



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“HABILIDADES SOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN
ENFERMEROS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL
HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA – 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Juan Carlos Onofre Torres

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en
Psicología

Docente asesor:

Mg. Kelly Fara Vargas Prado

Código Orcid N°0000-0002–3322–1825

Chincha, Ica, 2021

Asesor

MG. KELLY FARA VARGAS PRADO

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

A mi madre Ana, gracias a tu esfuerzo y amor, los cuales me han permitido completar una etapa más en mi vida. El logro es de los dos.

A mi abuela Julia, gracias por creer en mí, por el apoyo constante, por enseñarme de la vida, por ser mi amiga, mi madre y por inculcarme valores que me permiten crecer y seguir avanzando.

A mi familia y seres queridos.

Juan Carlos

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por bendecirme desde el primer día, por darme una nueva oportunidad.

A la Universidad Autónoma de Ica por la oportunidad ofrecida en una etapa de angustia en mi vida y poder brindarme la oportunidad de seguir creciendo.

A la Mg. Kelly Vargas Prado que durante todo el proceso me brindó su apoyo, paciencia y enseñanzas significativas, por haber compartido sin ninguna duda sus conocimientos hacia mi persona, no solo en el ámbito profesional si no también enseñanzas que sirven para crecer como persona.

A mis padres por su comprensión, apoyo y por la paciencia que han tenido hacia mí, sin su guía no hubiera podido llegar a ser lo que soy.

A mi hermano por llenarme de alegría día a día, por los momentos compartidos, por llenarme la vida de emociones y ser ese niño que me alegra la vida aún en momentos difíciles.

A mi familia por su apoyo constante, por enseñarme desde muy pequeño con el ejemplo la determinación, los valores y la disciplina, los cuales me sirven para mi desarrollo personal y profesional.

A mi abuela Julia, por haber creído en mí desde el primer momento, por enseñarme acerca de la vida, los consejos, el amor, eres la mujer más valiente y decidida que conozco, te debo la vida.

El autor

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del hospital santa rosa, lima – 2021.

La investigación se elaboró siguiendo una metodología de tipo básica de corte transversal, en cuanto al diseño utilizado fue no experimental, descriptivo correlacional. La población muestral estuvo conformada por 38 enfermeros del servicio de neonatología del Hospital San Rosa de Lima; como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta, siendo el cuestionario de habilidades sociales para medir las habilidades sociales y para medir el estrés laboral el instrumento denominado Maslach burnout human services (MBI – HSS). Los resultados revelaron que el 36.8% de los participantes cuentan con un nivel medio en habilidades sociales y un 63.2% con un nivel alto; para la variable de estrés laboral se encontró que un 84.2% presenta un nivel bajo de estrés laboral y un 15.8% en el nivel medio.

En conclusión, se logró encontrar la existencia de una relación inversa entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; logrando encontrar una correlación del -0.459.

Palabras claves: Habilidades sociales, estrés laboral, enfermeros, neonatología.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between social skills and work stress in nurses of the neonatology service of the Santa Rosa Hospital, Lima - 2021.

The research was elaborated following a basic cross-sectional methodology, and the design used was non-experimental, descriptive and correlational. The sample population consisted of 38 nurses from the neonatology service of the San Rosa de Lima Hospital; a survey was used as a technique for data collection, the social skills questionnaire was used to measure social skills and the Maslach burnout human services (MBI - HSS) instrument was used to measure work stress. The results revealed that 36.8% of the participants have a medium level of social skills and 63.2% have a high level; for the work stress variable it was found that 84.2% have a low level of work stress and 15.8% have a medium level.

In conclusion, it was possible to find the existence of an inverse relationship between social skills and work stress in nurses of the neonatology service of the Hospital Santa Rosa, Lima - 2021; managing to find a correlation of - 0.459.

Keywords: Social skills, work stress, nurses, neonatology.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general/Índice de tablas y figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del problema	15
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Justificación e importancia	17
2.5. Objetivo General	20
2.6. Objetivos específicos	20
2.7. Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases teóricas	29
3.3. Marco Conceptual	38
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y Nivel de investigación	39
4.2. Diseño de Investigación	39
4.3. Población - Muestra	40
4.4. Hipótesis general y específicas	41
4.5. Identificación de las variables	41
4.6. Operacionalización de variables	43
4.7. Recolección de datos	45
V. RESULTADOS	
5.1. Presentación de Resultados	48
5.2. Interpretación de los resultados	58

VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	60
6.2	Comparación resultados con marco teórico	66
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
	ANEXOS	77
	Anexo 1: Matriz de consistencia	78
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de Validación	80
	Juicio de Expertos	80
	Anexo 3: Data de resultados	83
	Anexo 4: Consentimiento informado	87
	Anexo 5: Constancia de aplicación	88
	Anexo 6: Otras evidencias	91

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Distribución de frecuencia según condición laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	48
Tabla 2	Distribución de frecuencia según tiempo de servicio dentro del hospital en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	49
Tabla 3	Habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	50
Tabla 4	Primeras habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	51
Tabla 5	Habilidades sociales avanzadas en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	52
Tabla 6	Habilidades relacionadas con los sentimientos en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	53
Tabla 7	Estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	54
Tabla 8	Dimensión de cansancio emocional en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	55
Tabla 9	Dimensión de despersonalización en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	56
Tabla 10	Dimensión de realización personal en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	57

Tabla 11	Estadísticos descriptivos de la variable habilidades sociales y estrés laboral con sus dimensiones.	60
Tabla 12	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.	61

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de frecuencia según condición laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	48
Figura 2	Distribución de frecuencia según tiempo de servicio dentro del hospital en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	49
Figura 3	Habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	50
Figura 4	Primeras habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	51
Figura 5	Habilidades sociales avanzadas en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	52
Figura 6	Habilidades relacionadas con los sentimientos en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	53
Figura 7	Estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	54
Figura 8	Dimensión de cansancio emocional en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	55
Figura 9	Dimensión de despersonalización en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	56
Figura 10	Dimensión de realización personal en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.	57

I. INTRODUCCIÓN

La enfermería es una de las profesiones fundamentales en el sistema sanitario, el cual tiene como objetivo principal el cuidado del paciente, utilizando los mejores estándares de calidad en salud que tenga disponible. Comprende de igual manera la promoción de la salud, prevención, atención y tratamiento a personas enfermas, discapacitados, como de igual manera en personas sanas.

Una de las especialidades fundamentales en enfermería es la de neonatología, el cual brinda un adiestramiento para el manejo de alto riesgo y complejas de un recién nacido, por lo general los especialistas en neonatología trabajan de la mano de un médico pediatra, técnicos en enfermería, obstetras, entre otros., todos ellos en la unidad de cuidados intensivos para los recién nacidos de los nosocomios. Por tal motivo los enfermeros deben contar con un nivel de habilidades sociales adecuadas para la comunicación oportuna entre sus pares, jefes directos, pacientes, entre otros. No cabe duda que ante las exigencias diarias y las necesidades de intervenciones oportunas dentro de una unidad de cuidados intensivos, el especialista puede estar involucrado en eventos de intensa carga emocional, frustración o desesperación, más aún cuando un porcentaje de pacientes se encuentran luchando por su vida solo a pocas horas de haber nacido. Todas estas situaciones pueden desencadenar niveles de estrés elevados en el enfermero, debilitándolo en un ámbito social, familiar y laboral, en este último aspecto logrando afectar el rendimiento del personal de salud, afectando no solo a sus pares sino también a los jefes y hasta a los pacientes.

Por ende, es importante señalar los beneficios que pueden generar buenos niveles de habilidades sociales, especialmente en una unidad crítica como lo es la de neonatología, en donde las habilidades sociales juegan un rol importante en el cuidado de los pacientes como del usuario, siendo el componente humano de vital importancia, éste requiere del desarrollo de habilidades que faciliten la interacción en el trabajo entre individuos y

grupos, de acuerdo con las metas, objetivos y estrategia en la organización (Bravo, 2019). De igual manera el estrés en niveles elevados genera una conducta desadaptativa, malestar, entre otros comportamientos negativos, recordando así que los profesionales de la salud en especial los enfermeros sufren de un nivel de estrés laboral por las responsabilidades que asumen, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos (Torres, 2018). Por otro lado, realizar la investigación con una población crítica como lo son los enfermeros podrá brindar beneficios conforme a la creación o implementación de estrategias preventivas del estrés con las habilidades sociales, mejorando habilidades como la comunicación, empatía entre otros, y así poder adecuar los niveles de estrés del personal, generando una mejor comunicación con sus pares y pacientes, como también productividad.

Es por ello que a través del presente estudio se busca determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Desde el punto de vista formal, el presente trabajo de investigación se elaborará de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tiene las siguientes partes:

En el capítulo I, se encuentra la introducción del presente proyecto de investigación.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; este acápite se plasma planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos y finalmente la justificación y la importancia.

Capítulo III. Marco teórico; se expone de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; en este acápite se hace referencia el tipo y diseño de investigación utilizado; también se plasmará la hipótesis general como específicas; variables, operacionalización de variables, la población,

muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de los datos.

Finalmente se considera en el capítulo V, los resultados obtenidos de la investigación, y en el capítulo VI, se ha considerado el análisis de los resultados.

El autor

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

La vida laboral conforma diferentes cambios en la vida del individuo, entre cambios de hábitos de estudio, planificación en los procesos que uno realiza y la obligación de interactuar con los compañeros de trabajo, todo éstos generan porcentajes importantes de estrés en el individuo y una manera de afrontarlo es con las habilidades sociales que el sujeto puede poseer, en el caso particular del personal de enfermería enfrentan muchas más variables que pueden ser agentes estresores, por ejemplo la relación con los paciente en un nivel crítico. Por otro lado, el desarrollo de las habilidades sociales para esta nueva experiencia del individuo debe permitirle enfrentar a diferentes situaciones de estrés, permitiendo el óptimo desarrollo de sus funciones, y poder adaptarse, socializar y formar parte de un buen ambiente laboral sin estresores.

En el contexto internacional, en México, Oviedo (2020) menciona que para una comunicación efectiva entre las diferentes jerarquías de trabajadores y el cuidado humanizado de enfermería es imprescindible que existan un nivel adecuado de habilidades sociales, encontrando en una gran parte de la población estudiada un nivel medio conforme a la habilidad de empatía y respeto, reflejado en un 60%. Por otro lado, en Ecuador, Aguayza (2018), en su investigación realizada al personal de enfermería en el área de ginecología y obstetricia del Hospital General Docente Calderón encontró niveles altos de estresores en toda la población, representada por un 60% y 53.3% en cuanto a carga de trabajo y traspaso a otros servicios respectivamente.

En el Perú, exactamente en Puno, Bravo (2019) menciona que para el cuidado de los pacientes como del usuario las habilidades sociales juegan un factor esencial, facilitando la interacción entre individuos en el trabajo para el logro de objetivos y metas. En la población

estudiada dentro del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón se encontró que las habilidades sociales influyen en la satisfacción del usuario y en la confianza, donde un 20% de la población mantiene un nivel bajo en habilidades sociales básicas, un 40% regular y 40% alto. Por otro lado, en Lima Torres (2018) menciona que los enfermeros padecen de un nivel de estrés laboral por las responsabilidades asumidas, la sobrecarga laboral y el contacto con pacientes, la población estudiada fueron los enfermeros dentro del servicio de quemados en el Hospital Arzobispo Loayza. Los resultados demostraron que un 64.29% de la población maneja un nivel moderado de estrés laboral, sabiendo que pueden generar problemas de salud, cómo también un trastorno de despersonalización, agotamiento físico y mental entre otros.

En el Hospital Santa Rosa, siendo un nosocomio de Tercer Nivel de Atención de Categoría III – 1, en dónde se realizan actividades de atención general, cómo salud integral, asistencia en recuperación y rehabilitación, es una institución descentralizada que cuenta con personal capacitado y con equipamiento adecuado en sus diferentes áreas de atención. Contando con diferentes departamentos existentes, entre ellos se encuentra el departamento de pediatría, dentro de sus servicios, el servicio de Neonatología, en este último servicio se percibe que los profesionales de enfermería se enfrentan a diferentes eventos, siendo muchos de ellos eventos estresores originados por un entorno laboral desfavorable constituido por el ambiente físico y la organización del trabajo, por otro lado la sobrecarga laboral, problemas de comunicación con sus pares, superiores y diversos componentes psicosociales, originados en el área de trabajo como fuera de éste. Frente a esta problemática mencionada surge la necesidad de realizar el presente estudio.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?

