajo de toda persona está conformada por diferentes cambios en la vida del individuo, entre los cambios de rutina de estudios, organización en el desarrollo que uno realiza y el deber de socializar con los colegas del trabajo, todos estos generan la probabilidad de generar el estrés en la persona y una de las estrategias para mejorar es con el desarrollo de las habilidades sociales que en el individuo pueda conservar, así mismo en el caso del personal de salud enfrentan muchas dificultades que de alguna forma son agentes estresores, por ejemplo el trabajo con los pacientes en un estado de nivel crítico. Por ende, el manejo de las habilidades sociales para la nueva experiencia del sujeto debe permitirle afrontar a diversos casos de estrés, desarrollando el perfecto trabajo, adaptarse y ser parte de un buen clima laboral. Charria (2017) en un estudio realizado en Colombia, resultado que se obtiene el 20% y el 33% los profesionales médicos, presentan estrés laboral de nivel alto, principalmente afecta lo fisiológico y psicológico del individuo, consecuencia a ello

presentan, pérdida de interés en las actividades del trabajo, ansiedad, cansancio mental. Así mismo. El área de salud tiene mucha probabilidad de sufrir muchas enfermedades.

La investigación, tiene como variable el nivel de estrés para el cual el Ministerio de Salud (2020) viene realizando una guía para el cuidado de la salud mental en el contexto del covid-19 mencionando lo siguiente: El estrés laboral puede causar problemas de salud y puede aumentar las tasas de lesiones y accidentes laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, la falta de claridad en las instrucciones, plazos poco realistas, falta de toma de decisiones, inseguridad laboral, según lo que menciona el MINSA se estaría observando todas las posibles causas en el contexto actual y estaríamos frente a una situación crítica la cual se tiene que abordar, considerado la premisa se define el tema estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021 .

Actualmente el mundo está pasando por una crisis donde todos somos los afectados, algunos países más que otros y lo que se puede observar en el nuestro, es el colapso de nuestro sistema sanitario, generando preocupación en todos donde los principales actores frente a esta emergencia sanitaria son el personal de salud quienes hacen frente a la pandemia, en ese sentido se plantea ¿Existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021?

En tal sentido se propuso objetivo: “Determinar la relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021”. Sobre los objetivos específicos: Identificar los niveles del estrés laboral en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Identificar los niveles de habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

La presente investigación aportará conocimientos de importancia para la actual

situación de emergencia que atraviesa el Perú, puesto que el sistema de salud está colapsando y los actores principales que hacen frente a esta pandemia son el personal sanitario y por ello es importante evaluar el grado de estrés por el que atraviesan y de esta manera ver como repercute esto en su labor.

Como importancia social se fundamenta en la necesidad que se tiene de promover la Salud del personal sanitario, tendiente a prevenir el estrés laboral en el personal de emergencia, mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. El estrés laboral ha generado altos costos personales y sociales que incluso organizaciones internacionales como la OMS insiste en la importancia en la prevención y control del estrés laboral.

Tiene valor teórico o científico porque la información obtenida será fundamental para los centros de salud mental, y contar con información directa de los estudiantes y futuros profesionales de carreras psicológicas servirán de referencia del quehacer, y la toma de decisiones estratégicas para tener un clima favorable en su labor de salud y evitar las limitaciones que pueda causar. Además, se desea con este estudio aportar a la institución herramientas que ayuden a prevenir posibles consecuencias que trae el estrés laboral a los que están expuestos el personal de emergencia. Lo que me llevó a formular las siguientes hipótesis: H_i : Existe relación del estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. H_o : No existe relación del estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

1. Revisión de la Literatura

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

Quispe (2018), realiza una investigación: “Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal de Profocom-SEP ESFM “Simón Bolívar”, Donde tiene como objetivo general: Determinar el grado de relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal del Programa de Formación Complementaria del Sistema Educativo Plurinacional de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Simón Bolívar”. La metodología es de enfoque cuantitativa, de tipo correlacional, de diseño no experimental de tipo transversal. La población tomara en cuenta al personal completo del Programa de Formación Complementaria del Sistema Educativo Plurinacional de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Simón Bolívar”. La técnica es la observación y el cuestionario, los instrumentos son CAE - Cuestionario de Afrontamiento, Escala de evaluación del estrés EEE 2- RC (ADULTOS). Dando como resultado: la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento en que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial amenazante de eventos y circunstancias.

Luna (2017) realiza una investigación: Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el Alto de Banco Solidario S.A. La Paz, Bolivia. Objetivo General: Establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional. La Población compuesta por 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente “Sol Amigo” y Tesorería que comprende 130 personas. La técnica utilizada fue el cuestionario. Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron: La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout

Inventory (MBI). Concluyendo que: se pudo determinar que el Nivel de Autoestima con el Nivel de Agotamiento Emocional no tiene relación siendo que la opinión emocional que los cajeros tienen de sí mismos no se ve influida por las implicaciones de un trabajo excesivo. En la segunda dimensión el Nivel de Autoestima con el Nivel de Despersonalización no tiene relación, es decir que la autoestima como sentimiento valorativo de autoprotección y de desarrollo personal no está relacionado con la indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos y utilidad que pueda percibir el cajero de su trabajo.

Quispe (2016), realizó una investigación: Habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral. Donde el objetivo general es: buscar una explicación a las situaciones que generan estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional de los funcionarios que trabajan en la Dirección General de Formación de Maestros y Maestras del Ministerio de Educación de la ciudad de La Paz y dar a conocer los niveles de estrés laboral que tienen los sujetos de estudio. Metodología es de tipo transversal, diseño cuasi experimental. La población está compuesta por ocho personas, las mismas que son directores, subdirectores y jefes de área que cumplen funciones de cargo público en la Dirección General de Formación de Maestros y Maestras del Ministerio de Educación de la ciudad de La Paz. La técnica es psicometría y el instrumento los cuestionarios que miden el estrés. Dando como conclusión: e refiere al estrés que esté ligado al físico a todos aquellos síntomas que acompañan los estados de estrés, sea la persona consiente o no de ello, con esto nos referimos a los estímulos que percibimos del medio que nos rodea produce una reacción física, a nivel interno reaccionan aquellos órganos simpáticos, en los que no se puede ejercer un control voluntario, como por ejemplo el estómago, sudoración, etc.

1.1.2. Nacional

Ruiz y Vega (2016) en la investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Lima, Perú”. Objetivo general: la presente tesis tiene como objetivo general conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales. La presente investigación se basa en la técnica denominada estudio de caso, de enfoque mixto, tiene un alcance descriptivo y correlacional. La población estudiada está comprendida por los trabajadores administrativos limeños de rango medio de una empresa productora y comercializadora de insumos para la industria minera, de petróleo y gas, y otras industrias de energía, la cual por temas de confidencialidad la denominamos como “Metalurgia”. Utilizando la técnica de la psicometría y el instrumento es: Escala de estrés laboral de la OIT –OMS, Escala de Desempeño Individual de Williams & Anderson. Concluyendo que: al realizar el análisis por factores demográficos, en cuanto a la edad se obtuvo que el 97% de los trabajadores de 21 a 35 años presentaron un nivel bajo de estrés; mientras que el 84% de las personas de 36 a 50 años, presentaron este nivel. Es decir, los trabajadores más jóvenes de rango medio se encuentran ligeramente menos estresados que los mayores del mismo grupo, lo cual no se vio reflejado en las opiniones de los trabajadores, quienes consideran, en base sus observaciones del día a día en la empresa, que todos los colaboradores se sienten igual con respecto al estrés. Asimismo, los trabajadores del segundo grupo de edades presentaron ligeramente un mejor performance en comparación con los primeros, lo cual, según opiniones de los trabajadores, y en concordancia con la literatura, puede darse por la mayor experiencia laboral y madurez emocional de éstos.

Balvin (2018), realizó un estudio titulado: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. Con el objetivo

general de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. La investigación de tipo aplicada descriptiva y diseño descriptivo correlacional de corte trasversal, estuvo conformada por una muestra de 52 trabajadores del área de perforación por Raise Boring, utilizando la técnica de la psicometría y los instrumentos fueron el Formulario de encuesta de sintomatología fisiológica del estrés y el Cuestionario de evaluación del Estrés Laboral: modelo demanda control (DC) de Karasek, el cual mide el nivel de estrés, y por último la evaluación del Desempeño SSOMAC, los resultados demostraron un nivel de estrés laboral alto en los trabajadores, el nivel de Desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencia de trabajo influyen en el estrés, mientras que el control decisional y el apoyo social influyen en el desempeño, ambos significativamente, por lo que se concluyó que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores con un Chi Cuadrado de 62,53 a un nivel de confianza de 95%.

Acevedo (2017), realizó un estudio: Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017. El objetivo general fue o determinar la relación que existe entre habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del hospital militar. La investigación fue de tipo básico y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 410 profesionales de enfermería distribuidas en 30 Servicios con las que cuentan el Hospital Militar de Lima. Técnica psicometría e instrumentos cuestionario de habilidades sociales de Gismero (2000) y el cuestionario de estrategias de afrontamiento de Roy (2008). Los resultados indican que no hay correlación significativa entre habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017. Según los resultados se concluye que no existe relación significativa entre habilidades sociales y

estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017. Ello significa que las habilidades sociales y las estrategias de afrontamiento son variables independientes.

1.1.3. Regional o local

Leyva y Soto (2018) Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. El objetivo es determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. El trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, aplicado, siendo un nivel descriptivo y de un diseño no experimental. La presente investigación tuvo como población informante a 63 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de la ciudad de Ayacucho. La técnica e instrumento a emplearse serán la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Concluyendo que: Se ha determinado que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.748 (p- valor= 0.000) menor que 0.05, Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la hipótesis de investigación. Se ha demostrado que el deficiente ambiente físico influye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho.

Quispe y Requejo (2015), realizó una investigación titulada “Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. El diseño metodológico correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo

descriptivo relacional, diseño de corte transversal. La población conformada por 120 enfermeros(as), de los servicios de hospitalización, emergencia y consultorios; la muestra 76 profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta para el factor laboral y síndrome de burnout. Los resultados obtenidos del total de profesionales encuestados (76), fue que el 78.9% presenta síndrome de Burnout, de quienes el 5.3% presenta síndrome de Burnout alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo, 21.1% (16) no presenta síndrome de Burnout. Respecto al factor laboral, previo análisis estadístico de Chi cuadrado, se determinó que existe asociación entre la condición laboral (contratado) e insatisfacción laboral con el síndrome de burnout; sin embargo, no existe asociación entre los años de labor profesional y los lugares donde laboran.

Morales y Palomino (2017) en su tesis: Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristóbal De Huamanga – Ayacucho – 2016. El objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Coopac. La metodología fue de cuantitativo, cualitativo, analítico, descriptivo y deductivo, es aplicada, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental, transversal y retrospectivo. La población analizada fue 135 trabajadores entre los meses de abril y julio de 2017. Técnica encuesta. Conclusiones Se ha logrado especificar que las aptitudes personales se relacionan significativamente con los estresores individuales de los trabajadores. Según los resultados estadísticos, el 31% (42) de los trabajadores muy pocas veces tienen la capacidad de percibir y reconocer sus propios estados internos, preferencias y recursos; el 35% (47) de los trabajadores muy pocas veces controlan sus impulsos ante cualquier eventualidad y el 37% (50) de los trabajadores muy pocas se sienten motivados.

1.2. Bases teóricas de la Investigación

1.2.1. Estrés laboral.

1.2.1.1. Definición de estrés laboral. El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física (Osorio y Cárdenas, 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado. Posteriormente, han sido numerosos los autores que han intentado definir el estado de estrés. No cabe duda de que la conceptualización de estrés más completa vino de parte de McEwen, quien lo consideró como: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (Lima et al., 2017).

El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado. Se puede concluir que el estrés laboral no es siempre negativo, sino que depende de la intensidad, duración y función adaptiva de la respuesta de estrés en sí misma. El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales,

psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales psicológicas (Ivazeta, 2019).