2.4. Justificación e importancia

Justificación

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: A través de este estudio se logró llenar vacíos sobre estas dos variables de estudio, por ello se pudo extraer información de diferentes repositorios de universidades, con el propósito de recolectar información de diferentes trabajos de investigación; igualmente se utilizó revistas y artículos científicos, este procedimiento permitió aplicar fundamentos y conocimientos científicos sobre el estrés laboral y las habilidades sociales en un nosocomio a nivel local, todo ello para poder crear estrategias de selección hacia los puntos más relevantes que logren brindar una mejor perspectiva del tema.

Justificación práctica: Tomando en cuenta la importancia de las variables habilidades sociales y estrés, y que ésta última conlleva a un problema cuando sus niveles no se encuentran regulados y

fluctúan en grados superiores de lo normal, provocando problemas de salud tanto mental como físico, se podrá identificar la relación de dichas variables y demostrar si éstas influyen entre ellas mismas. Así mismo, se pudo proporcionar información relevante para poder aplicar en capacitaciones en el personal del servicio de Neonatología, con ello mejorar los niveles de habilidades sociales y poder equilibrar el grado de estrés del personal.

Justificación metodológica: El estudio realizó un proceso metodológico ordenado y sistematizado, determinando el tipo y diseño de la investigación, se recurrió al empleo de técnicas de investigación como las encuestas, aplicando instrumentos adaptados y validados, lo cual permitió procesar los datos en tablas y figuras. Dicha investigación sirve para que futuros investigadores puedan utilizar el estudio en contextos similares.

Justificación psicológica: La investigación abordó el daño psicológico que produce el estrés en la persona si no existe estrategias oportunas para regular sus niveles, una de estas tácticas importantes para poder tener un equilibrio son las habilidades sociales de los individuos, por ende, es importante encontrar si los niveles de estrés se ven afectados por las habilidades sociales, y así poder producir estrategias para poder equilibrar el estrés en los individuos. Sabiendo que hoy en día por un tema de salud mental, el estrés laboral se ha convertido en un problema importante en la persona, el cual es generado por conflictos de rol, ambientes desfavorables, presión continua entre otros factores importantes, lo cual repercute no solamente en su vida profesional, sino también en su vida personal, desencadenando bajo desempeño laboral, irritabilidad, baja autoestima, trastornos de ansiedad, depresión, entre otras deficiencias o enfermedades físicas.

Importancia

La persona tiene una tendencia natural a relacionarse con otros seres humanos, siendo las habilidades sociales un conjunto de actitudes y conductas que posee el individuo para la interacción entre ellos. Por ende, es fundamental que posea un nivel adecuado de habilidades sociales, debido que es necesaria para la relación, comunicación e integración con las demás personas. De igual forma para que ellos puedan hacer frente estas situaciones y de tal forma mejoren su desempeño laboral y tengan un equilibrio emocional en el que se vean reflejados no solo en el aspecto profesional sino también en su vida personal.

Así mismo, fue importante encontrar la relación existente entre las habilidades sociales y el estrés laboral, debido que permitirá emplear estrategias de mejora con el cual se desarrolle un buen desempeño actual y a futuro en el ámbito de su desarrollo en general (social, emocional, educativo, laboral), debido que si no existen un buen manejo de habilidades sociales podrían existir niveles no adecuados de estrés en el trabajo, disminuyendo su productividad en las diferentes áreas de la persona, como también produciendo malestares físicas o psicológicas. Por ende, la investigación nutre de información relevante sobre los enfermeros y enfermeras del servicio de Neonatología, siendo éste un área poco estudiada, beneficiando así, a todo los trabajadores de dicho hospital, de igual forma a la sociedad profesional en general; de manera que se logre conocer, reconocer y si es necesario aplicar estrategias de mejoras en su centro de labores, debido a que se considera a las habilidades sociales un factor clave para poder realizar con éxito la profesión de enfermería y poder hacer frente a los niveles de estrés.

2.5. **Objetivos General**

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

2.6. **Objetivos específicos**

OE1. Establecer la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

OE2. Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

OE3. Establecer la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

2.7. **Alcances y limitaciones**

Alcances

Esta investigación tuvo alcances en los siguientes aspectos:

Alcance social: Los involucrados en la investigación fueron los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima.

Alcance espacial o geográfica: El estudio se llevó a cabo en el Hospital Santa Rosa, ubicado en el distrito de Pueblo Libre, perteneciente a la provincia de Lima.

Alcance temporal: El estudio se llevó a cabo en el año académico 2021.

Alcance metodológico: Se tuvo en cuenta el estudio de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, de manera que se pudo establecer la relación entre las variables.

Limitaciones

En cuanto a las limitaciones encontradas en el presente estudio, se menciona las siguientes:

-La falta de información actualizada respecto a investigaciones con la misma muestra de enfermeros al momento del estudio.

-El acceso limitado al centro donde se realiza la investigación por ser un hospital debido a la pandemia que se viene afrontando ha sido de alguna manera más tardía que lo habitual, pasando así por varios protocolos del hospital para el acceso a su personal de trabajo.

-Los resultados de este estudio solo se pueden aplicar y comparar con enfermeras del servicio de neonatología.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Graso (2018), en su investigación titulada: Bienestar psicológico y habilidades sociales en personal de enfermería. Teniendo como objetivo conocer los niveles de cada variable e indagar su relación; utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, correlacional, de nivel descriptivo; la investigación lo conformaron 100 enfermeros; se utilizó la escala de bienestar psicológico de Ryff y la escala de habilidades sociales de Gismero. Como resultado se encontraron niveles elevados de bienestar psicológico, en la variable de habilidades sociales se obtuvieron un mayor puntaje de las dimensiones de autoexpresión y peticiones. Como conclusión se demostró que las dimensiones de las variables estudiadas se encuentran asociadas positivamente.

En este sentido se considera que una persona con alto nivel de bienestar psicológico puede llegar a elevar los niveles de autoexpresión y peticiones de la persona, llegando a afectar positivamente a los profesionales de la salud en el aspecto de la comunicación y retroalimentación entre colegas, subordinados y pacientes. Teniendo en cuenta, que los profesionales de la salud al poseer niveles elevados de bienestar psicológico se encuentran con una mejor predisposición para resolver y afrontar diferentes situaciones y desafíos en el trabajo.

Guadalupe y Vaca (2018), desarrollaron un estudio titulado: Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón Periodo 2017 – 2018; teniendo como objetivo analizar el estrés y la ansiedad; la investigación se manejó con un enfoque transversal con diseño no experimental en un nivel descriptivo; la población se conformó por 80 trabajadores del personal de enfermería siendo 68 trabajadores la muestra utilizada;

se utilizó la escala de estrés para enfermeras (NSS Nursing Strees Scale) y la escala de ansiedad de Hamilton (HARS). Los resultados demuestran que la población afectada por estrés laboral fue de un 83.82% y un 44.11% no presenta ansiedad. Concluyendo así que la variable de ansiedad no se genera exclusivamente por el estrés laboral.

Cabe resaltar que el personal que labora dentro de un hospital psiquiátrico está expuesta permanentemente a diferentes riesgos, como pueden ser psicosociales, físicos, ergonómicos, entre otros, siendo el estrés laboral y la ansiedad los riesgos psicosociales más significativos, logrando deteriorar a la persona no solo en el ámbito laboral, sino también en el familiar y social. Por ende, es importante brindar al colaborador o trabajador apoyo y recursos constantes según su función a desempeñar para disminuir los riesgos dentro del trabajo.

Oviedo, Villanueva y Martínez (2020), en su investigación: Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa, el cual tuvo como principal objetivo evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado de enfermería; el trabajo pertenece a un enfoque cuantitativo de corte transversal, de nivel descriptivo; en el cual participaron 30 pacientes hospitalizados y 30 enfermeras; se utilizaron 3 instrumentos para la recolección de datos, el ACEP (Autoevaluación sobre la forma de comunicación por personal de enfermería), el cuestionario de Evaluación de conocimientos de cuidado humanizado y el CECOP (Comportamientos sobre la forma de comunicación observado por pacientes). Los resultados revelan que un 60% de la población de enfermería alcanzaron un nivel medio en empatía y comunicación, en cuanto al 63% de pacientes percibe un nivel alto; y un 67% de enfermeras obtuvieron un nivel bajo en el área de conocimientos. Se concluye que existe una baja comunicación efectiva necesitándose

fortalecer por medio del aprendizaje y desarrollo adecuado de las habilidades sociales.

La empatía y la comunicación son habilidades fundamentales para el desarrollo de la vida social, cobrando más importancia en la vida profesional de la salud, donde los profesionales se encuentran constantemente en contacto con sus compañeros y pacientes, tomando importancia estas dos habilidades para el desarrollo eficiente del trabajo. Es importante así, saber que la mayoría de enfermeros de la investigación cuentan con niveles normales de empatía y comunicación, necesitando constantemente capacitaciones para poder fortalecer estas habilidades.

Antecedentes nacionales

Pacheco y Palomino (2020), desarrollaron una investigación titulada: Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del hospital III Yanahuara – Essalud, Arequipa, 2019; teniendo como objetivo principal determinar y explorar los niveles de estrés laboral en los enfermeros; la investigación se trabajó con el tipo de estudio de campo, de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal; en donde participaron 38 enfermeros; como instrumento principal para la recolección de datos se utilizó la Escala de Maslach. Los resultados demostraron que los enfermeros presentan síntomas de estrés laboral, teniendo un 42% de la población con un nivel alto en estrés laboral respecto a la dimensión de agotamiento emocional, un 24% en nivel alto para la dimensión de despersonalización y otro 24% con niveles altos según la dimensión de realización personal. Se concluye así, que los enfermeros investigados presentan síntomas de estrés laboral en la dimensión de agotamiento emocional, presentando cerca de mitad de la población un nivel alto y la tercera parte un nivel medio.

El personal de salud al ser expuesto constantemente a riesgos ocupacionales y la intensa relación con los pacientes, muchos de

ellos en situaciones críticas, es importante que cuenten con recursos para poder afrontar y reducir los riesgos laborales; dentro de los riesgos más importantes está el estrés laboral, que aunque el estrés sea una respuesta natural del organismo ante las situaciones percibidas como negativas, el estrés en niveles elevados generan el bajo rendimiento, dificultad para concentrarse, angustia e irritabilidad, siendo solo éstas algunos de los problemas que se enfrenta el personal si no cuentan con mecanismos para poder equilibrar los niveles de estrés.

Cisneros y Tasilla (2017), en su investigación titulada: Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital regional docentes las Mercedes – Chiclayo, 2017; en donde se tuvo como objetivo principal determinar el nivel de estrés de la población estudiada; el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; la población estuvo constituida por 22 enfermeros; se trabajó con el inventario de Maslach. Como resultados, se encontraron que un 54.5% de profesionales de enfermería cuentan con un nivel de estrés moderado, un 40.9% de la población con un nivel moderado respecto a la dimensión de cansancio emocional, un 36.4% con un nivel moderado en la dimensión de despersonalización y un 22.8% con un nivel moderado en cuanto a la dimensión de realización personal. Se concluye así que, el mayor porcentaje del personal profesional de enfermería cuenta con un nivel de estrés laboral moderado, en donde las edades fluctúan entre los 45 y 53 años.

El estrés en el sector de la salud es común a lo largo de los tiempos, el ayudar, orientar, cuidar o simplemente dar apoyo, son funciones habituales y en algunas circunstancias agotadoras cuando no se cuentan con las herramientas o apoyos necesarios para realizar dichas acciones. En el interior del país como se es conocido, los apoyos en cuanto a equipos, personal y formación son en algunas ocasiones insuficientes para la demanda. Es notable que en un solo

grupo de profesionales se presente en más de la mitad del grupo el estrés en niveles elevados, siendo éstos muchas veces los primeros en recibir a un paciente. Por ende, es recomendable mantener un contacto constante entre el departamento de psicología y del personal de enfermería, para así poder identificar deficiencias y mejorarlas.

Bravo (2019) en su investigación titulada: Habilidades sociales de los profesionales de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno; en donde como objetivo principal fue el determinar el nivel de relación de las habilidades sociales de la población estudiada; la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo constituida por 40 usuarios y 5 profesionales de enfermería; se utilizaron como instrumentos el cuestionario de habilidades sociales del profesional de enfermería y la encuesta para medir la satisfacción del usuario. Como resultados, se encontraron que existen una relación entre las habilidades sociales y la satisfacción del usuario, donde existe un 62.47% de influencia de las habilidades sociales ante la satisfacción del usuario, también se encontró un 60% con nivel alto respecto a las habilidades básicas, por otro lado, el nivel de satisfacción regular con un 57.5% y alta con 42.5%. Se concluye así que, las habilidades sociales tienen una relación directa con la variable de satisfacción del usuario y que la mayoría de los usuarios tienden a regular su satisfacción con la atención.