1.2.1.2. Teoría de estrés laboral. Becerra (2020) menciona:

1.2.1.2.1. Modelo de esfuerzo y recompensa. Según, Siegrist en 1996, el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. El alto esfuerzo en el colaborador puede ser: extrínseco (demandas y obligaciones) e intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés).

1.2.1.2.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador del estrés. La cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.

Se menciona que el estrés está en diversas situaciones donde la conducta está alterada, menciona que el estrés es una forma de responder del cuerpo frente a los estímulos o también llamados estresores. Así mismo que el esfuerzo físico, el entorno, la función que realiza, las rutinas diarias, y que se realizan secuencialmente como la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés están dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo

autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicósomáticas. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desatan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de responder al problema (Selye, 1979).

1.2.1.3. Síntomas del estrés laboral. Balvin (2018) plantea los siguientes:

- Estar ansioso: Necesitar realizar otra acción. Inquieto, nervioso. No puede esperar.
- Angustiado, angustiada: Siente que no puede afrontar la situación. Presión en la zona torácica, nudo de garganta.
- Iracundo, enojado: Irritabilidad; furia descontrolada.

1.2.1.4. Causas del estrés laboral. Quispe (2016) Según los estudios realizados existen diferentes causas y consecuencias del estrés laboral entre algunas se presenta:

- Ser víctima del acoso laboral, que desencadena inmediatamente una respuesta de estrés intenso y prolongado.
- En su mayoría se manifiesta a través de una sobre carga de funciones en el puesto de trabajo, así como la ambigüedad de las funciones.
- La baja remuneración o salario se asocian con la aparición del estrés laboral.
- La falta o escasez de motivación intrínseca hacia el centro de labores, tales como la ausencia de incentivos.
- El factor tiempo, también muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord.
- La autoexigencia, tratar de tener todo ya, es algo que en ocasiones más que nuestros responsables o jefes nos lo exigimos nosotros mismos.

- Las relaciones laborales con el equipo de trabajo, cuando se producen tensiones o fricciones y trabajamos junto a personas que consideramos no están siendo éticas en su manera de actuar, se produce una sensación de desamparo, agobio y desaliento.

1.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral. Ivazeta (2019) describe las siguientes consecuencias:

1.2.1.5.1. Consecuencias cognitivas. Implican los diferentes problemas de memoria, así como los lapsus, olvidos selectivos, dificultad para la concentración y atención ante los diferentes temas laborales, decremento de la capacidad para realizar diferentes tareas a la vez.

1.2.1.5.2. Consecuencias físicas. A menudo sufren de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecen de hipertensión, diabetes, problemas de tiroides, surgen también enfermedades dermatológicas, tales como dolores frecuentes de cabeza, cefaleas tensionales, etc.

1.2.1.5.3. Consecuencias emocionales. Estas consecuencias incluyen la labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad, síntomas depresivos, etc.

1.2.1.6. Efectos del estrés laboral. Los efectos del estrés laboral pueden ser: el bajo nivel de productividad, el absentismo, las relaciones laborales son prácticamente nulas, la dificultad para la concentración y memorización, la desorganización laboral, algunas personas pierden el apetito, altera la absorción de ciertos oligoelementos y aminoácidos esenciales para el crecimiento del cabello, trastornos dermatológicos, como el eccema, empeoran con el estrés, piel debilitada, con posibilidad de eccemas o urticarias y fácil aparición de arrugas, debilidad del sistema inmunológico, dolores de pecho y palpitaciones, ya que el cuerpo carece de nutrientes (Balvin, 2018)

1.2.1.7. Fases del estrés laboral. Quispe (2016) plantea las siguientes:

1.2.1.7.1. La primera fase es la de alarma. Es la reacción natural del organismo frente a una causa estresante. El individuo se prepara para hacer frente a algo que considera hostil y que es externo. La liberación de cortisol o adrenalina es lo que provoca que se tenga un mayor ritmo cardíaco, la respiración más acelerada y algo de ansiedad.

1.2.1.7.2. La segunda fase es la llamada de resistencia. Cuando la situación amenazante se prolonga en el tiempo, nuestro cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. Es la sensación de normalizar la situación o de controlarla, pero el trabajador consume más recursos que al principio.

1.2.1.7.3. La tercera y última fase es el agotamiento. En caso de que la situación amenazante se prolongue en el tiempo, nuestro cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. Es la sensación de normalizar la situación o de controlarla, pero el trabajador consume más recursos que al principio. Por otra parte, Piñero (2013) manifiesta las siguientes:

1.2.1.7.4. Estrés agudo. Menciona que este tipo de estrés se genera o consecuencia de situaciones como positivo si se da en un menor grado ya que este tipo de estrés puede hacer que sea más responsable la persona que lo atraviesa haciendo que cumpla sus actividades programadas, pero por el contrario si se da en un grado mayor puede ser perjudicial ya que se manifiesta de forma física con dolores de cabeza, estomacales, ansiedad, dolor muscular, etc.

1.2.1.7.5. Estrés agudo episódico. Se podría decir que este tipo de estrés se genera a consecuencia de sufrir frecuentemente estrés agudo, este tipo de estrés lo presentan las personas que tienen actividades acumuladas, muchas cosas por hacer

y se perturban ya que no tienen los medios a la mano para poder realizarlos, este tipo de estrés también puede manifestarse de igual manera que el estrés agudo con los síntomas físicos.

1.2.1.7.6. Estrés crónico. Este tipo de estrés hace que a quien lo padezca de forma continua se sienta agotado, desgastado ya que es de manera constante, aparece en personas que se deprimen muy seguido debido a que no logran realizar lo planeado no encuentran solución a sus problemas y son muy negativos ante la situación.

El tratamiento para este tipo de estrés puede ser complicado ya que aparte de terapias se utiliza fármacos antidepresivos.

1.2.1.8. Dimensiones del estrés laboral. Osorio y Cárdenas (2017) refieren que el "Síndrome de Burnout", es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado Síndrome de estar quemado, Síndrome de estrés laboral, Síndrome del desgaste profesional. El Síndrome de Burnout fue introducido por Freudemberger en 1974, para describir las reacciones que presentan algunas profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales estresantes o tras el contacto directo y continuado con la gente. Maslach y Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad.