Las habilidades sociales en el rol del profesional de la salud son fundamentales, debido que permite al profesional crear una relación satisfactoria y eficaz con los demás, la comunicación como habilidad para la convivencia e interacción entre las personas es fundamental en la vida de las mismas, es así que se requiere un buen nivel de habilidades sociales, por otro lado la percepción respecto a la

satisfacción del usuario es de igual manera importante reflejando así calidad, confiabilidad, credibilidad y prestigio del personal o institución de salud.

Antecedentes locales

Meza (2019), en la tesis: Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019; en el cual tuvo como principal objetivo determinar la relación de los factores estresores laborales y la resiliencia; la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo de corte transversal de tipo descriptivo; se trabajó con una muestra de 81 profesionales de enfermería, se utilizó la escala de estrés en enfermería (N.S.S) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young. Los resultados demostraron la existencia de estresores en el trabajo, un 45.7% en nivel medio y 54.3% en nivel alto; por otro lado, en la variable de resiliencia se encontró un 11.1% de la muestra en nivel bajo, un 48.1% con un nivel medio y un 40.8% en un nivel alto. Concluyendo así, que existe una significativa y directa relación entre los factores estresores y la resiliencia en los enfermeros del servicio de emergencia.

El estrés laboral es uno de los problemas más generales en el ámbito laboral actualmente, siendo este uno de los factores más influyentes para la aparición de trastornos y enfermedades; por otro lado, la resiliencia es aquella capacidad de la persona para sobrepasar y adaptarse a circunstancias traumáticas. Por ende, es importante resaltar la significancia y relación directa entre las dos variables, demostrando así la significancia del desarrollo continuo de la habilidad de la resiliencia para el beneficio del personal de salud.

Villagra (2018), en su estudio titulado: Habilidades sociales en enfermeros del servicio de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima; en donde tuvo como objetivo determinar el nivel de habilidades sociales de los enfermeros; la investigación empleó un

enfoque cuantitativo – descriptivo con diseño no experimental; constituidos por jóvenes y adultos de edades entre los 28 y 56 años, los cuales constituyeron una muestra total de 40 enfermeros; se utilizó la lista de chequeo de habilidades sociales como instrumento de recolección de datos. Como resultados se encontraron a un 55% de la población con un nivel normal de habilidades sociales, un 5% con un nivel bajo, un 30% con un nivel bueno y un 10% en un nivel excelente. Concluyendo así, que los profesionales de enfermería manejan un adecuado nivel de habilidades sociales, los cuales le permiten interactuar con las demás personas, dar y seguir instrucciones como también hacerles frente a las situaciones de estrés.

Las habilidades sociales son herramientas importantes en el trabajo del enfermero para la atención al paciente, debido que ellos son los que se encuentran prestos para resolver aquella dificultad que el paciente requiera. Estas habilidades sociales son el resultado de aprendizaje continuo desde etapas iniciales de la vida, siendo así de vital importancia que el enfermero cuente con niveles adecuados de empatía, asertividad, comunicación, entre otros; para tener el mejor desempeño posible en el trabajo. Son recomendables las constantes capacitaciones y adiestramientos para poder mejorar las habilidades sociales y así tener un mejor rendimiento y entorno laboral.

Enciso (2017), en su investigación titulada habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas hospitalarias del servicio de neonatología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2017; la cual se fundamentó en una investigación básica con naturaleza descriptiva comparativa mientras que el enfoque utilizado fue cuantitativo no experimental; de igual forma la población se conformó por 50 profesionales de enfermería los cuales realizan trabajo asistencial en las áreas de UCI y UCIN del servicio de neonatología; para la recolección de datos se utilizó la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. Los resultados

obtenidos demostraron que las habilidades de las enfermeras que laboran en UCI son similares a las enfermeras de UCIN estando los dos grupos en un nivel adecuado, resultando en un 48% en un nivel adecuado del grupo de profesionales en UCI y un 52% respectivamente con el grupo de UCIN. De esta forma se concluye que, no existen diferencias significativas de habilidades sociales entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatales y la unidad de cuidados intermedios del servicio de neonatología.

Es necesario tomar en cuenta que dentro de las especialidades de la profesión de enfermería y los diferentes tipos y áreas de trabajo en los cuales laboran no deben existir demasiada diferencias frente a algunas habilidades o destrezas del profesional, teniendo el mismo objetivo principal dentro de todas las áreas, el cual es brindar el apoyo y cuidado integral al individuo, siendo así que todo profesional que se encargue del cuidado esencial de la persona debe contar con estas habilidades sociales para poder tener una mejor comunicación, empatía, colaboración entre sus pares, entre otras habilidades y cualidades que permiten una mejor promoción, prevención, comunicación entre otros para la eficacia del personal.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Habilidades sociales

3.2.1.1. Definición de las habilidades sociales

Combs y Slaby (1977, citado en Cruzalegui, 2019) mencionan que las habilidades sociales son capacidades que en el contexto social y de solidaridad nos permiten interactuar con las demás personas, otorgando una relación social, personal y afectiva provechosa entre las personas.

Según Briones (2019), las habilidades sociales son las uniones de conductas que le otorga a la persona vincularse e interactuar con sus similares, desenvolviéndose de manera correcta en la sociedad.

Por otro lado, Tortosa (2018), alude que para desarrollarnos de forma correcta como individuos son necesarias las habilidades sociales, siendo ésta una competencia fundamental dentro de la sociedad.

Asimismo, Betancourth et al. (2017) mencionan que los seres humanos utilizan una serie de repertorios de comportamientos denominados habilidades sociales, que les permite hacerle frente a diferentes acontecimientos de la vida, así mismo para entablar relaciones interpersonales de calidad.

Cornelius y Faire (2017), señalan que las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas, socialmente aprobadas y que facilitan su interacción con las demás personas.

Finalmente, Vera et al. (2017), consideran a las habilidades sociales como interacción de persona ambiente, recalcando la significancia de la ciencia social en el ámbito de la salud de la persona, y su caracterización, comprometiendo al individuo a trabajar en su crecimiento en el desarrollo del pensamiento social con formación del desenvolvimiento intelectual.

Tomando en cuenta las diferentes definiciones podemos concluir que las habilidades sociales son todo aquel comportamiento aprendido a lo largo de la vida que le permiten a la persona vincularse adecuadamente con las demás personas y/o sociedad.

3.2.1.2 Dimensiones de las habilidades sociales

De acuerdo a Balbín (2020) fundamentado en Goldstein menciona 3 dimensiones, las cuales fueron:

Primeras habilidades sociales: Son aquellas destrezas que conceden un desarrollo social básico, estas habilidades apuntan a la cortesía en la sociedad, incluyen también aspectos iniciales de comunicación, primeros vínculos interpersonales, expresión e identificación de los intereses propios y formas de demostrar agradecimiento (Rodríguez et al., 2014).

Habilidades sociales avanzadas: Aquellas destrezas o habilidades de desenvolvimiento en la sociedad, las cuales involucran interacciones más elaboradas y normas de comportamiento social, capacidad para pedir ayuda, integrarse a los demás, pedir disculpa, seguir instrucciones y otorgar explicaciones de tareas específicas (Rodríguez et al., 2014).

Habilidades relacionadas con los sentimientos: Los sentimientos como producto de comunicación humana mantienen principios similares, por ende, aquellas habilidades relacionadas con los sentimientos son todas que permiten comprender y expresar asertivamente los estados de ánimo; estas habilidades sociales se agrupan en aquellas relacionadas a la comprensión emocional y aquellas relacionadas a la expresión emocional (Lescano y Tomas, 2003).

3.2.1.3 Importancia de las habilidades sociales

Holst et. al. (2017), sugieren que la relevancia de las relaciones interpersonales o habilidades sociales radica en la obtención del éxito en el desempeño laboral y de la vida; debido que; las personas como seres que viven en comunidad, están en constante interacción con las demás personas en el entorno familiar, laboral y escolar por lo que es fundamental la adaptación entre ellos sin interferir la relación que tiene el otro con su entorno. De esta forma, las habilidades sociales son destrezas en la actuación social, efecto del intercambio social, cultural y de conocimientos dentro de la vida cotidiana. Así mismo, Rosales et. al. (2020), señalan que este término es de suma importancia para el individuo que se encuentra dentro de la etapa de la juventud, pues contribuye a cumplir con toda competencia social que interviene no solo en su desarrollo personal sino también profesional, logrando mejoras en sus habilidades, desenvolviéndose de mejor manera frente a cualquier situación.

El óptimo desempeño laboral y el éxito de la vida no solo radica en el crecimiento individual, sino también en el de las demás personas que nos rodean, debido que todas las personas vivimos en una comunidad, por ende, la adaptación ante los constantes cambios en el entorno laboral, familiar o social son de vital importancia, estos cambios adaptativos dependen muchos de nuestras capacidades y habilidades, sean cognitivas, sociales o emocionales. Tal como lo mencionan muchos autores los primeros años de adolescencia y juventud son esenciales en la adquisición e internalización de capacidades y habilidades, como también competencias sociales, todas ellas ayudarán al individuo en su formación personal, mejorando sus habilidades para un mejor desenvolvimiento antes las tareas diarias de su vida.

3.2.1.4 Teoría de las habilidades sociales

Las habilidades sociales se fundamentan en la teoría del aprendizaje social, la cual fue expandida por Bandura (1987, citado en Navarro, 2019) quien mantuvo que los conductistas no reflexionaron en una dimensión social que todo ser humano posee y asevera que se desarrolla por el individuo, desde el inicio de interacción con otra persona y el entorno. Las personas no demuestran únicamente conductas condicionantes, también procesan información recibida, donde se incluye la que es obtenida por el mundo externo, reconociendo así un aprendizaje que se torna significativo.

De igual forma Aranciba et. al. (2008), mencionan que Bandura sugiere que existe otro tipo dentro del aprendizaje social, denominado aprendizaje vicario o por observación, la cual plantea que, si la conducta es controlada por fuerzas ambientales en una mayor proporción más que internas, tal como los conductistas clásicos lo plantean, existen mecanismos internos en representación de la información, que son necesarios para que se cree el aprendizaje. Por ende, la teoría a pesar del aporte del

conductismo se agrega el estudio del procesamiento de información en el aprendizaje. Los supuestos que forman parte de esta teoría son:

- La mayoría de la conducta humana no es innata, si no aprendida.
- Muchas de las conductas de la persona es controlada por factores ambientales, mucho más que de fuerzas internas, por lo tanto, la modificación de la conducta mediante la alteración de resultados recompensarías, denominado refuerzo positivo constituye un procedimiento fundamental en el aprendizaje conductual.
- Las imágenes de los hechos, o las representaciones internas de las asociaciones estímulo respuesta de las personas generan son las que determinan el aprendizaje. En consecuencia, el contenido del aprendizaje es cognitivo, aunque los mecanismos de los aprendizajes son conductistas por su forma.
- La observación es el mecanismo más eficiente que tiene el individuo para el aprendizaje. Este tipo de aprendizaje llamado también “modeling” o condicionamiento vicario es toda adquisición de conocimiento aprendida a través de la experiencia de otros.

Es fundamental reconocer la importancia de la inclusión de la dimensión social en la teoría del aprendizaje social, donde la persona siempre está en contacto con ella y adquiere toda información o aprendizaje dentro de ella. Las personas siendo individuos netamente sociables desarrollamos un aprendizaje constante por medio de la observación al estar en contacto con las demás personas, siendo así el entorno parte fundamental del aprendizaje., tomando en cuenta que el aprendizaje es el mecanismo por el que las personas aprenden conductas, controlada o guiada por el medio. Todas estas aportaciones sirven de guía para estudiar las habilidades sociales y en general la conducta humana.

3.2.2 Estrés Laboral

3.2.2.1. Definición de estrés laboral

Otero (2011 citado en Félix, et al. 2018) menciona que el estrés es una dificultad que el individuo tiene con su adaptación al entorno y el estrés en el trabajo es precisado como un problema de adaptación al entorno laboral, siendo ésta complicada por su naturaleza multidimensional y dinámica.

La Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2012), como organismo internacional especializado en asuntos relativos al trabajo menciona que el estrés laboral es una respuesta emocional nociva y física que sucede cuando las demandas del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador.