1.2.1.8.1. Agotamiento Emocional (AE). Es la sensación que consiste en que de manera progresiva se va perdiendo la motivación, se siente desgano, cansancio físico y mental al término de la jornada laboral y se manifiesta al término y al inicio del día para acudir al trabajo, se dice que uno está "quemado", pues la frustración hace que se sienta incapaz de realizar la labor.

1.2.1.8.2. Falta de Realización Personal (FRP). Mediante esta característica se evalúa el trabajo, pero de manera negativa, se observa una multidimensional de sintomatologías de forma cognitivo, somático y emocional, y se refiere; a entender el sentir de los otros compañeros de trabajo, resolver los problemas y ser positivo ante los problemas y de esta manera ver cómo influye en su trabajo. Tratando los problemas emocionales con suma calma.

1.2.1.8.3. Despersonalización (DP). La persona es negativa ante los problemas y situaciones que atraviesa, tiene respuestas poco alentadoras, frías y anti empáticas tratando a sus compañeros como objetos impersonales, se va volviendo insensible.

Según García Izquierdo (1991), señala que el Burnout es característico de las personas que están al servicio de atención social y recomienda mantener una relación más constante, para lo cual se describe los siguientes grados:

1.2.1.8.4. Bajo. Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

1.2.1.8.5. Medio. Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

1.2.1.8.6. Alto. Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el

uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

1.2.2. Habilidades sociales.

1.2.2.1. Definición de habilidades sociales. Las habilidades sociales es el arte de llevarse bien con los demás, son aquellas conductas desarrolladas por una persona con la capacidad frente a los otros de expresar sus sentimientos, pensamientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado y positivos y adecuado a la situación, por lo que también respetan esas mismas conductas en los demás, y resolviendo los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de problemas a futuro (Condori, 2018).

No son capacidades innatas con las que una persona viene al mundo, a pesar de que un cierto componente biológico pudiera favorecer u obstaculizar las relaciones iniciales con los otros significativos. Es probable, en cambio, que en la mayoría de las personas el desarrollo de las habilidades sociales dependa principalmente de las experiencias de aprendizaje, experiencias, por su parte, que no siempre conducen a una conducta socialmente adecuada. A lo largo del proceso de socialización en la familia, la escuela y en los grupos sociales que integre, el sujeto irá aprendiendo las habilidades y conductas que le permitirán interactuar satisfactoriamente (Betina & Contini, 2016).

El término Habilidades Sociales fue difundido en Oxford, Inglaterra, por Argyle y otros. El origen del movimiento de las habilidades sociales se atribuye a menudo a Salter en 1949, “las habilidades sociales incluyen habilidades de asertividad y comunicación, resolución de problemas interpersonales, cooperación, actuaciones interpersonales en actividades profesionales, más allá de expresiones de sentimientos negativos y defensa de los propios derechos” (Tolentino, 2020).

1.2.2.2. Teoría de habilidades sociales. Caballero et al. (2018) menciona que:

1.2.2.2.1. Vigotsky en 1978. Desde la teoría Socio-Histórica, concibe que todas las habilidades de un sujeto se originan en el contexto social. Esta teoría ofrece un marco para la comprensión de los modos en que un niño aprende, mediante el engarce de los procesos individuales y los sociales, históricos y culturales. Plantea el doble origen de los procesos psicológicos, expresando que el desarrollo infantil aparece dos veces; primero entre personas y luego en el interior del individuo. El aprendizaje al que refiere no sólo es el académico sino es en un sentido amplio, el aprendizaje cultural; entendiéndolo como los recursos con que disponemos para enfrentar los problemas que nos plantea la vida cultural.

1.2.2.2.2. Gardner en 1994. Autor del concepto “inteligencias múltiples”, a finales de la década del 80’, propone una serie de inteligencias, entre las que se encuentra la inteligencia interpersonal, en la que incluye dos aspectos: la inteligencia intrapersonal, que se refiere a la imagen de sí mismo, y la inteligencia interpersonal, que supone la capacidad de comprender a los demás. Esta última está formada, a su vez, por las habilidades de liderazgo, de establecer relaciones y mantener amistades, para resolver los conflictos y de efectuar un correcto análisis social.

1.2.2.3. Importancia de habilidades sociales. Las habilidades sociales viene a ser un conjunto de conductas, acciones o actitudes los cuales permiten relacionarnos con los demás de forma cordial y satisfactoriamente, por ello es imprescindible en cualquier ambiente, en el que las personas se puedan encontrar, un adecuada practica y desarrollo de estas habilidades es muy beneficioso para poder aprender y expresarse, comprendiendo a los demás, por ello es importante tener en cuenta y comprender las diversas necesidades e intereses de todo los que nos rodean, es por ello que estas habilidades se van desarrollando desde la infancia con la enseñanza básica de los padres hacia los hijos, a lo que se denomina el aprendizaje por observación, de esta manera el niño desarrolla y supera las diversas dificultades presentes en el mundo externo, a través del a comunicación entre

ellas el adecuado manejo de las diferentes habilidades sociales tanto básicas como complejas (García y Méndez, 2017).

1.2.2.4. Tipos de motivación. Tapia y Cubo (2017) describen los siguientes:

1.2.2.4.1. Habilidades sociales básicas. Estas habilidades son las principales tales como la capacidad de escucha activa, iniciar y cerrar una conversación, la formulación de preguntas, saber dar las gracias y ser agradecido, saber presentarse y presentar a otras personas, entre otras.

1.2.2.4.2. Habilidades sociales complejas. Estas habilidades son un poco más complejas de desarrollarlas, entre estas se encuentran la empatía, la inteligencia emocional, la asertividad frente a cualquier situación, la capacidad de escucha, la capacidad de comunicar sentimientos y emociones, definir un problema y evaluar las soluciones, la capacidad para hacer negociaciones, para definir un problema y evaluar las soluciones, la negociación, saber modular la expresión emocional, la capacidad y/o habilidad de disculparse.