Molina (2020), define al estrés laboral como un trastorno adaptativo crónico, debido que es un contexto de inadaptación al ambiente de trabajo debido a la indefensión aprendida por el lado del trabajador, es decir, que el problema se inicia entre el individuo y el trabajo donde existe un desequilibrio con las expectativas de la persona y la realidad del trabajo diario.

En cuanto a Sánchez y Tique (2018), indican que el estrés laboral es la unión de fenómenos que aparecen en el organismo del trabajador con una interacción de agentes estresores lesivos derivado del trabajo o que, por impulso de este, pueden causar problemas en la salud del trabajador.

Por otro lado, Bruges et. al. (2020), mencionan que el estrés laboral son conjuntos de reacciones nocivas, tanto emocionales como físicas, que suceden cuando las demandas del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador, de manera que podría generar tanto una enfermedad física o psíquica.

Así mismo Patlán (2019), manifiesta que el estrés laboral es un estado psicológico, el cual se caracteriza por reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y del comportamiento. Del mismo modo, es precisado como una reacción emocional, física, cognitiva y psicológica ante las circunstancias laborales demandantes, los cuales superan los recursos personales y laborales, y sobre las

cuales no existe un control para enfrentarlas, generando consecuencias en la salud del trabajador.

Tomando en cuenta las diferentes definiciones podemos considerar al estrés laboral como la respuesta del organismo ante demandas que superan los recursos del trabajador creando un desequilibrio en el organismo a nivel psicológico, cognitivo, física y emocional, creando así problemas con el entorno de trabajo, de comunicación y salud.

3.2.2.2 Dimensiones del estrés laboral

En cuanto las dimensiones del estrés laboral, de acuerdo a Requena (2019) fundamentado en Maslach et. al. (1997), menciona las siguientes:

Agotamiento emocional: Se valora la percepción y sensación de la sobrecarga emocional y el agotamiento por el propio trabajo.

Despersonalización: Calcula una respuesta impersonal e insensible hacia los receptores del propio servicio, tratamiento, atención o instrucción.

Realización personal: Evalúa sentimientos de competencia y éxito en el ámbito laboral con las personas.

3.2.2.3 Importancia del manejo del estrés laboral

Según Leukemia y Lymphoma Society (2019) manifiestan que unos de los causantes del posible funcionamiento defectuoso que afecta a la presión arterial, el funcionamiento renal, el metabolismo de las grasas y proteínas son los desequilibrios de las hormonas del estrés. Siendo así, el estrés puede incrementar el riesgo del individuo en contraer enfermedades graves, como podría ser un derrame cerebral o una enfermedad cardiaca. Por ende, el principal objetivo para el manejo del estrés es implementar estrategias de afrontamiento eficaces que otorgue al organismo su estado de reposo lo más rápido posible.

Es fundamental señalar la importancia del adiestramiento en estrategias que afronten el estrés, debido que permite disminuir el riesgo de contraer posibles enfermedades, como pueden ser el funcionamiento renal, la presión arterial, este último de vital importancia debido que un desequilibrio de ésta como la hipertensión arterial disminuye las expectativas de vida de la persona; otro aspecto importante es el metabolismo de las grasas y proteínas, recordando que las grasas es el almacén de energía que la persona tiene para poder enfrentar su día a día. Todos estos riesgos y muchos otros que podrían generar el estrés en el individuo pueden ser disminuidos con un buen manejo y aprendizaje sobre las estrategias de afrontamiento eficaces.

3.2.2.4 Prevención del estrés en el Perú

Reconociendo que, en la actualidad global, el estrés laboral en el sector salud ha acaparado mucha importancia y por las funciones críticas que realizan los profesionales del sector salud, el Ministerio de Salud ([Minsa], 2020), en la resolución ministerial N°180 2020 – Minsa, aprobando la guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud.

Conforme a ello, la ley N°30947, ley de salud mental, menciona que su objetivo es: establecer el marco legal para garantizar el acceso a los servicios, la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental, como condiciones para el pleno ejercicio del derecho a la salud y el bienestar de la persona, la familia y la comunidad., aprobando así, la guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud, el cual describe medidas para el cuidado y autocuidado de la salud mental, en donde cada institución sea pública o privada que desarrolle atenciones de salud mental debe implementarse un programa de monitoreo de las condiciones de trabajo del personal prestador, que debe incluir estrategias de detección, intervención grupal y coordinaciones para el apoyo requerido en caso de que se

identifiquen dificultades que perturben el bienestar y adecuado ambiente de trabajo del prestador de salud.

3.2.2.5 Teoría del estrés laboral

De acuerdo con Gil y Peiró (1999, citado por Pacheco, 2016), mencionan que su teoría denominada intercambio social engloba modelos en los cuales se consideran los pilares de la teoría de la equidad, como por ejemplo el modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy, o el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli; manifestando de esta forma que el síndrome de quemarse por el trabajo mantiene su etiología en percepciones de la falta de equidad o de ganancia que despliegan las personas como resultado de la comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Las expectativas de ganancia o equidad sobre las relaciones con los compañeros, supervisores, o receptores del trabajo del individuo juegan un rol importante dentro de los profesionales de los servicios de ayuda. Cuando las personas constantemente reciben menos de lo que aportan a cambio de su esfuerzo, sin la capacidad de resolver adecuadamente la situación, se desarrollara sentimientos de quemarse en el trabajo.

La comparación social ha estado internalizada en la persona desde el inicio en el cual se entabla una relación con las demás personas, siendo este contacto en la cual surge la comparación social en donde la persona se evalúa constantemente comparándose con otra persona, tomando en cuenta este factor es interesante notar que la teoría del intercambio social menciona que el estrés laboral surge en percepción de falta de equidad por su trabajo o con las demás personas. Es notable mencionar la importancia que puede tener en el trabajador que su producto no sea evaluado con equidad respecto a sus pares, creando así estrés laboral.

3.3 Marco Conceptual

Habilidad: Es toda aquella facultad que las personas desarrollan y les permite hacer una acción con soltura o gracia, de saber hacer, y se desarrolla y fortalece mediante la práctica (Mantilla y Chahín 2012).

Habilidades sociales: Son series de conductas o comportamientos que las personas utilizan para poder encarar diferentes situaciones en la vida, como también, poder constituir relaciones interpersonales de calidad (Betancourth et al, 2017).

Estrés: Desarrollo en donde se distingue un estímulo o suceso como amenazante y que produce respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales, las cuales pueden considerarse normales (Lemos et al., 2018).

Estrés laboral: Respuesta emocional y física perjudicial para el individuo que sucede cuando las demandas del trabajo superan o no responden a las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador (OIT, 2012).

Neonatología: Especialidad y rama de la pediatría que se encarga de la atención global del recién nacido, tanto enfermo o sano, durante los primeros 28 días de vida, luego de ello se le considerará como lactante (Gutiérrez et al., 2019).

Despersonalización: Tipo de trastorno disociativo, donde el sujeto que la padece vive experiencias de distanciamiento, irrealidad o de ser un solo observador externo conforme a sus sentimientos, pensamientos, sensaciones, del cuerpo o acciones de uno mismo (DMS V, 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Fue de tipo básica de corte transversal. De acuerdo a Arispe et. al. (2020), indican que las investigaciones de tipo básica se encuentran enfocada a generar nuevos conocimientos más completos a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos y de los hechos observables. De igual manera nos indican que los diseños transversales se caracterizan por la recolección de datos en un único momento.

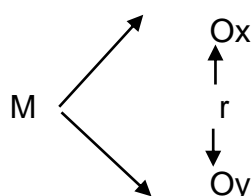
Siendo de nivel correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) estas investigaciones tienen como objetivo conocer el grado de asociación o relación que existe en dos o más variables o categorías en una muestra.

4.2. Diseño de Investigación

En cuanto al diseño del estudio, fue no experimental, descriptivo correlacional.

De acuerdo a Arispe et al. (2020), indican que en los diseños no experimentales “no se manipulan las variables, los fenómenos se observan de manera natural, para posteriormente analizarlos”.

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; Por otro lado, también mencionan que los alcances correlacionales son tipos de estudios que tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Siendo su representación gráfica la siguiente:



Donde:

M = Muestra (Enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa)

Ox = Habilidades Sociales.

Oy = Estrés Laboral

r = Relación

4.3. Población – Muestra

Población

Según Arispe et al. (2020), la población se define como el conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común y se encuentran en un espacio determinado.

La población de la investigación fue conformada por 38 enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Muestra

De igual forma Arispe et al. (2020), menciona que la muestra se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan datos.

La muestra quedó constituida por 38 enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Criterios de inclusión

- Profesionales de enfermería.
- Profesional de enfermería con un contrato vigente en el año 2021.
- Profesional de enfermería en actividad.
- Profesional de enfermería laborando en el servicio de neonatología.

Criterios de exclusión

- Profesional que no de su consentimiento para participar en la investigación.
- Profesional de enfermería realizando trabajo remoto desde su domicilio por el virus Covid-19.

-Profesional laborando menos de 6 meses en el servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa.

Muestreo

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta el método censal, en donde la muestra es toda la población.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima- 2021.

HE2. Existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

HE3. Existe relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

4.5. Identificación de las variables

Variable X

Habilidades Sociales

Dimensiones

- Primeras habilidades sociales.
- Habilidades sociales avanzadas.
- Habilidades relacionadas a los sentimientos.

Variable Y

Estrés laboral

Dimensiones

- Agotamiento Emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

4.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades sociales	Las habilidades sociales son el conjunto de conductas que le permiten a la persona interactuar con sus pares desenvolviéndose de forma armoniosa en la sociedad (Briones, 2019).	La variable habilidades sociales fueron operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Primeras habilidades sociales	-Iniciar una conversación. -Mantener relaciones interpersonales.	Escala ordinal
			Habilidades sociales avanzadas	-Responsabilidad. -Ayuda al prójimo. -Normas de cortesía.	
			Habilidades relacionadas a los sentimientos	-Comprensión emocional. -Expresión emocional.	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Es considerado una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales, y sobre las cuales no se tiene control para hacerles frente, lo cual genera consecuencias en la salud de los trabajadores (Patlán, 2019).	La variable estrés laboral fue operacionalizada mediante un cuestionario que se estructuró en función de las dimensiones establecidas en las bases teóricas	Agotamiento emocional	-Pérdida de recursos emocionales. -Cansancio emocional. -Fatiga física. -Cansancio mental.	Escala ordinal
			Despersonalización	-Falta de sentimientos. -Respuesta fría. -Insensibilidad. -Sentimientos negativos. -Actitudes negativas.	
			Realización personal	-Sentimientos de competencia. -Frustración. -Vivencia de insuficiencia personal. -Autoevaluación negativa.	

4.7. Recolección de datos

La técnica planteada para la investigación ha sido diseñada para cubrir los objetivos y preguntas de la investigación. Por la situación actual que se vive alrededor del mundo e implementada cuarentena en muchos países como también el nuestro, la recolección de datos se realizó utilizando la plataforma de Google Forms.

Por lo que la técnica seleccionada fue la siguiente:

Encuesta: Según Arispe et al. (2020), mencionan que la encuesta es una técnica que permite recolectar datos, en el cual pueden tener preguntas abiertas y cerradas, en donde los datos provienen de manera directa de la población, aplicándose en un momento dado de la investigación por medio de una entrevista o autoadministrado.

Se trabajó con los siguientes instrumentos:

Cuestionario de Habilidades sociales: El instrumento tiene como objetivo evaluar y describir las deficiencias en habilidades sociales del individuo, de manera que se estructuró de acuerdo a las dimensiones establecidas en las bases teóricas. Conformada por 21 ítems, de escala Likert.

Ficha técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario de habilidades sociales
Autor(a):	Goldstein (1978).
Adaptación:	Balbín (2020)
Objetivo del estudio:	Determinar deficiencias y competencias que tiene una persona en sus habilidades sociales.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual/Grupal.
:	
Duración:	15 a 20 minutos aproximadamente.
Muestra:	38 participantes
Dimensiones:	- Primeras habilidades sociales. - Habilidades sociales avanzadas.

-Habilidades relacionadas a los sentimientos.

Escala valorativa:

- Nunca.
- Casi nunca.
- A veces.
- Casi siempre.
- Siempre.