1.2.2.5. Desarrollo de habilidades sociales. Las habilidades sociales se desarrollan a través del tiempo, si bien es cierto la familia es la primera escuela donde las personas adquieren diversas costumbres, valores morales, adquieren y desarrollan sus habilidades conforme pasa el tiempo por ello estas habilidades trascienden con el tiempo, y se desarrollan a través de las diversas conductas que tiene los padres para con los hijos, estas actividades se demuestran en el momento de levantarse y saludar, al momento de pedir favores, dar las gracias, saber expresarse, exactamente se van adquiriendo las habilidades sociales básicas, por ello las habilidades sociales complejas se van adquiriendo con el paso del tiempo y a través de la interacción con su contexto social, tales como los amigos, familiares, en el ámbito académico, escolar, laboral, entre otros (Tapia y Cubo, 2017).

1.2.2.6. Consecuencias de habilidades sociales. El aprendizaje de las habilidades sociales es importante para mantener las relaciones sociales saludables durante los periodos de la infancia la adolescencia y la edad adulta, así como la ansiedad ante situaciones que implican interacción social, baja autoestima, rechazo del grupo de iguales, sentimientos de ineficacia personal, dificultades para resolver conflictos, temor a la evaluación negativa, sentimientos de tristeza, estrés, mayores predisposiciones a trastornos psicológicos, sin embargo las habilidades sociales se van desarrollando poco a poco a través del tiempo (Caballero et al., 2018).

2. Hipótesis

Ho: No existe relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Hi: Existe relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

3. Método

3.1.El tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, según Hernández et al. (2014) quienes nombran también el tipo como enfoque cuantitativo porque los datos se obtienen a través de cuestionarios, censos, pruebas estandarizadas, etc. con base en la medición numérica y el análisis estadístico; es decir los resultados se demuestran a través de la ciencia de la estadística.

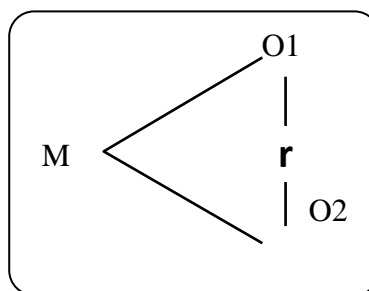
3.2. Nivel de investigación

Correspondió el nivel correlacional, según Hernández et al. (2014) refieren que el nivel se determina como alcance correlacional porque “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 42).

3.3. Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental, debido a que el investigador no manipula alguna (s) variable (s) para alterar los hechos en su propia naturaleza; es decir, existe intervención por parte del investigador para alterar alguna variable de estudio (Hernández et al., 2014, p.151). También, define que la investigación es de diseño transversal, porque “recolectan datos en una sola ocasión”.

El diagrama del diseño correlacional se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

O1 = Observaciones de la variable 1:

Estrés laboral

M = Muestra

O2 = Observaciones de la variable 2:

Habilidades sociales

r = Relación entre las variables.

3.4. El universo, población y muestra

3.4.1. Población.

Jiménez (2011) explica que la población es la referencia que se toma como punto de partida para describir todas las posibles observaciones de una variable específica o de todas las unidades de análisis sobre las que se puede realizar observaciones o mediciones.

La población estuvo conformada por 400 personales del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

3.4.2. Muestra.

Según Tamayo (2012) refiere que “es un subconjunto de la población”, la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características.

La muestra se consideró a 31 trabajadores del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia con los criterios de inclusión y exclusión:

3.4.1.1. Criterios de inclusión.

- Trabajadores contratados y nombrados.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

3.4.1.2. Criterios de exclusión.

- Trabajadores que no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores que no asistan regularmente por licencia o problemas de salud debidamente justificada.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ASOCIACIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Clima organizacional. -Estructura organizacional -Territorio organizacional -Tecnología -Influencia del líder -Falta de cohesión -Respaldo del grupo 	<p>Bajo</p> <p>Intermedio</p> <p>alto</p>	Categórica, nominal, politómica
VARIABLE DE SUPERVISIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLE
Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> -Autoexpresión de situaciones sociales. -Defensa de los propios derechos como consumidor. -Expresión de enfado o disconformidad. -Decir no y cortar interacciones. -Hacer peticiones. -Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. 	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	Categórica, ordinal, politómica

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y psicometría.

Carrasco (2009) sostiene que “la técnica constituye conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (pág. 274).

Kaplan & Saccuzzo (2006) definen que la psicometría como una disciplina que es dividido en dos secciones, la primera tiene que ver con la creación de escalas de medición de las variables psicológicas, esta misma se encarga de crear pruebas las pruebas o test que permiten cuantificar a la persona y en la segunda se encuentra la sección encargada de la aplicación de dichos Test que fueron creados con anterioridad, dichos test son realizados teniendo como objetivo unas variables o conductas específicas que se requiere que sean cuantificadas.

3.6.2. Instrumentos

Para el procedimiento de recolección de datos se dio utilidad a los instrumentos Escala de estrés laboral de la OIT –OMS de Ivancevich & Matteson (1989) y Escala de Habilidades Sociales (EHS) con autor original Elena Gismero Gonzales de fecha 2002.

3.7. Plan de análisis

- Aplicación de la estadística descriptiva

Los académicos Faraldo & Pateiro (2013) conciben que la estadística descriptiva proporciona un conjunto de métodos, técnicas numéricas, gráficas para describir y analizar un grupo de datos, con la finalidad de proporcionar información para la toma de decisiones.

- Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis de investigación es un protocolo que tiene como punto de partida la posible respuesta al problema de investigación que tiene el carácter de ser verdadera o falsa, pero no ambos valores de veritativos, en tanto que, la estadística tiene la finalidad de obtener información de los datos y analizar las evidencias para tomar una decisión (Monterrey & Gómez, 2007).

- Análisis de correlación

El análisis de correlación permite determinar el grado de variación conjunta que existe entre dos o más variables cruzadas dos a dos, en tanto que, una relación lineal positiva indica que los valores de las dos variables varían de forma parecida mostrando una correspondencia, asimismo, una relación lineal negativa indica que las puntuaciones o valores se comportan de forma inversa, es decir si una crece, la otra disminuye (Pardo Merino & Ruiz Díaz, 2015), por otro lado, en este proceso la prueba de hipótesis para la correlación es un instrumento para determinar la validez de la hipótesis de investigación, a través de estimar el p-valor asociado al estadígrafo de prueba, que permite tomar la decisión.

3.8. Principios éticos

La presente investigación se ajusta al código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2021), aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución en el que tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Los principios que rigen la actividad investigadora son.

- Protección a las personas.

Desde que se dio inicio la investigación se protegió la identidad de los niños y niñas como también la de las maestras de la I.E., y del mismo modo se respetó la

diversidad, la privacidad y los derechos de estos; todas las personas sujetas a la investigación participaron de manera voluntaria conociendo previamente todo el proceso de la investigación.

- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

En este trabajo de investigación no se involucró el medio ambiente, plantas ni animales.

- Libre participación y derecho a estar informado.

Todos los participantes estuvieron bien informados, conocieron todo el proceso de la investigación y participaron de manera voluntaria con una aceptación anticipada firmando el consentimiento informado (firmó la profesora del aula).

- Beneficencia no maleficencia.

Se aseguró todo el bienestar de los participantes, no se causó ningún daño, no hubo efectos adversos, más solo beneficios.

- Justicia.

Se trató a todos los niños y las de la misma forma sin excluir, no se realizó ninguna práctica injusta, se otorgó equidad y justicia a todos los participantes

- Integridad científica.

En la presente investigación se rigió la integridad en todo momento en evaluar y dar resultados según el estudio.

También considera las buenas prácticas de los investigadores y sanciones sobre el incumplimiento o infracción, que estarán prestos a la orientación y la vigilancia del Comité Institucional de Ética (CIEI).

4. Resultados

Tabla 2

Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,721	31	,000
Habilidades sociales	,176	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Según la tabla 1, el p valor (sig.) resultó 0.000 siendo menor a 0.050, por lo cual se considera como datos no normales (no paramétricos) con el estadígrafo Shapiro-Wilk por ser la muestra < 50 . Por lo tanto, se realizó la prueba de hipótesis con Tau_b de Kendall por considerar niveles categóricos simétricas.

Tabla 3

Correlación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Correlaciones

		Estrés laboral	Habilidades sociales
Tau_b de Kendall	Estrés laboral	1,000	-,174
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,320
	N	31	31
Habilidades sociales	Habilidades sociales	-,174	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,320	.
	N	31	31

Nota. Según la tabla 3, se ha obtenido el p valor (Sig. bilateral) de $0.320 > 0.050$ evidencia que permite aceptar la H_0 (Hipótesis nula) y rechazar la H_a (Hipótesis alterna) con nivel de error 5% y confianza 95%, en consecuencia, se concluye que no existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Niveles de estrés laboral	fi	%
Bajo	1	3.2%
Intermedio	27	87.1%
Alto	3	9.7%
Total	31	100.0%

Nota. De la población estudiada el 87.1% constituido por 27, corresponden al nivel intermedio.

Tabla 5

Niveles de habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Niveles de habilidades sociales	fi	%
Bajo	4	12.9%
Medio	22	71.0%
Alto	5	16.1%
Total	31	100.0%

Nota. De la población estudiada el 71.0% constituido por 22 presentan nivel medio.

Tabla 6*El ritual de la significancia estadística***Hipótesis**

Ho: No existe relación del estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

H1: Existe relación del estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 0,05 = 5\%$

Estadístico de prueba

Tau_b de Kendall

Valor de P= 0.320 = 320%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 320% existe asociación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Toma de decisiones

No existe asociación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

Descripción: En la presente tabla para comprobar la hipótesis planteada, se utilizó la prueba Tau_b de Kendall obteniéndose como p valor 0.320 % que está muy por encima del nivel de significancia del 5%, lo cual permitió la decisión de aceptar la hipótesis nula, es decir, No existe asociación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.; o también se podría decir que existe independencia entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

5. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo relacionar el estrés laboral con habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Esta idea de investigación surge que en los últimos años desde el confinamiento del covid – 19 las personas del área de salud comenzaron a presentar un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física que de alguna forma son agentes estresores, por ejemplo, el trabajo con los pacientes en un estado de nivel crítico (Onofre, 2021). Después de realizar el presente estudio se concluye que no existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales. Este resultado garantiza parcialmente su validez interna, en tanto que, por un lado, se cuidó que las personas participantes de la investigación fueran seleccionadas según los criterios de elegibilidad, procurando en todo momento, evitar algún tipo de intencionalidad ajena a la investigación o que ponga en riesgo la objetividad de los datos recogidos. En lo que refiere a la validez externa, por tratarse de un estudio descriptivo, su posibilidad de generalización de los resultados se ve limitada a la propia población de estudio.

El presente resultado se pudo comparar con Valderrama (2019) en su tesis “Relación de las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018”, quien obtuvo una correlación de Pearson de -0,696 con un factor de determinación de 0,675; asimismo concluye que existe asociación inversamente proporcional entre las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud, Apurímac, 2018. De lo comparado se pudo determinar que el estrés laboral medio es independiente al nivel medio de las habilidades sociales; por tanto, el manejo de la carga laboral no repercute con su regular interrelación social. De ello se respalda con Osorio & Cárdenas (2017) quien refiere que el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. También, Condori (2018) plantea

que las habilidades sociales es el arte de llevarse bien con los demás, son aquellas conductas desarrolladas por una persona con la capacidad frente a los otros de expresar sus sentimientos, pensamientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado y positivos y adecuado a la situación.

Objetivo específico 1, identificar los niveles del estrés laboral en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Se obtuvo, el el 3.2 % constituido por 1, corresponde al nivel bajo, el 87.1% constituido por 27, corresponden al nivel intermedio, mientras que, el 9.7% constituido por 3, corresponden al nivel alto. Lo que se contrastó con Balvin (2018), realizó un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017”, llegando a obtener los resultados demostraron un nivel de estrés laboral alto en los trabajadores. Se pudo identificar que la mayoría de participantes tienen regular manejo del estrés laboral, debido a las exigencias en salud por la Pandemia ha existido mayor carga y presión laboral; sin embargo, han podido afrontarlo en muchos casos adecuadamente. Se respalda con Ivazeta (2019) quien manifiesta que el estrés laboral no es siempre negativo, sino que depende de la intensidad, duración y función adaptativa de la respuesta de estrés en sí misma. Además, es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales psicológicas.

Según el objetivo específico 2, identificar los niveles de habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021. Se obtuvo el el 12.9% constituido por 4, presentan un nivel bajo, el 71.0% constituido por 22 presentan nivel medio; mientras que, el 16.1% constituido por 5 presentan nivel alto. En consecuencia, se pudo comparar parcialmente con Leal et al. (2015) en la investigación “Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud” quien observa una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las

dimensiones de las habilidades de comunicación. De lo comparado se pudo identificar que en su mayoría de participantes evidenciaron regular actitud en las habilidades sociales, porque pese al confinamiento por causa del Covid 19, se han adaptado a estos cambios para interactuar con los demás, ya sea por medio de redes sociales o en algunos casos físicamente con los protocolos de bioseguridad; además ello se fundamenta con Betina & Contini (2016) quien describe que las habilidades sociales dependan principalmente de las experiencias de aprendizaje, experiencias, por su parte, que no siempre conducen a una conducta socialmente adecuada. A lo largo del proceso de socialización en la familia, la escuela y en los grupos sociales que integre, el sujeto irá aprendiendo las habilidades y conductas que le permitirán interactuar satisfactoriamente.

6. Conclusiones

Se obtuvo como resultado que no existe relación entre estrés laboral y habilidades sociales en el personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.

De la población estudiada la mayoría de participantes presentan un estrés intermedio y la mayoría pertenece nivel medio de habilidades sociales.

Recomendaciones

- Al director del Hospital Regional de Ayacucho con el responsable del servicio de salud mental, elaboren un plan de trabajo semestral que exista la intervención para prevenir que incremente los niveles de Estrés laboral.
- A la gerencia sobre los resultados obtenidos en habilidades sociales; para que implementen trimestralmente capacitación de talleres de simulación que afiancen la interrelación para mejorar las habilidades sociales con la ciudadanía, porque están inmersos en el contacto con la población.
- El personal de salud implemente nuevas metodologías de trabajo en salud mental por los efectos que está ocasionando la Pandemia COVID 19, cumpliendo los protocolos establecidos, sin dejar de lado la responsabilidad que compete a cada trabajador.
- A los futuros investigadores que tomen como soporte esta tesis, puedan coadyuvar en generar intervenciones a través de diseños experimentales, con el fin de establecer estrategias que favorezcan en el nuevo reto de salud mental en tiempo de Pandemia.

Referencias

- Acevedo, Y. (2017). *Habilidades sociales y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Militar, Lima 2017* [Universidad Cesar Vallejo, Tesis para Título].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15066/Acevedo_AYP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortaza, R. y. francisco, T. (2014). *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. N° 1
 Volumen <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017* [Universidad del Centro del Perú, Tesis para Título].
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – cajamarca* [Universidad de Cajamarca].
[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%20T. Y. %282020%29. Estres laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%20T.%20Y.%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Betina, A., & Contini, N. (2016). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos En Humanidades*, 12(23), 159–182. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Caballero, S., Contini, N., Lacunza, A. M., Mejail, S., & Coronel, P. (2018). Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico. Un estudio comparativo con adolescentes de Tucumán. *Cuadernos de La Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, 0(53).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/185/18558359008/18558359008.pdf>

Condori, O. (2018). *Pensamiento crítico y habilidades sociales en estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Estatal, Arequipa 2018* [Universidad Cesar Vallejo].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27698>

Charria, O. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. [Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias Sociales, Grupo de investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS)]. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia:

<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>.

García, A., & Méndez, C. (2017). El entrenamiento en habilidades sociales y su impacto en la convivencia escolar dentro de un grupo de primaria. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 16(30), 151–164.

<https://www.redalyc.org/pdf/2431/243150283009.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Ivazeta, N. (2019, June 4). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Peru 21*.

<https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/>

Leyva, Y., & Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de Administración Tributaria – Ayacucho*. Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga.

Lima, J., Reis, L., & da Silva, R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Enfermería Global*, 16(4), 80–96.

<https://www.redalyc.org/pdf/3658/365852824004.pdf>

Luna, S. (2017). *Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el Alto de Banco Solidario S.A*. Universidad Mayor De San Andrés.

- Morales, R., & Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristóbal De Huamanga – Ayacucho – 2016* [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/TesisAD159_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.
- Onofre, T. (2021). *Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021*. [Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]:<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1225/1/Juan%20Carlos%20Onofre%20Torres.pdf>
- Osorio, E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90.
<https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Quispe, J. (2018). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal de Profocom-SEP ESFM “Simón Bolívar”* [Universidad Mayor de San Andrés, Tesis para Título].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/17028/TG-4129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, M. (2016). *Habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral* [Universidad Mayor de San Andrés, Tesis para Título].
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/10799/QCMA.pdf?sequence=1>
- Quispe, V., & Requejo, K. (2015). *Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los*

profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015 [Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Tesis para Título].

<http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis>

[EN677_QUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis/EN677_QUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, C. (2012). *Estadística y diseño de experimentos*. Lima, Perú: Editorial universitaria de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>

Tapia, C., & Cubo, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Revista Internacional de Investigación En Educación*, 9(19), 133–148. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>

Tolentino, H. (2020). Habilidades sociales y estrategias didácticas para la formación del liderazgo desde la educación básica. *Revista Educación*, 44(2).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44062184036/44062184036.pdf>

ULADECH (2021). *Código de ética para la investigación (versión 004)*. Chimbote, Perú. Comité Institucional de Ética en Investigación.

Apéndice A. Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación en el cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Solicito su opinión sincera al respecto.

I. INDICACIONES:

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una “X” en el recuadro que considere de acuerdo a cada enunciado.