Validez Juicios de expertos (93%)

Maslach burnout inventory human services (MBI - HSS): El instrumento tiene como objetivo medir el desgaste profesional o síndrome de Burnout, que experimenta el trabajador al someterse a trabajos pesados y rutinarios, esta forma de cuestionario es aplicada para profesionales de los servicios de salud, se estructuró de acuerdo a las dimensiones establecidas en las bases teóricas. Conformada por 22 ítems, de escala Likert.

Ficha técnica

Nombre del instrumento:	Maslach burnout inventory human services (MBI – HSS)
Autor(a):	Maslach y Jackson (1981)
Adaptación:	Requena (2019)
Objetivo del estudio:	Evalúa el síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en profesionales de servicios humanos.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectiva.
:	
Duración:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Muestra:	38 participantes
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Agotamiento emocional.- Despersonalización.- Realización personal.
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none">- Nunca.- Pocas veces al año.- Una vez al mes o menos.- Unas pocas veces al mes.- Una vez a la semana.

	- Pocas veces a la semana.
	- Todos los días.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0.80
Validez	KMO 0.61

Para el análisis e interpretación se trabajó con los instrumentos recolectados, para continuar con la siguiente secuencia:

Codificación: La información se seleccionó y se implementó codificación para cada uno de los sujetos muestrales.

Calificación: Consistió en la implementación de un valor o puntaje para la recolección de datos según los criterios establecidos en la matriz del instrumento.

Tabulación de datos: Se elaboró una data con los códigos de los sujetos muestrales y en la calificación se aplicó estadígrafos que permitieron conocer la distribución de datos y sus características, por la naturaleza de la investigación se utilizó la desviación estándar y media aritmética.

Interpretación de los resultados: Una vez tabulados los datos, en esta etapa se presentó las figuras y tablas, los cuales fueron interpretados en función de las variables.

Para observar la correlación de las variables se empleó un coeficiente de correlación, el cual mide el grado de asociación entre dos variables.

Comprobación de hipótesis: A través de métodos estadísticos fueron procesadas las hipótesis del trabajo.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Los siguientes resultados fueron obtenidos por el software estadístico SPSS 25 para la calidad y el procesamiento de los datos. Se utilizaron análisis descriptivos para poder reportar frecuencias y porcentajes de los resultados obtenidos para las habilidades sociales y el estrés laboral en la muestra seleccionada.

Tabla 1.

Distribución de frecuencia según condición laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	30	78.9%
Contratado	8	21.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

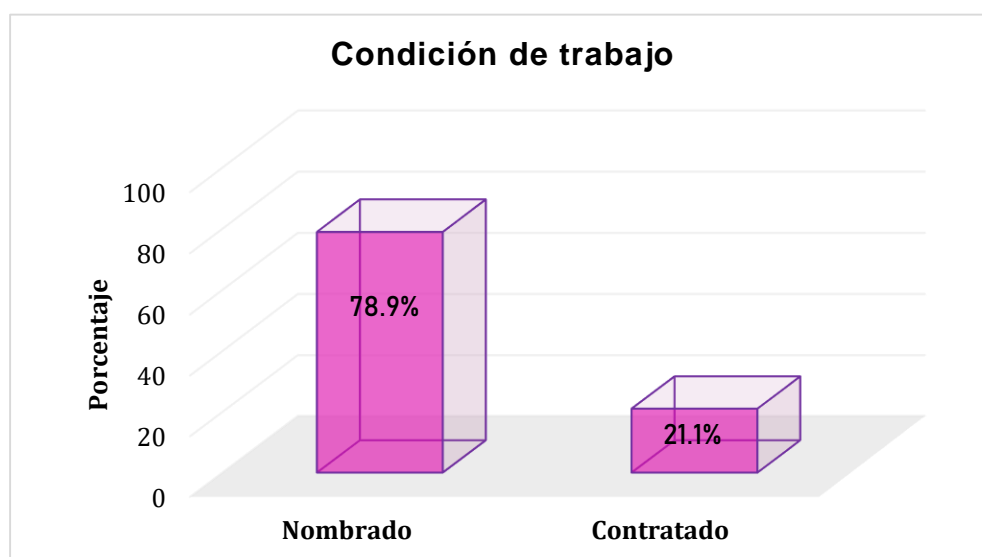


Figura 1. Distribución de frecuencia según condición laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 2.

Distribución de frecuencia según tiempo de servicio dentro del hospital en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10 años.	10	26.4%
De 10 a 20 años.	11	28.9%
De 20 a 30 años.	9	23.7%
De 30 a 40 años.	7	18.4%
Más de 40 años.	1	2.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

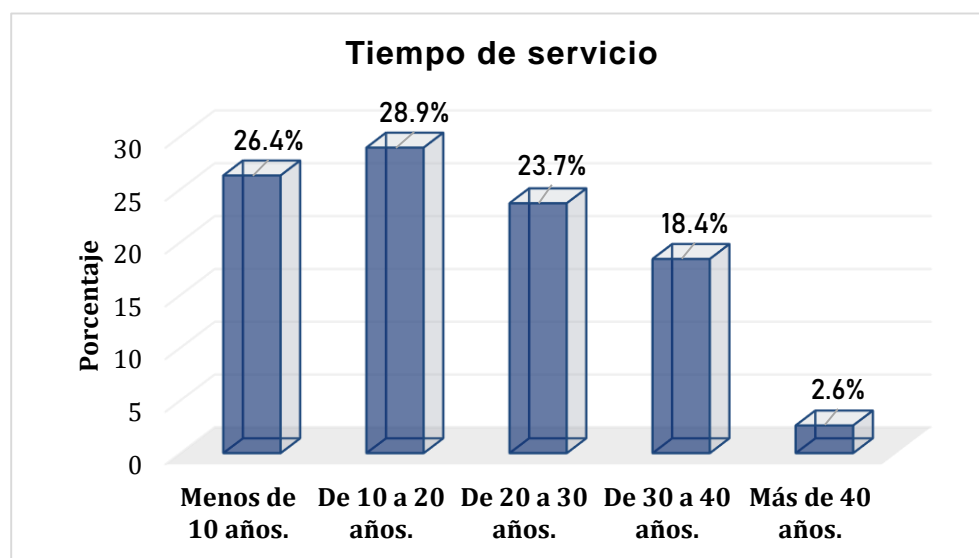


Figura 2. Distribución de frecuencia según tiempo de servicio dentro del hospital en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 3.

Habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	14	36.8%
Alto	24	63.2%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

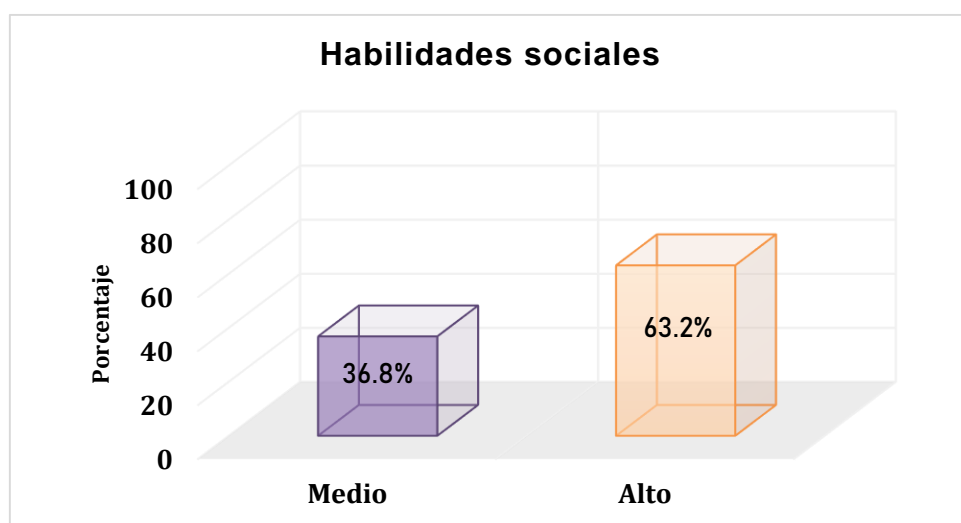


Figura 3. Habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 4.

Primeras habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	9	23.7%
Alto	29	76.3%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

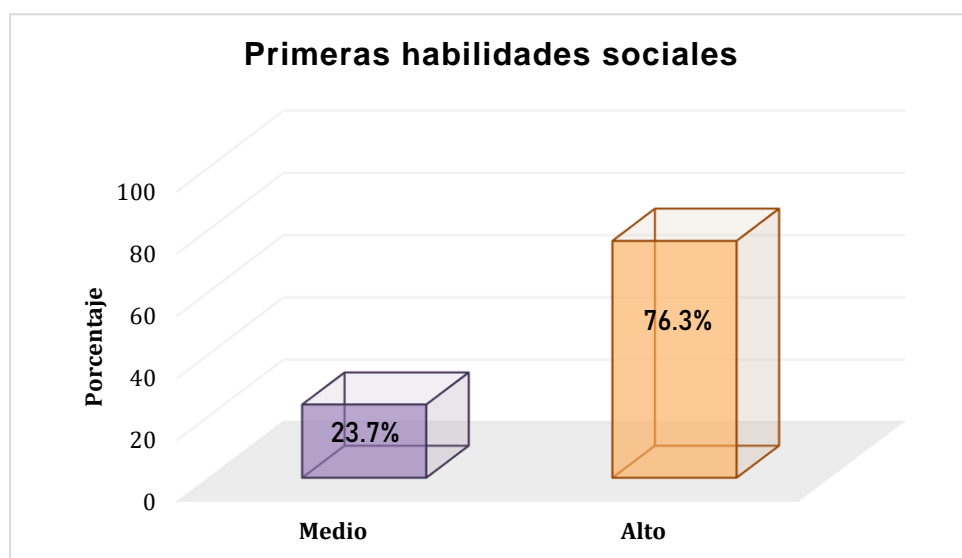


Figura 4. Primeras habilidades sociales en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 5.

Habilidades sociales avanzadas en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	19	50.0%
Alto	19	50.0%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

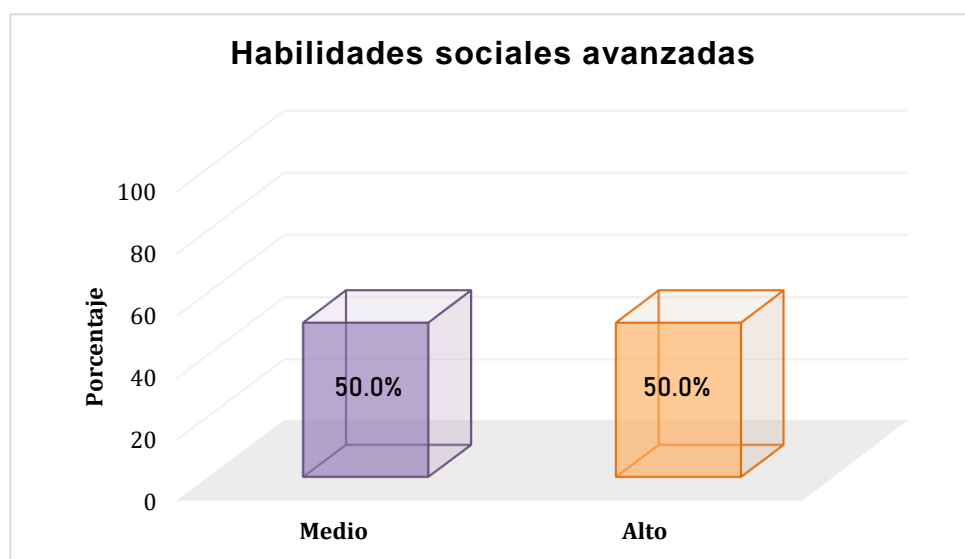


Figura 5. Habilidades sociales avanzadas en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 6.