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

N°	Enunciado	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES
de Elena Gismero Gonzáles (2002)

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

Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.
D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

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

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

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

Gracias por su colaboración

Apéndice B. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Estimado (a).....

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participen en la investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

Para tal efecto se le pedirá que responda a la Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información sólo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo.

Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Bach.....

Usuario

D.N.I

Apéndice D. presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.30	100	30.00
Fotocopias	0.05	500	25.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4 (600 hojas)	0.05	600	30.00
Lapiceros	0.30	30	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			224.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.30	10	23.00
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			247.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC).	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			899.00

Apéndice E. Ficha técnica de instrumento de evaluación

Escala de estrés laboral de la OIT –OMS.

el cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. Menciona Laime Huamán (2017) en su tesis “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa 2017” que el cuestionario fue validado con una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo cual representa una alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita siete opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert de nunca a siempre, si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de nunca (1) hasta siempre (7), la aplicación del cuestionario y recolección de la información se llevará a cabo con los docentes del colegio privado Raúl Paredes Espinoza de Ayacucho 2020. Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, por ello a mayor precisión es menor error. El coeficiente de ALFA CRONBACH, fue desarrollado por el psicólogo Cronbach en el año de 1951 y mide la consistencia interna del instrumento, demanda de una sola administración del instrumento es un coeficiente de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Lo que significa que cuanto más cerca se encuentra del valor del alfa a 1 será mayor la confiabilidad del instrumento. Los criterios de confiabilidad de valores son los siguientes: No es confiable -1 a 0. Baja confiabilidad 0.01 a 0.49. Aceptable confiabilidad 0.5 a 0.75. Buena confiabilidad 0.76 a 0.89. Excelente confiabilidad 0.9 a 1. Propiedades psicométricas:

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21

4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de estrés	puntuación
- Bajo	< 90
- Intermedio	91 – 153
- Alto	> 154

Escala de Habilidades Sociales (EHS).

Autor original: Elena Gismero Gonzales. Fecha original: 2002. Población dirigida: Adolescentes y adultos. Lugar: Madrid - España. Tiempo de aplicación: 10 a 16 minutos. Significación: Evaluación de las habilidades sociales. Tipificación: Baremos de población general (varones – mujeres / jóvenes y adultos). Usos: Educacional, clínico y en la investigación. Características: El EHS en su versión definitiva está compuesto por 33 ítems, 28 de ellos están escritos en sentido negativo respecto a las habilidades sociales y los 5 restantes en el sentido positivo. Tienen 4 alternativas de respuesta, desde un “No me identifico en absoluto y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos”. A mayor puntaje global el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidades de aserción en distintos contextos. Dimensiones: Al igual que el cuestionario original estos se clasifican en 6 dimensiones: “Auto expresión en situaciones sociales” conformada por los ítems 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29. “Defensa de los propios derechos como consumidor” conformada por los ítems 3, 4, 12, 21 y 30. “Expresión de enfado o disconformidad” conformada por los ítems 13, 22, 31 y 32. “Decir no y cortar interacciones” conformada por los ítems 5, 14, 15, 23, 24 y 33. “Hacer peticiones” conformada por los ítems 6, 7, 16, 25 y 26. “Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” conformada por los ítems 8, 9, 17, 18, 27.

Apéndice F. Carta de autorización presentado a la institución.

ULADECH

UNIVERSIDAD DE LA EDUCACIÓN A LOS ANGELES S.A.
CHIMBOTE

**FORMATO DE APLICACION DE INSTRUMENTOS
PARA RECOJO DE DATOS DE INVESTIGACIÓN**

Chimbote, 19 de octubre del 2021

Dr.:

MARIO OCTAVIO PEREZ VELARDE
DIRETOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

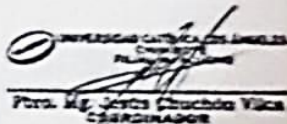
Presente.-

La formación integral del estudiante de psicología implica el desarrollo de trabajos de investigación para la obtención del grado académico y título profesional.

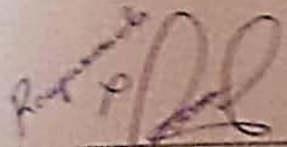
La estudiante **BENDEZU HUERTAS LILIANA MIRSHALIDA** con código N°3123181631, se encuentra realizando la investigación de su proyecto titulado **"Estrés Laboral y Habilidades Sociales en el Personal de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021"**, motivo por el cual se solicita a su persona brindar las facilidades del caso para aplicar el instrumento de recojo de información los días (indicar fecha) del 2021, en la institución que Ud. dirige.

A la espera de la atención a la presente y el permiso correspondiente quedo de Usted.

Atentamente,



Para: Mg. Ivette Cruzada Vica
COORDINADORA



Dr. Carlos A. Felipe Roca
Médico Gerontólogo
DIP 1077986 2007

WV/sonag
Cz. Aethiva.

Apéndice G. Matriz de consistencia

Tabla 7

Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
¿Existe relación entre el estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021?	<p>Objetivo General: Determinar la relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar los niveles del estrés laboral en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p> <p>Identificar los niveles de habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p>	<p>Ho: No existe relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p> <p>Hi: Existe relación del estrés laboral y habilidades sociales en el personal del área de emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones: -Territorio organizacional -Tecnología -Influencia del líder -Falta de cohesión -Respaldo del grupo -Estructura organizacional -Clima organizacional.</p> <p>Variable 2: Habilidades sociales.</p> <p>Dimensiones: -Autoexpresión de situaciones sociales. -Defensa de los propios derechos como consumidor. -Expresión de enfado o disconformidad. -Decir no y cortar interacciones. -Hacer peticiones. -Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.</p>	<p>Tipo Cuantitativo</p> <p>Nivel - Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Psicometría</p> <p>Instrumentos: - Escala de estrés laboral de la OIT – OMS. -Escala de habilidades sociales de Elena Gismero Gonzáles (2002)</p> <p>Población: Estuvo conformada por 400 participantes del personal del Área de Emergencia del Hospital Regional, Ayacucho 2021.</p> <p>Muestra: 31 trabajadores del área de emergencia</p> <p>Estadígrafo para la prueba de hipótesis: Tau_b de Kendall</p>