Habilidades relacionadas con los sentimientos en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	21	55.3%
Alto	17	44.7%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

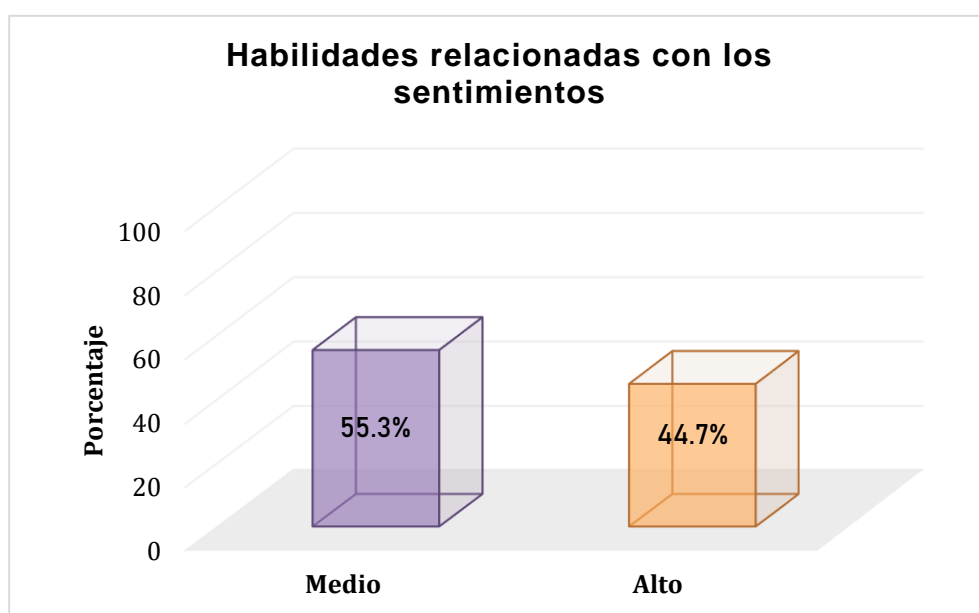


Figura 6. Habilidades relacionadas con los sentimientos en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 7.

Estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	84.2%
Medio	6	15.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

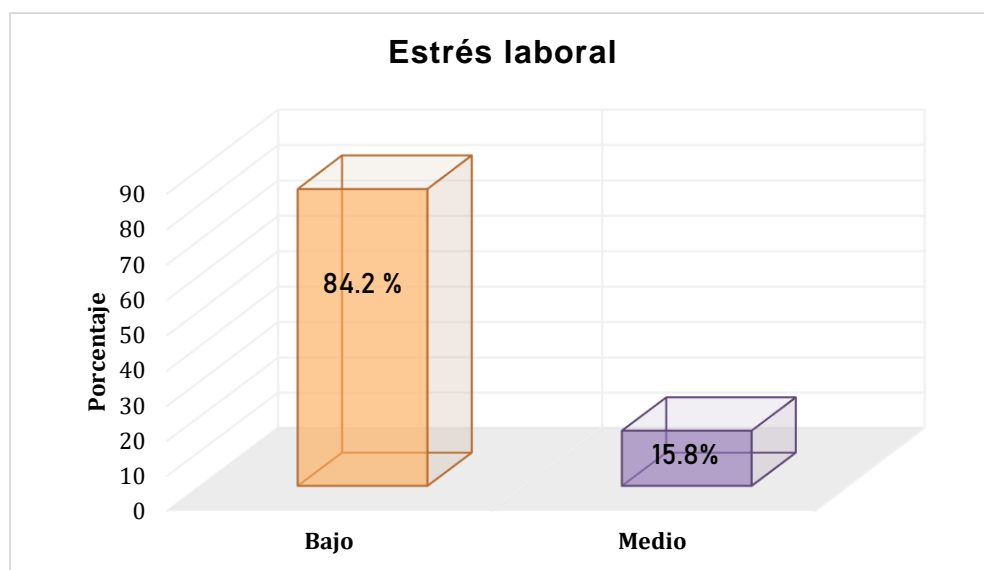


Figura 7. Estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 8.

Dimensión de cansancio emocional en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	76.3%
Medio	9	23.7%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

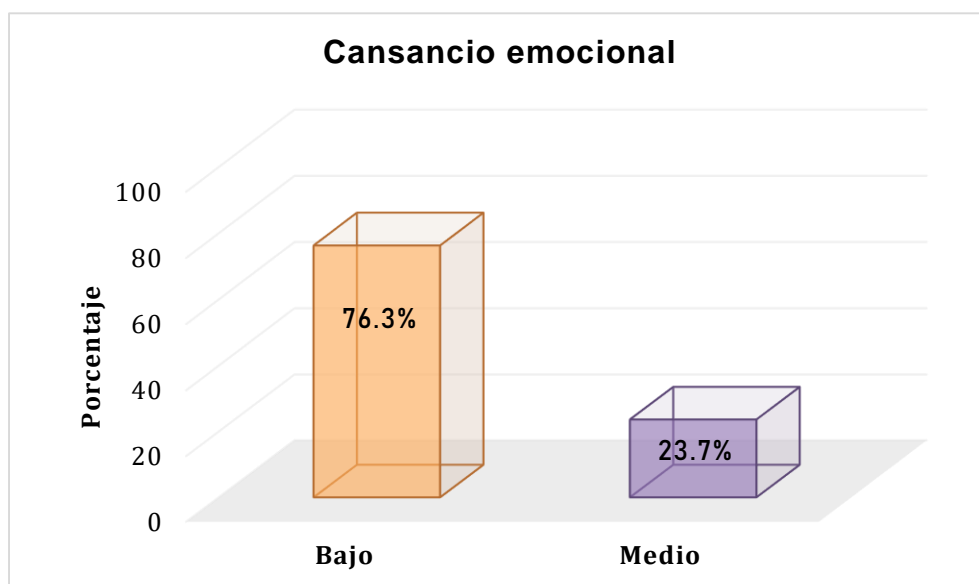


Figura 8. Dimensión de cansancio emocional en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 9.

Dimensión de despersonalización en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	84.2%
Medio	6	15.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

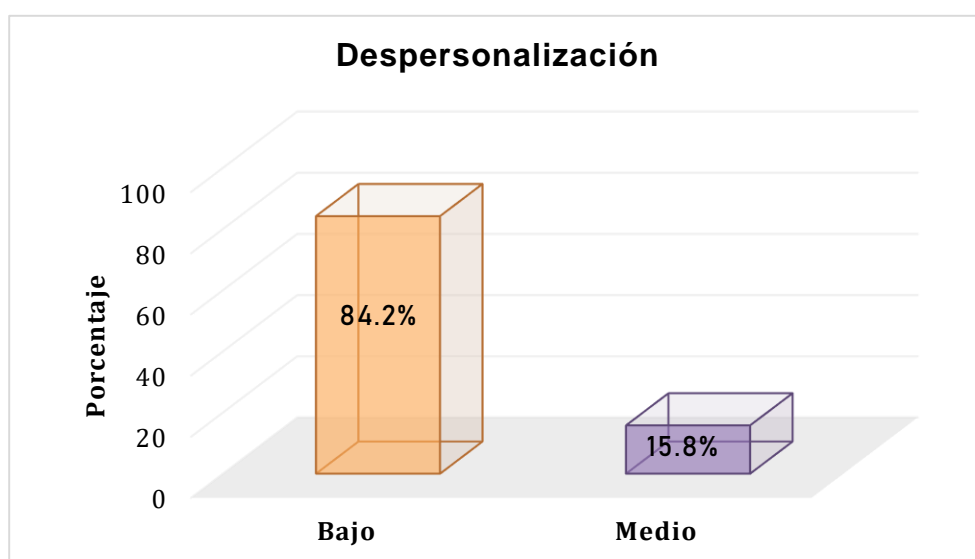


Figura 9. Dimensión de despersonalización en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Tabla 10.

Dimensión de realización personal en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5.3%
Medio	3	7.9%
Alto	33	86.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Data de resultados

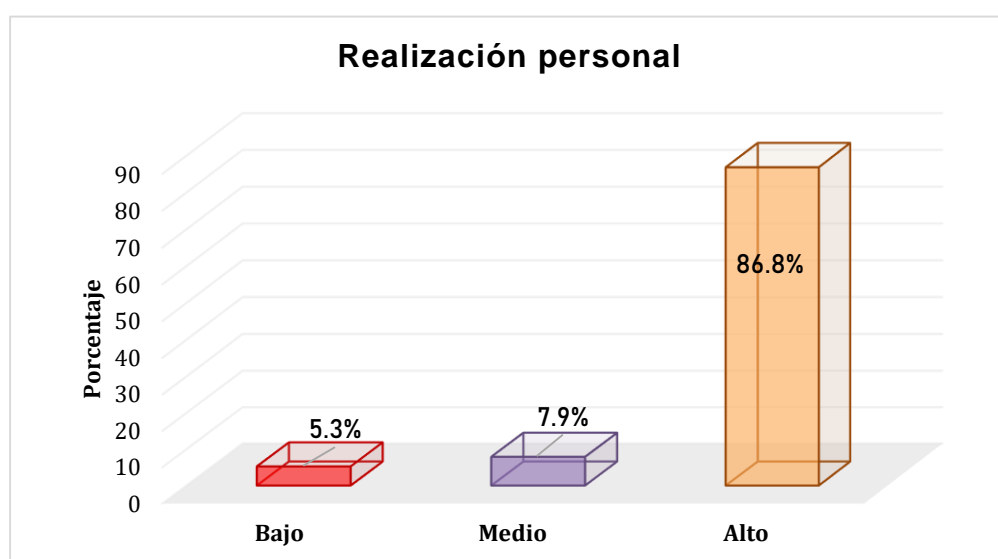


Figura 10. Dimensión de realización personal en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

5.2 Interpretación de los resultados

En la tabla 1; se observa que dentro de la población estudiada se encuentra dos grupos constituidos por un 78.9% del personal nombrado (30 profesionales) y un 21.1% del personal contratado (8 profesionales).

En cuanto a la tabla 2, en donde se presenta la distribución según el tiempo de servicio, se encuentra que el 26.3% tiene menos de 10 años de servicio, seguidos de un 28.9% entre los 10 a 20 años, un 23.6% de 20 a 30 años, un 18.4% de 30 a 40 años y solo un 2.6% con más de 40 años de servicio.

En la tabla 3, se encontraron que existe un 36.8% de personal de enfermería que cuenta con un nivel medio en esta variable, así mismo existe un 63.2% de profesionales que cuentan con un nivel alto en habilidades sociales.

En la tabla 4, existe un 23.7% correspondiente a 9 profesionales que cuentan con un nivel medio y un 76.3% correspondiente a 29 profesionales que cuentan con un nivel alto acorde a las primeras habilidades sociales.

En la tabla 5, se encontraron un 50% conformado por 19 enfermeras que cuentan con un nivel medio y el complemento, de 50% de la muestra, conformados por las 19 enfermeras restantes ubicadas en un nivel alto en habilidades sociales avanzadas.

En la tabla 6, existe un 55.3% de la muestra en el cual conforman 21 enfermeras que cuentan con un nivel medio y el 44.7% correspondiente a 17 enfermeras con un nivel alto en habilidades relacionadas con los sentimientos.

En la tabla 7, se observa la variable estrés laboral, en el cual se observa que 32 profesionales equivalentes a un 84.2% de la muestra se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral, existe también un

15.8% de la población conformados por 6 profesionales que se encuentran en un nivel medio.

En la tabla 8, se muestra que un 76.3% de la muestra en un nivel bajo, conformados por 29 enfermeras, y un 23.7% de la muestra en un nivel medio de cansancio emocional.

En la tabla 9, se encontró un 84.2% de enfermeras en un nivel bajo conformados por 32 enfermeras y un 15.8% compuesto por 6 enfermeras, los cuales fluctúan en un nivel medio de despersonalización.

En la tabla 10, se demostró que existen un 5.3% de enfermeras correspondiente a 2 profesionales que manifiestan un nivel bajo de realización personal, un 7.9% de enfermeras correspondientes a 3 profesionales que cuentan con un nivel medio y un 86.8% de enfermeras correspondiente a 33 profesionales que cuentan con un nivel alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los resultados

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos al comenzar la tesis, se utilizó la información recolectada por los instrumentos en el programa IBM SPSS versión 25, para su análisis e interpretación correspondiente. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos de la variable habilidades sociales y estrés laboral con sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Habilidades sociales.	38	62	93	80.13	7.133
Primeras habilidades sociales.	38	22	39	31.68	3.418
Habilidades sociales avanzadas.	38	19	28	22.87	2.108
Habilidades relacionadas con los sentimientos.	38	17	31	25.58	3.374
Estrés laboral.	38	0	64	24.61	16.898
Cansancio emocional.	38	0	28	12.68	7.798
Despersonalización	38	0	18	4.00	4.787
Realización personal.	38	0	36	7.92	8.710
N válido (por lista)	38				

Tabla 12.

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades sociales	0.104	38	,200*	0.967	38	0.324
Primeras habilidades sociales	0.158	38	0.018	0.968	38	0.339
Habilidades sociales avanzadas	0.160	38	0.015	0.953	38	0.110
Habilidades relacionadas con los sentimientos	0.111	38	,200*	0.970	38	0.402
Estrés Laboral	0.088	38	,200*	0.958	38	0.166
Cansancio emocional	0.106	38	,200*	0.953	38	0.112
Despersonalización	0.293	38	0.000	0.785	38	0.000
Realización personal	0.182	38	0.003	0.822	38	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Shapiro Wilk, de acuerdo a los datos obtenidos estos resultan estar divididos entre superiores e inferiores a 0.05, por ende, evidencia una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Habilidades Sociales	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	-,459**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	38	38
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	38	38

Logrando concluir que existe relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de Rho de Spearman de -.459; resultando ser negativa, de manera que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Pruebas de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima- 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima- 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Primeras habilidades sociales	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Primeras habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000	-.320
		Sig. (bilateral)		0.050
		N	38	38
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.320	1.000
		Sig. (bilateral)	0.050	
		N	38	38

Según los resultados observados se concluye que existe relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; teniendo -0.320 en el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo esta negativa, de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Pruebas de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Habilidades sociales avanzadas	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales avanzadas	Coeficiente de correlación	1.000	-,569**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	38	38
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,569**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	38	38

Por lo tanto, se concluye que existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; teniendo -0.569 en el valor de correlación de Rho de Spearman, siendo esta negativa, de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Pruebas de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Habilidades relacionadas con los sentimientos	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Coeficiente de correlación	1.000	-.208
		Sig. (bilateral)		0.209
		N	38	38
Estrés Laboral	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-.208	1.000
		Sig. (bilateral)	0.209	
		N	38	38

Entonces se puede concluir que existe relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; obteniendo un nivel en correlación de Rho de Spearman de -0.208, siendo esta relación negativa, podemos concluir que se acepta la hipótesis alterna y se descarta la nula.

6.2 Comparación resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.

Así mismo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable habilidades sociales (primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas y habilidades relacionadas con los sentimientos), con la variable estrés laboral.

Una de las limitaciones de la investigación fue que el acceso limitado al centro de salud, debido que por la pandemia el acceso a centros de salud es complicado. Así mismo la poca información actualizada respecto a la misma muestra al momento de la investigación demoró su desarrollo.

Los instrumentos utilizados han sido seleccionados por estudiar las características y competencias de las variables de estudio, el instrumento denominado cuestionario de habilidades sociales cuenta con una validez del 93% por juicio de expertos, por otro lado, existe una confiabilidad del 0.80 para el instrumento denominado Maslach burnout inventory human services.

De igual forma se ha logrado establecer la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en los enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; logrando obtener una correlación de -0.459.

En cuanto a la variable de habilidades sociales el 63.2% se encuentra dentro de la categoría alto; estos resultados se asemejan a los hallados por Bravo (2019), en su investigación encontró que más de la mitad de su población, un 60% de su muestra, cuentan con un nivel alto; así mismo Oviedo, Villanueva y Martínez (2020), revelaron que un 60% del personal de enfermería alcanzaron niveles promedios en las dos habilidades sociales estudiadas, las cuales

fueron la empatía y la comunicación. Los resultados demuestran que, aunque más de la mitad del personal de enfermería cuenta con habilidades sociales en un nivel promedio o alto, es importante estar capacitando al personal constantemente debido que estas habilidades van de la mano con la aplicación de técnicas especializadas de dicha profesión en el constante contacto humano. Por otra parte, conforme a las bases teóricas se logra fundamentar en Vera et al. (2017), quien considera a las habilidades sociales como interacción de la persona y el ambiente, recalcando la importancia de la ciencia social en el sector de la salud de la persona, y sus componentes, comprometiendo al individuo a trabajar en su desarrollo y mejora.

Por otro lado, en la variable estrés laboral se encontró un 84.2 % de los enfermeros en un nivel bajo y un 15.8% en un nivel medio, estos resultados difieren de los encontrados por Guadalupe y Vaca (2018), quien menciona que un 82.8% padece de estrés laboral cabe resaltar que los enfermeros analizados por los investigadores laboran en un hospital psiquiátrico, en donde los profesionales están expuestos a diferentes agentes estresores por laborar con pacientes psiquiátricos a diferencia que en un hospital convencional. De igual forma con los resultados encontrados por Pacheco y Palomino (2020), quienes encontraron a un 42% de la población de enfermeros del servicio de emergencia que cuentan con un nivel alto en estrés laboral conforme a la dimensión de agotamiento emocional. De forma que es importante implementar estrategias que logren disminuir los niveles de estrés en el personal.

En cuanto a la información teórica, se logra fundamentar en Molina (2020), quien define al estrés laboral como un trastorno adaptativo crónico, debido que es un contexto de inadaptación al ambiente de trabajo, es decir que existe un desequilibrio con las expectativas de la persona y la realidad del trabajo diario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Se ha logrado determinar la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; habiéndose encontrado un valor de correlación de -0.459, demostrando un relación negativa o inversa entre las dos variables.
- Segunda:** Se ha logrado establecer relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; encontrándose un valor de -0.320, demostrando un relación negativa o inversa.
- Tercera:** Se ha logrado establecer relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; con un valor del -0.569, demostrando un relación negativa o inversa.
- Cuarta:** Se ha logrado establecer relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021; siendo de -0.208, demostrando un relación negativa o inversa.

Recomendaciones

Primera: A los profesionales de enfermería participar de capacitaciones, adiestramientos y perfeccionamiento respecto a las habilidades sociales.

Segunda: A los profesionales de enfermería diseñar programas de intervención con el propósito de aumentar las habilidades sociales, colocando mayor interés en las dimensiones de habilidades sociales avanzadas y habilidades relacionadas con los sentimientos las cuales cuentan con un número significativo de profesionales en el nivel medio.

Tercera: A los profesionales de enfermería realizar un seguimiento constante sobre las habilidades sociales y el estrés laboral, mediante encuestas a los trabajadores o pacientes que permitan visualizar los desempeños y mejoras respecto a las habilidades sociales.

Cuarta: A los profesionales de la salud realizar mayores investigaciones aumentando el número de muestra con el objetivo de conocer de forma más específica en los profesionales de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayza, J. (2018). *Determinación de agentes estresores en el personal de enfermería de las áreas de emergencias, centro obstétrico y hospitalización de ginecología y obstetricia del Hospital General Docente de Calderón y propuesta de medidas de control*. [Tesis de maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional de la Universidad Internacional SEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2874/1/DETERMINACION%20DE%20AGENTES%20ESTRESORES%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERIA%20DE%20LAS%20AREAS%20DE%20EMERGENCIAS%20Y%20HOSPITALIZACION%20DE%20GINECOLOGIA%20Y%20OBSTETRICIA%20DEL%20HOSPITAL%20GENERAL%20DOCENTE%20DE%20CALDERON%20Y%20PROPUESTA%20DE%20MEDIDAS%20DE%20CONTROL.pdf>
- Arancibia, V., Herrera, P., Strasser, K. (2008). *Manual de psicología educacional*. 6.ª ed. Editorial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. 1.ª ed.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- American Psychological Association (2014). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DMS -5*.
- Balbín, Y. (2020). *Habilidades sociales y su relación con los estilos de vida en el personal de enfermería del hospital de emergencias de Villa el Salvador*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en enfermería, Universidad Autónoma de Ica]
<http://repositorio.autonomaieica.edu.pe/handle/autonomaieica/758>
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista virtual de ciencias sociales y humanas Psicoespacios*, 11 (18), 133 – 147.
<https://doi.org/10.25057/21452776.898>.

- Bravo, L. (2019). *Habilidades Sociales de los profesionales de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en Medicina Complementaria, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA – PUNO. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11468/Bravo_Quispe_Luz_Marina_Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones, H. (2019). *Habilidades Sociales: Una revisión teórica*. [Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Psicología, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5731>
- Bruges, D., López, D. y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41 (25), 254 – 265. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/20412520.html>
- Cisneros, J. y Tasilla, G. (2017). *Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del hospital regional docentes Las Mercedes – Chiclayo, 2017*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en el área del cuidado de enfermería, especialista en centro quirúrgico, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2926>
- Cornelius, H. y Faire, S. (2017). *Tú ganas, yo gano: Como resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Cruzalegui, Z. (2019). *Inteligencia Emocional y habilidades sociales en los estudiantes del 2° año de educación secundaria de la I.E. Francisco Lizarzaburu, el Porvenir, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Educación Secundaria Especialidad: Biología y Química]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35798/cruzalegui_sz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enciso, E. (2017). *Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas hospitalarias del servicio de neonatología del hospital nacional Daniel Alcides Carrión – Callao 2017*. [Tesis de maestría en Gestión

- de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15017?show=full>
- Félix, R., Hernández, C. y Mercado S. (2018). El estrés en el entorno laboral – Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnología*, 15 (64),31-42.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Grasso, P. (2018). *Bienestar Psicológico y Habilidades Sociales en personal de enfermería*. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología, Universidad Abierta Interamericana]
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129366.pdf>
- Guadalupe, J. y Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del instituto Psiquiátrico “Sagrado Corazón” Periodo 2017 – 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Psicólogo Clínico, Universidad Nacional de Chimborazo].<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4918>
- Gutiérrez, J., Castellanos, E., García, H., García, E., Padilla, H., Rulfo, D., Plasencia, A., Vargas, R., Yanowsky, G. y Zepeda, L. (2019). *Manual de neonatología*. 2.ª ed. Universidad de Guadalajara.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.ª ed. Mc Graw Hill.
- Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20 (2), 22-29.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2017/vre172c.pdf>
- Hospital Santa Rosa (HSR). (2019). Historia. Consultado el 31 de diciembre de 2020. <https://www.hsr.gob.pe/>
- Lemos, M., Henao-Pérez, M. y López-Medina, D. (2018). Estrés y salud mental en estudiantes de medicina: relación con afrontamiento y actividades extracurriculares. *Archivos de medicina*, 14(2), 1-8.<https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/estres-y-salud-mental-en-estudiantes-de-medicina->

relacioacuten-con-afrontamiento-y-actividades-
extracurriculares.php?aid=22716

- Lescano, G., Tomas, A. (2003). *Situación de las Habilidades Sociales en escolares del Perú*.
https://www.researchgate.net/publication/335949894_Situacion_de_las_Habilidades_Sociales_en_Escolares_del_Peru
- Mantilla, L., y Chahín, I. (2012). *Habilidades para la vida*. 8.^a ed. Edex.
<https://habilidadesparalavida.net/pdf/Capitulo-2-De-que-estamos-hablando.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1997). Maslach burnout inventory. En C. Zalaquett y R. Wood (Ed.), *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp. 191 - 215). United States: Scarecrow Press.
- Meza, P. (2019). *Factores estresores laborales y resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (MINSA). (6 de abril de 2020). *Aprueban la "Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud en el contexto del COVID-19"*. [Resolución Ministerial N° 180-2020-MINSA.]
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/473129-180-2020-minsa>
- Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Revista Cielo Laboral*, 3(1), 1-3.
http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Navarro, E. (2019). *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26521>
- Oviedo, A., Villanueva I. y Martínez, J. (2020). *Habilidades Sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un*

diagnóstico para una intervención socioeducativa. Escola Anna Nery. Vol. 24(2).

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). *Solve: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. [En línea] [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf)

[safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf)

Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima metropolitana*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Peruana Cayetano Heredia].

<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%3%b3n%20entre%20la%20percepci%3%b3n%20del%20clima%20aboral%20y%20el%20s%3%adndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%3%a9cnicas%20de%20enfermer%3%ada%20de%20una%20cl%3%adnica%20de%20Lima%20Metro%20politana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pacheco, S. y Palomino, K. (2020). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara – Essalud, Arequipa, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Enfermería, Universidad Católica de Santa María].

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10206>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, 35 (1), 139 -161. <http://dx.doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

Requena, D. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud San Juan de Miraflores*. [Tesis para optar el título profesional de Psicología con mención en Psicología Clínica, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3005>

Rodríguez, L., Cacheiro, M. y Gil, J. (2014). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes mexicanos de preparatoria a través de actividades virtuales en la plataforma Moodle. *Teoría de la*

- educación. Educación y cultura en la sociedad de la información*, 15(3), 149-171.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201032662009>
- Rosales, R., Guizado, F., Salvatierra, A., Juño, K. y Mescua, A. (2020). Programa de desarrollo personal para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria. *Revista Científica Digital de Psicología*, 9 (1), 102-117.
<https://core.ac.uk/download/pdf/322550893.pdf>
- Sánchez, L. y Tique, M. (2018). *Caracterización del estrés en el proceso de medicina laboral de la empresa Codess*. [Tesis para optar el título profesional de Administrador en Salud Ocupacional, Universidad Corporacion Universitaria Minuto de Dios].
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6061>
- The Leukemia & Lymphoma Society (2019). *Manejo del estrés. Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos*.
https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf
- Torres, T. (2018). *Estrés Laboral y su Relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a paciente quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del Minsa – 2017*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada de enfermería, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1810>
- Tortosa, J. (2018). El aprendizaje de habilidades sociales en el aula. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión*, 4(4), 158–165.
<https://doi.org/10.17561/riai.v4.n4.13>
- Vera, M., López, F., Valle, V. y Mazacón, M. (2017). Habilidades Sociales. *Revista Salud y Ciencias*, 1(2), 08-15.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/saludyciencias/article/view/424/314>
- Villagra, A. (2018). *Habilidades Sociales en enfermeros del Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología, Universidad

Inca Garcilaso de la Vega]
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3287>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del hospital santa rosa, lima - 2021

AUTOR: Onofre Torres, Juan Carlos.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre las primeras habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima- 2021.</p> <p>Existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p>	<p>Variable X. Habilidades sociales</p> <p>Dimensiones -Primeras habilidades sociales. - Habilidades sociales avanzadas. -Habilidades relacionadas a los sentimientos.</p> <p>Variable Y. Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones -Agotamiento Emocional. -Despersonalización. -Realización personal.</p>	<p>Tipo: Básica de corte transversal.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa.</p> <p>Muestra: 38 enfermeros.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p>	<p>Existe relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021.</p>		<p>Cuestionario de habilidades sociales.</p> <p>Maslach Burnout Inventory (MBI - HSS).</p>
--	---	---	--	--

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación
juicio de expertos.**

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Código: SR01

Género: F () M ()

Tiempo de servicio:

- Menos de 10 años () - De 20 a 30 años ()
- De 10 a 20 años () - Más 40 años ()

Condición laboral:

- Nombrado ()
- Contratado ()

Indicaciones:

El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a las habilidades sociales del personal de enfermería. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (x) la respuesta más adecuada.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES.					
	Opciones de respuesta				
	1	2	3	4	5
¿Considera que pone su esfuerzo en prestar atención y comprender lo que le están hablando?					
¿Realiza una conversación comenzando por los puntos menos importantes hasta llegar a los puntos más importantes?					
¿Conversa de temas de interés mutuo con otras personas?					

¿Solicita adecuadamente la información que necesite y a la persona correcta?					
¿Da a conocer que agradece los favores?					
¿Se presenta a si mismo de forma espontánea?					
¿Ayuda a formar relaciones interpersonales entre las personas?					
¿Le interesa alguna actividad o aspecto de otra persona?					
II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS.					
	1	2	3	4	5
¿Está abierto a pedir ayuda cuando lo necesite?					
¿Considera que escoge el momento adecuado para poder integrarse ante un grupo?					
¿Considera que sus explicaciones respecto a una tarea específica son claras y sencillas?					
¿Considera que realiza las instrucciones correctamente?					
¿Se disculpa por haber cometido algún error?					
¿Persuade a las personas de que sus ideas son muy superiores a de las demás personas?					
III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS.					
	1	2	3	4	5
¿Considera que trata de reconocer que emociones está percibiendo?					
¿Expresa libremente sus sentimientos?					
¿Trata de ser una persona empática?					
¿Considera que hace el esfuerzo por entender el motivo del porque están enfadadas las personas?					
¿Permite que las personas tengan conocimientos de su preocupación por ellos?					
¿Suele pensar en las causas de porque se encuentra asustado para lograr reducir el miedo?					
¿Se alaga cuando se merece una recompensa?					

Fuente: Balbín (2020)

MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES (MBIHSS)

CÓDIGO:

Indicaciones:

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
Siento que mi trabajo me está desgastando.	
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
Siento que me he hecho más duro con la gente.	
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
Me siento frustrado en mi trabajo.	
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	

A continuación, se te va a entregar una lista de premisas, lea cada una de ellas y coloque el número de la alternativa que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = NUNCA.

1 = POCAS VECES AL AÑO.

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS.

3 = UNAS POCAS VECES AL MES.

4 = UNA VEZ A LA SEMANA.

5 = POCAS VECES A LA SEMANA.

6 = TODOS LOS DÍAS.

Fuente: Requena (2019)

Anexo 3: Data de resultados

Base de datos de la variable habilidades sociales.

Edad	Condición de trabajo	Tiempo de servicio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
54	1	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4
52	1	3	3	1	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2
47	1	1	5	3	3	5	5	5	5	1	3	3	3	3	5	2	5	5	5	3	3	4	5
36	1	1	4	3	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	2	5	5	5	3	2	2	4
32	2	1	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	4	5
40	1	2	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
60	1	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	1	4	5	4	4	4	5	3
42	1	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4
48	1	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	1	2	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	3	3	3
36	1	1	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	2	3	2	4	3	4	4	2
32	2	1	5	2	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	4	4	3	3	2
50	1	2	2	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	2	4
60	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
55	1	3	4	3	5	4	5	4	5	2	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
63	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	3
47	1	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	3	3	3
51	1	3	2	3	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	5	1	3	5	5	5	3	4	2
44	1	2	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4
44	1	2	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4
44	1	2	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4
53	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
42	1	2	4	3	5	3	5	5	5	1	5	3	3	3	5	1	5	5	4	3	5	3	3

48	1	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	1	5	1	3	
49	1	2	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3
31	2	1	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	1	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
29	2	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	3
58	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3
35	1	1	3	2	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	2	2	4	5	5
33	2	1	4	3	4	5	4	2	4	2	4	3	3	4	5	1	3	4	3	3	2	4	4	4
38	2	2	5	2	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	1	3
48	1	2	4	2	3	4	5	3	2	2	3	3	5	5	5	1	2	2	4	1	3	2	3	3
60	1	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4
60	1	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4
70	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2
61	1	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	1	1
61	1	4	3	1	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3

Base de datos de variable estrés laboral

Edad	Condición de trabajo	Tiempo de servicio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
54	1	3	5	0	5	0	5	5	0	5	0	0	0	0	1	4	5	1	0	0	0	2	2	2
52	1	3	2	0	1	5	1	2	4	3	6	1	1	0	1	0	0	2	5	5	3	1	5	0
47	1	1	1	0	2	0	0	2	2	3	5	4	5	0	0	5	0	0	0	0	0	4	1	0
36	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2	0	2	3	1	2	4	0	3	4	3	1	5	1	6
32	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	6	0	0
40	1	2	5	0	5	0	0	0	0	5	2	1	1	0	1	4	0	1	0	0	0	1	5	1
60	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
42	1	3	3	0	2	0	0	2	0	2	0	3	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0
48	1	2	3	1	1	0	5	1	5	1	0	1	1	0	1	6	0	0	0	1	0	6	0	0
50	1	2	5	0	4	0	0	0	3	0	0	1	3	0	0	0	5	1	0	0	0	3	4	3
36	1	1	3	4	2	0	1	4	0	3	1	4	3	2	2	0	0	3	1	1	4	5	2	0
32	2	1	5	1	5	0	0	5	0	3	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	2	0
50	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	5	1	1	0	0	6	0	0	0	5	0	1	6	0
60	1	4	6	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
55	1	3	1	1	1	0	0	0	5	0	5	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	6	0	0
63	1	5	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	1	3	5	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	5	0
51	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
44	1	2	3	1	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0
44	1	2	3	1	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	6	0	0	6	5	0
44	1	2	3	1	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0
53	2	4	5	1	5	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	5	0
42	1	2	2	0	0	0	3	0	6	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	4	5	0
48	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

49	1	2	3	3	3	4	2	2	4	2	1	2	1	1	0	4	0	1	1	1	2	4	3	0
31	2	1	4	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0
31	2	1	3	3	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	2	1	5	0
29	2	1	5	1	1	0	0	5	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	5	0
58	1	3	3	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
35	1	1	5	3	1	0	0	0	5	0	6	6	6	3	0	0	6	1	5	5	6	0	6	0
33	2	1	4	3	4	3	1	0	3	2	1	4	5	0	0	2	2	2	4	0	1	3	5	0
38	2	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5	0
48	1	2	3	1	1	2	2	1	0	6	0	6	6	4	3	1	0	1	0	6	3	2	6	1
60	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	1	4	1	0	1	4	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	4	5	1	0	1
61	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“HABILIDADES SOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - 2021”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsable : Onofre Torres, Juan Carlos.
Estudiante del programa académico de Psicología

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a usted a participar de la investigación que tiene como finalidad encontrar la relación que existe entre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021. Al participar del estudio, usted deberá resolver dos cuestionarios, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta participar de este estudio, deberá responder dos cuestionarios denominados “Cuestionario de habilidades sociales” y “Maslach burnout inventory human services (MBIHSS)”, los cuales deberán ser resueltos en un tiempo aproximado de 20 minutos, dicho cuestionario será realizado a través de una plataforma online.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, el responsable de la investigación garantizará que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el investigador, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación.

Lima, viernes 19 de marzo, del 2021

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 5: Constancia de aplicación



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

JEFE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA

LIC. ANA MARÍA TORRES ANDRADE

El que suscribe, Lic. ANA MARÍA TORRES ANDRADE. Otorga la presente constancia de ejecución de la investigación a:

Juan Carlos Onofre Torres, bachiller de psicología, de la Facultad de ciencias de la salud de la Universidad Autónoma de Ica, identificado con código de estudiante 0070850399 y con DNI n° 70850399.

Quien ha ejecutado su investigación titulada "Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del hospital santa rosa, Lima - 2021", para la obtención del título profesional, bajo mi supervisión como jefa responsable del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, durante el mes de Marzo, exactamente desde el 19 de Marzo hasta el 27 del mismo Marzo del 2021.

El responsable de la investigación realizó la ejecución en el tiempo pactado, con responsabilidad y siguiendo los indicadores y protocolos de la institución.

Se le otorga la solicitud para fines que estime conveniente.

Pueblo Libre, martes 30 de marzo del 2021.



Lic. Enf. ANA MARÍA TORRES ANDRADE
Enfermera Jefe del Servicio de Neonatología
C.E.P. 18350 R.N.E. 1659

Jefe del servicio de Neonatología.
Lic. Ana María Torres Andrade

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR INVESTIGACIÓN
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

LIMA, VIERNES 19 DE MARZO DEL 2021

Lic. Ana María Torres Andrade
Jefe del servicio de neonatología
Hospital Santa Rosa

Presente.

Yo, Ana María Torres Andrade, en mi calidad de jefe del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. Onofre Torres Juan Carlos, estudiante del programa académico de Psicología en la Facultad de ciencias de la salud, de la Universidad Autónoma de Ica ha sido autorizado para realizar su investigación pertinentes a la ejecución de su tesis titulada “Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del hospital santa rosa, lima – 2021”, al efecto se le brindará las facilidades necesarias cumpliendo los protocolos de la institución para la recolección de datos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración.

Atentamente.



Lic. Enf. **ANA MARÍA TORRES ANDRADE**
Enfermera Jefe del Servicio de Neonatología
C.E.P. 18350 R.N.E. 1659

Ana María Torres Andrade
Jefe del servicio de Neonatología



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 14 de Marzo de 2021

OFICIO N°034-2021-UAI-FCS

HOSPITAL SANTA ROSA
ANA MARÍA TORRES ANDRADE.
JEFE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA..
PUEBLO LIBRE – LIMA.

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el *Título Profesional anhelado*, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Giorgia A. Aquije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe

Anexo 6: Otras evidencias



Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología



Preguntas

Respuestas

38



Sección 1 de 5

Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima-2021.



Estimada encuestada:

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es Juan Carlos Onofre Torres, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Autónoma de Ica. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre las habilidades sociales y el estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, por ende estaré agradecido contar con tu valiosa colaboración.



Cuestionario de habilidades sociales.

El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a las habilidades sociales del personal de enfermería. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

¿Considera que pone su esfuerzo en prestar atención y comprender lo que le están hablando? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Realiza una conversación comenzando por los puntos menos importantes hasta llegar a los puntos más importantes? *





Sección 5 de 5

Cuestionario sobre el estrés laboral.

A continuación, se te va a entregar una lista de premisas, lea cada una de ellas y coloque la alternativa que cree oportuna.

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

- Nunca.
- Pocas veces al año.
- Una vez al mes o menos.
- Unas pocas veces al mes.
- Una vez a la semana.
- Pocas veces a la semana.
- Todos los días.



Índice de similitud

HABILIDADES SOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo