



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del Centro
de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid 19. Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Anampa Legua, Maria Ysabel (ORCID: [0000-0002-5872-8155](https://orcid.org/0000-0002-5872-8155))

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: [0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi querida madre Luisa Carlota Legua, por su gran amor y el apoyo sin fin que siempre me da. A Fitzgerald, por su inquebrantable motivación y soporte incondicional que siempre me ha brindado, dándome la fuerza para seguir adelante sin importar los obstáculos para lograr este objetivo personal, a mis hijas porque son el sostén de mi alma.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por ser mi padre creador, a mi madre Carlota, por ser ella quien me moldeó para convertirme en lo que soy hoy, le debo todos mis logros.

A los formadores de esta casa de estudios que con sus enseñanzas han logrado mejorar el desarrollo de mis habilidades y capacidades, en especial al Mg. Sánchez Vázquez, Segundo Vicente, por su orientación y seguimiento para la realización del presente estudio.

Índice de contenidos´

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos´	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	7
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV RESULTADOS	25
4.1 Análisis descriptivo.....	25
4.2. Datos sociodemográficos.....	28
4.3. Distribución de la frecuencia por variable y dimensión	34
4.3.1. Variable 1: Habilidades blandas.....	34
4.3.2. Variable 2: Estrés laboral.....	36
4.4. Prueba paramétrica.....	38
4.5. Análisis de correlación	38
4.5.1. Prueba de hipótesis general	39
4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1	40

4.5.3.	Prueba de hipótesis específica 2	41
4.5.4.	Prueba de hipótesis específica 3	42
4.5.5.	Prueba de hipótesis específica 4	43
4.5.6.	Prueba de hipótesis específica 5	44
V	DISCUSIÓN	45
5.1.	Síntesis de los hallazgos.....	48
5.2.	Comparación de los resultados.....	49
5.2.1.	Contraste por convergencia	49
5.2.2.	Contraste por divergencia.....	50
5.2.3.	Análisis de hallazgos.....	51
5.3.	Fortalezas y debilidades de la metodología utilizada	51
5.3.1.	Fortalezas.....	51
5.3.2.	Debilidades.....	52
5.4.	Relevancia de la investigación.....	52
5.4.1.	Análisis personal de los hallazgos y resultados.....	52
5.4.2.	Relacionar la investigación con el contexto científico social.....	53
VI	CONCLUSIONES	55
VII	RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS.....	58
	ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos descriptivos de la variable habilidades blandas.....	24
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral.....	25
Tabla 3 Edad de los colaboradores para la variable habilidades blandas.....	26
Tabla 4 Edad de los colaboradores para la variable estrés laboral.....	26
Tabla 5 Genero de los trabajadores para la variable habilidades blandas.....	27
Tabla 6 Genero de los trabajadores para la variable estrés laboral.....	27
Tabla 7 Estado civil de los trabajadores para la variable habilidades blandas.....	28
Tabla 8 Estado civil de los trabajadores para la variable estrés laboral.....	29
Tabla 9 Número hijos de los trabajadores para la variable habilidades blandas...	29
Tabla 10 Número hijos de los trabajadores para la variable estrés laboral.....	30
Tabla 11 Años laborando en la institución para la variable habilidades blandas	31
Tabla 12 Años laborando en la institución para la variable estrés laboral.....	31
Tabla 13 Variable Habilidades Blandas.....	32
Tabla 14 Variable habilidades blandas y sus dimensiones.....	33
Tabla 15 Variable estrés laboral.....	34
Tabla 16 Variable Estrés laboral y sus dimensiones.....	35
Tabla 17 Análisis correlacional hipótesis general.....	36
Tabla 18 Análisis correlacional hipótesis específica 1.....	37
Tabla 19 Análisis correlacional hipótesis específica 2.....	38
Tabla 20 Análisis correlacional hipótesis específica 3.....	39
Tabla 21 Análisis correlacional hipótesis específica 4.....	40
Tabla 22 Análisis correlacional hipótesis específica 5.....	41

Resumen

El presente estudio es de tipo cuantitativo, aplicado de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, se realizó en una comunidad 120 trabajadores de la salud y una muestra de 92 profesionales sanitarios, la misma que tuvo como objetivo de determinar la influencia de las habilidades blandas en los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac en la ciudad de Lima (2021), para trabajar con las 2 variables de estudio fueron se aplicaron los instrumentos: la Escala de habilidades sociales de Ana Morocho y el cuestionario JSS, cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg. Los resultados obtenidos reflejan una relación inversa y correlación negativa entre las variables.

Llegando a la conclusión que, a mayor desarrollo de las habilidades blandas, en las dimensiones trabajadas disminuye de manera significativa los indicadores de estrés laboral

Palabras clave: Habilidades blandas, Estrés laboral, relación

Abstract

The present study is quantitative, applied non-experimental design, cross-sectional and correlational, was conducted in a community of 120 health workers and a sample of 92 health professionals, the same aimed to determine the relationship of soft skills in stress indicators in the work activities of workers of Pachacamac Health Center in the city of Lima (2021). To work with the two study variables, the following instruments were applied: the Ana Morocho Social Skills Scale and the JSS questionnaire, Spielberger and Vagg Occupational Stress Questionnaire. The results obtained reflect an inverse relationship and a negative correlation between the variables.

Reaching the conclusion that, the greater the development of soft skills, in the dimensions worked significantly decreases the indicators of Work stress

Keywords: soft skills, job stress, relationship

I INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con el fenómeno social propiciado por la pandemia del Covid 19, el trabajo realizado de manera presencial tuvo cambios significativos (Davis & Samuels, 2020). Gobiernos a nivel de todo el mundo dictaron medidas para proteger a la población, siendo una de ellas la no asistencia a los centros laborales para prevenir el contagio, ante las inminentes pérdidas de miles de vidas humanas en el proceso (Witteman et al. 2021).

Es así como, a nivel local y de manera abrupta, el personal de salud adulto vulnerable y con comorbilidades sufrieron cambios en la modalidad de atención en sus establecimientos de salud, pasando de la presencialidad al teletrabajo o suspensión perfecta de labores, en entidades públicas y privadas, siendo esta medida una de las tantas que formaron parte de las estrategias de supervivencia y seguridad de la población (Kachra & Brown, 2020) La pandemia de COVID-19 ha ocasionado cambios drásticos en la vida del personal sanitario incluso en el rol familiar. Incluido medidas drásticas de distanciamiento para limitar la propagación del virus, incluido el distanciamiento social y la contención y el cierre de escuelas, instalaciones públicas y lugares de trabajo (Hjálmsdóttir & Bjarnadóttir, 2021)

La Torre (2021), refiere que frente a este contexto todos somos muy vulnerables, y que dependerá de todo el esfuerzo colectivo para salir de esta coyuntura que afecta directamente a la salud y economía. A esto se suma el temor al rebrote o aparición de nuevas variantes del virus SarS-Cov2, lo que genera ansiedad y estrés ante esta crisis sanitaria, tras la declaración del estado de emergencia en el país desde el 16 de marzo del 2020 (Torres et al. 2020). Entre los países, latinoamericanos el Perú ocupó el primer lugar con casos confirmados de coronavirus y las muertes se registraron por cada 100000 habitantes en esta pandemia (Intimayta et al. 2020)

Entre las disposiciones principales, fue restringido el desplazamiento para evitar que el virus se extienda a más ciudadanos y territorios, lo que conllevó a que todos los establecimientos de salud tuvieran que ajustarse a los protocolos de bioseguridad para atender a sus pacientes (Gonzales et al. 2020).

El personal de salud al convivir y conocer a las personas más afectadas por esta crisis en particular, frente a toda la experiencia vivida, donde experimentaron

pérdidas humanas tanto de compañeros de labores como de usuarios, aprendieron a controlar sus emociones el temor al contagio y la muerte, llegando a prender que frente a una crisis futura esta será menos severa, distribuida de manera uniforme entre los grupos sociales y menos preocupante o nada preocupante. Comienza con la planificación en torno a una visión basada en los pilares básicos que podemos defender en tiempos turbulentos (Büscher et al. 2021)

Entre varios establecimientos, la medida fue tomada también por Centro de Salud Pachacamac del distrito de Pachacamac de Lima, el mismo que tuvo mucha actuación en el distrito, porque fue un centro de atención para descarte de Covid 19, ya que las atenciones de personas que contrajeron el virus no pararon yendo en aumento continuo ante la incertidumbre por el virus en varios lugares (Cabrera et al. 2020).

El impacto psicológico generado fue causal de desconcierto para la mayor parte del personal de salud. En situación de trabajo presencial por, las comorbilidades de algunos, frente a esto surge la opción del teletrabajo; los que seguían en actividad se infectaban con el virus y con el escaso personal restante se encargaron de cubrir los requerimientos de la población, aún con el miedo percibido por contraer la enfermedad (Schimmenti et al. 2020). Ahorsu et al. (2020), también realizó estudio sobre los temores y miedo que ha provocado la aparición del Covid 19, validando la escala Fear of Covid 19. De la Torre et al. 2021), refiere que es normal que ante esta situación se generen situaciones de estrés y ansiedad en el personal, adicionando temores ocasionados por la de escasez y restricción de equipo de protección personal (EPP) en los inicios de la pandemia a nivel local.

La falta del EPP influyó de manera particular en el personal de salud, por el contacto directo con los afectados por el virus. En la actualidad se ha ido recuperando la estabilidad emocional de los trabajadores del sector, gracias a los esfuerzos por la implementación del material y el abordaje oportuno de casos a nivel psicológico y de prevención de riesgos en salud (Zhang et al. 2020). El personal del centro además de los estresores por el coronavirus también educaba al personal y usuarios acerca del uso correcto del EPP, como uso y desecho de la mascarilla y hasta del protector facial, guantes; en el fondo interaccionar con los usuarios generaban alto nivel de estrés, por el temor al contagio (De la torre et al. 2021)

Galanti et al. (2021) demostraron en su estudio sobre el bienestar del trabajador durante la pandemia de COVID 19, el compromiso en el lugar de trabajo y sus efectos emocionales, en la cual las personas se adaptaron a los nuevos hábitos de trabajo, también al conflicto intrafamiliar, así como la disminución de su autonomía laboral y autoliderazgo. Es así como estos han estado aprendiendo a adaptarse a la convivencia de los usuarios para seguir atendiendo a sus necesidades de salud. Sin embargo, se tiene conocimiento de que aún existen vestigios de episodios anteriores, vinculados tanto a la labor presencial como a distancia por el teletrabajo

En la opinión de Páez (2020), el teletrabajo también trae consigo una serie de consecuencias, como cansancio, estrés, saturación y ansiedad por las largas horas que se pasa frente al computador trabajando.

Altena et al. (2020) refieren que la falta de sueño también genera estrés, lo que se refleja en el trato a los compañeros de trabajo incluso al usuario, es difícil controlar la ansiedad y estrés, al reiniciarse las actividades presenciales en el centro de Salud, Sin embargo, acontecimientos estresores vivenciados en el personal, aumentaban considerablemente los indicadores de estrés y ansiedad, siendo su principal temor el contagiarse, ya que estos presenciaron la gran cantidad de vidas que se han perdido, secundado por la falta de EPP necesarios para su protección, comorbilidades y el cubrir turnos, han sumado de manera significativa a dejar en segundo plano el desenvolverse con habilidades sociales que propiamente fueron factores de protección y de dominio para el abordaje de situaciones que debían comunicarse mejor entre ellos mismo y a su vez mejorar el trato a los usuarios (Hayes et al. 2020).

Mejía y Jáuregui (2020) refieren que las habilidades sociales logran hacer cambios notables entre los trabajadores mejora la cultura de la organización, así como la toma de decisiones. Por temor al contagio surgen indicadores de estrés que contrarrestan el desarrollo de dichas habilidades, dado que la prioridad del personal ha sido la de atención a la población que requiera acciones inmediatas frente a la coyuntura, a nivel físico como emocional. Además de ello, la misma situación limitada del personal por sus propios problemas y temores a razón de la pandemia, se convertía en una carga diaria que trajo consigo respuestas disímiles, en la experimentación de diversas emociones.

Para Rodríguez et al 2020, la ansiedad y el estrés provocado por la pandemia de coronavirus ha tenido consecuencias en el trabajo y en el hogar, sugiriendo que para reducir el estrés deberían tener más EPP disponibles, tener pruebas rápidas para detectar el virus y sobre todo comunicación, empatía y coordinación entre el personal sanitario

En las contribuciones de Boer et al. (2021), los trabajadores médicos se enfrentan a esta enfermedad, pensando en salvar vidas bajo su propio riesgo, algunas personas tienen miedo, ansiedad y estrés, sus habilidades blandas se están desmoronando, pero a pesar de todo, tuvieron que lidiar con esta terrible enfermedad. Sobre todo, los países subdesarrollados.

Stavroula et al. (2004). Mencionan que cuando los trabajadores están muy estresados, pueden estar menos productivos, su motivación es mínima, presentarán mucha tensión por su protección personal, lo que se observará en el rendimiento de sus capacidades, disminuyendo sus herramientas de defensas para enfrentar una situación laboral frente a la presión que experimenta, le será difícil controlar esta presión, e incluso perjudicará su salud. Según Rauti et al. (2020), las habilidades sociales son acciones como comportarse, interactuar con otros y formar vínculos sociales, pero estas habilidades pueden verse interferidas, ya que las han minimizado. Posiblemente debido a la ansiedad y el estrés.

Con todo lo mencionado anteriormente y como consecuencia de la situación en el país por la pandemia los indicadores de estrés están presente en la institución, surge la inquietud de evaluar la relación que guardan las habilidades sociales en el personal sanitario del centro con indicadores de estrés, ante la problemática presentada en la institución, de una manera preliminar.

Por lo expuesto, se procedió a formular, lo siguiente: ¿Cómo se relacionan las habilidades blandas con los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021? Surgiendo también problemas específicos: primero, ¿Cómo se relaciona la proactividad en los indicadores de estrés en función a la intensidad de presión laboral en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?,

segundo, ¿Cómo se relaciona el trabajo bajo presión en los indicadores de estrés, en función a la falta de apoyo social en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?, tercero, ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social y personal en los indicadores de estrés, en función con la falta de organización en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?

Como cuarto problema se plantea, ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con los indicadores de estrés en función a la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?, quinto, ¿Cómo se relaciona la comunicación en los indicadores de estrés en función a la presión laboral, en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?

Referente a la justificación teórica el proyecto se fundamentó en trabajos previos realizados en relación con las Habilidades Blandas, e indicadores de estrés, el primero abordado desde el contexto de la inteligencia emocional, haciendo referencia al área socioemocional, el segundo será abordado según la intensidad y frecuencia, frente al desgaste físico y emocional; sumado a la aceptación o rechazo de la hipótesis según el tratamiento estadístico al que fue sometido. La justificación metodológica se trabajó con las variables, habilidades blandas y estrés; se utilizaron 2 inventarios con valides y confiabilidad demostrada.

En la justificación practica se demostró la influencia de las habilidades blandas sobre los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, el resultado e interpretación ayudo a proponer estrategias para disminuir el estrés, realizar talleres que refuercen las habilidades blandas, u otras acciones que ayuden a mejorar la productividad emocional de los trabajadores.

Se buscó contribuir en las mejoras de la salud en habilidades blandas y el estrés, por ello se planteó, como objetivo general: Determinar la influencia de las habilidades blandas en los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021 y los objetivos específicos: Identificar la relación de la proactividad en los indicadores de estrés

(intensidad de presión laboral) en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, Identificar la relación del trabajo a presión en los indicadores de estrés (intensidad de falta de apoyo social) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.

Identificar la relación de la responsabilidad social y personal en los indicadores de estrés (frecuencia en la falta de organización) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, Identificar la relación del trabajo en equipo en los indicadores de estrés (intensidad con la falta de realización personal) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, Identificar la relación de la comunicación en los indicadores de estrés (frecuencia de presión laboral) en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima – 2021.

Luego se formuló la hipótesis general: Existirá relación significativa entre las habilidades blandas e indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima – 2021 y las hipótesis específicas son: Existe relación entre la proactividad en los indicadores de estrés, en función de la intensidad de presión laboral, en las actividades de los trabajadores Centro de Salud de Pachacamac, Lima – 2021.

Existe relación entre el trabajo bajo presión y los indicadores de estrés, en función de la falta de apoyo social, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, existe relación entre la responsabilidad social y personal con los indicadores de estrés, en función a la falta de organización en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima – 2021, existe relación entre el trabajo en equipo en los indicadores de estrés, en función con la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021, existe relación entre la comunicación en los indicadores de estrés en función a la presión laboral en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre trabajos anteriores realizados a nivel internacional en lo referente a habilidades blandas e indicadores de estrés, no se ha encontrado las dos variables juntas, pero si estudios por separado. El autor Lotzin et al., (2020) en su investigación sobre como impacto el coronavirus en la sintomatología del trastorno de adaptación en Europa. El propósito a estudiar fue monitorear las respuestas psicosociales y los factores estresantes durante la pandemia y su impacto en el comportamiento de afrontamiento, los métodos: longitudinales, los factores de riesgo y la resiliencia, así como los estresantes y la mala adaptación a la epidemia.

Małgorzata et al, (2020), en Polonia en un artículo sobre trastorno de adaptación y estrés traumático en las primeras fases de la pandemia Covid 19, el objetivo fue evaluar la gravedad del trastorno de adaptación asociado con síntomas de depresión y TAG, el método usado fue un autoinforme de 1742 usuarios, el resultado, arroja que el factor más estresante fue el trastorno de adaptación (75%) en otros su trastorno de adaptación se asocia a ala relación con el género. Conclusión, al inicio de la pandemia la población polaca manifestó altos indicadores de estrés lo que conlleva a un seguimiento y monitoreo en salud mental

La *EFE News Service* (2021) en su artículo publicado en México, indica que se ha sufrido cambios y adaptaciones antes de la pandemia ya era una nación con fatiga laboral y con la pandemia han colapsado y los trabajadores dieron un giro inesperado al teletrabajo más la reducción de los ingresos económicos por el poco trabajo que hacen les ha generado estrés, algunos adaptándose a este sistema de trabajo otros sin trabajo.

Acuña et al. (2021), realizo estudio en Chile indicando que la Covid 19 ha generado estrés o burnout, indicando que han disminuido notablemente sus habilidades. El método usado fue correlacional explicativo, aplico encuestas a los colaboradores. Los resultados no indicaron diferencias entre el género de los *engagement* pero si en el estrés, pero si las puntuaciones en *engagement* son altas, menor es su estrés y si son altas mayor es estrés por tanto estas deben recibir apoyo.

Asimismo, Gutiérrez (2020) en su artículo publicado en Estados Unidos en San José refiere que el síndrome de Burnout genera afectación en los miembros de una

organización, y se convierte en elementos que se deben prevenir. Si bien es cierto que las personas con estrés no rinden en su totalidad y sumado esto el miedo al contagio incrementa los niveles de estrés. Hay tres síntomas obvios del síndrome de agotamiento: deterioro de la personalidad, agotamiento y desarrollo personal deficiente, al presentar estos síntomas el colaborador, inmediatamente deben proporcionarle soporte emocional para que canalicen estas experiencias a través de estrategias adecuadas y esto se logra con talleres que la organización debe incorporar en cuanto detecte estos casos

Monterrosa et al. (2020), habla sobre la angustia generada por las pandemias entre los profesionales sanitarios, en especial del Covid 19, el objetivo era reconocer los indicadores de estrés y miedo en la coyuntura pandémica, se aplicó un cuestionario que media problemas psicosomáticos y la escala de ansiedad generalizada, resultó que el 73.3% presentaban estrés laboral, 6% estrés alto y severo, un 72% síntomas de ansiedad y un 37% presento síntomas de miedo llegando a la conclusión, que s de diez trabajadores siete manifestaron indicadores de ansiedad y estrés y cuatro de diez, temor miedo a la enfermedad.

En cuanto a los proyectos que se ha revisado el marco a nivel nacional en referencia a habilidades blandas e indicadores de estrés, se tiene a García et al. (2021) presentó un estudio de una Universidad pública en Lima, con el fin de determinar en los estudiante, el nexos entre la resiliencia y el estrés, fue de estudio analítico y transversal, el resultando que la mayor parte de estudiantes su capacidad de resiliencia es de 25.8% y el nivel de estrés es alto 48.3% conclusión, si existe una relación indirecta significativa de estrés percibido por ellos.

También, Rodríguez et al. (2021), en su estudio de las habilidades blandas en catedráticos de una Universidad Particular de Lima, toma con referencia los conceptos de Goleman, habla sobre las habilidades blandas como inteligencia emocional por la habilidad de adaptarse a diferentes situaciones. Así mismo las habilidades blandas de un docente universitario que más predominan son; comunicación efectiva, manejo de la tecnología, utilización de métodos de acuerdo a la realidad, interacción efectiva con los alumnos, se concluye que el docente domina varios criterios de competencias como planificar, tener comunicación efectiva manejo de tecnología y uso de metodología coherente con el contexto, todo

se fusiona con los aspectos sociales y emocionales para transmitir de manera óptima el conocimiento a los alumnos.

En un artículo publicado por Palomino y Huarcaya (2020) los autores indicaron que el trastorno de estrés por cuarentena por la Covid 19 en Lima, el indicador de estrés ha aumentado en comparación a otras que se han vivenciado, debido a que los grupos que mayor indicador de estrés son las de género femenino, hay que tener mucha consideración y estar abierto a la resiliencia, para poder desarrollar estrategias y modelos en intervención de salud mental, si esta aumentara se tendría que llevar una intervención psiquiátrica, para no crear más vulnerabilidad emocional.

Marquina (2020) en su artículo realizado en Lima, describe los niveles de estrés en función de las reacciones y síntomas que presentan, el instrumento utilizado tiene una validez de 0.933 de confiabilidad, resultado refleja que, si existe alto niveles de estrés durante el confinamiento en especial en el género femenino y entre los 20 y 30 años, los niveles altos estaban marcados en preocupación por la infección, miedo a perder el trabajo, sumado a esto el déficit económico, deudas por pagar. Conclusión, un alto nivel de estrés afecta el sistema inmunológico.

Díaz, et al. (2019), en su estudio del hospital de Solidaridad de Chiclayo, determinó como influye el estrés y el clima laboral, su estudio fue no experimental, llegando a concluir que las variables se relacionaban significativamente a un mejor clima laboral disminuye el indicador del estrés o viceversa.

Para poder entender que son habilidades blandas e indicadores de estrés, se harán algunas definiciones para conocer más acerca de estas variables a trabajar en el presente trabajo. Para la OMS (1994), refiere que las habilidades son destrezas reflejadas en las conductas adaptativas positivas permitiéndole a los sujetos lidiar de manera efectiva con las necesidades y desafíos de su contexto

Para Ruíz (2014), las habilidades se han ido formando en todas las culturas, depende del desempeño de las capacidades psicosociales específico del contexto en el que se encuentra, dependiendo de los valores tradiciones creencias dentro de cada grupo social.

Según la RAE (2021), son las capacidades y disposiciones para realizar determinadas acciones, con un estilo personal como el bailar, el caminar, es decir es cualquier acción que se haga con destreza.

Según Goleman (2006), todos los individuos presentas dos tipos de inteligencias las racional y emocional; la primera relacionada con la capacidad de emitir pensamientos lógicos y analíticos en la cual todo se hace de manera consciente; a lo opuesto de la mente emocional, donde hay sensaciones, impulsos y emociones, su origen viene de nuestras generaciones pasadas, cuando estos dos pensamientos trabajan en armonía ayudan a tomar mejores decisiones, y sus respuestas son más asertivos, pero también tenemos comportamientos irracionales, como gritar y maldecir y hasta llegar al maltrato físico, ósea un momento de ira, siempre se debe controlar las emociones, indica también que el IQ no tiene influencia sobre las acciones.

Ramírez (2020) en su libro técnicas para el desarrollo de habilidades blandas, se define como, habilidades que nos permiten formar vínculos emocionales con los demás, comunicarnos y vivir en un entorno creativo activo y colaborativo. Además, se trata de relaciones psicosociales: cómo te comportas ante situaciones en cualquier entorno, especialmente en el ámbito laboral. Esto significa que surge de la naturaleza social de las personas y determina cómo vivir en sociedad. Del mismo modo, habilidades blandas son rasgos de personalidad que le permitirá relacionarse de forma efectiva con su entorno que generalmente está enfocado en el trabajo y la vida diaria. Está relacionado con la inteligencia emocional; Las relaciones y la comunicación efectivas están influenciadas principalmente por nuestra capacidad para experimentar y lidiar con las emociones, tanto en nosotros mismos como en los demás.

En los profesionales de la salud ya en su formación personal y profesional cuentan con conocimientos y habilidades derivadas de la experiencia que viven día a día, lo que reflejan en el desempeño laboral.

Para la OMS (2003), reconoce que se necesitan muchas habilidades necesarias para la vida. Sin embargo, ha elegido diez elementos básicos para afrontar los retos y los desafíos que plantea el mundo contemporáneo de la educación para la vida,

son diez habilidades desarrolladas en la infancia y de adolescente y son: autoconocimiento, asertividad, tomar sus decisiones, desarrollo del pensamiento creativo, dominio de sentimientos y emociones, ser empáticos, establecer relaciones interpersonales, aprender a resolver sus problemas y conflictos, estimular el pensamiento crítico y aprender a dominar las tensiones y estrés.

Gardner (2001) sobre las Inteligencias Múltiples, propone que hay ocho inteligencias humanas teniendo en cuenta la diversidad de capacidades humanas. Estas inteligencias son: las Inteligencias lingüística, lógica / matemáticas, música, espacio, cuerpo / dinámica, naturalismo, Inteligencia entre individuos y entre individuos. Esta teoría indica que todos nacemos con las ocho inteligencias, pero se desarrollan a un ritmo diferente en cada una. Y al desarrollar estas habilidades, las personas usan su inteligencia de diferentes maneras.

Para, Ortega 2017, citado por Fernández, et al 2019. Las habilidades blandas son un conjunto de capacidades que le permiten desempeñarse mejor en el trabajo y en las relaciones personales. Asimismo, Perreault 2004, citado por Fernández, et al 2019. Las habilidades blandas son un conjunto de rasgos o cualidades de una persona que le permiten diferenciarse de los demás a pesar de que pueden tener habilidades similares

Según Martínez (2017) en su publicación; Trata el estrés con PNL, toma la definición del doctor Hans Selye en 1935 considerado como el padre del estudio sobre estrés, refiere que son estas son respuestas de adaptación del cuerpo a varios factores estresantes llamándole síndrome de adaptación general. Estrés es la respuesta a nivel fisiológico del cuerpo a una situación percibida como amenazante o exigente. Menciona que el estrés tiene tres etapas: cuando el organismo percibe un estresor entra en un estado de alarma; luego el cuerpo responde al estresor, siendo esta adaptativa o no; por último, cuando se agotan las fuerzas del organismo que puede ser por duración o intensidad y bajan las defensas del individuo. El estrés es una reacción fisiológica no controlada percibida como amenaza que surgen del contexto interno o externo de la persona.

La publicación de la revista *Leukemia y Lymphoma Society* (2019), sobre el estrés, hace referencia que en la mayoría de las personas es normal, pero en algún

momento de la vida se experimentan a grandes escalas, sin ser percibido de igual forma entre unos y otros. Muchos refieren que sentirse abrumado o pasar por experiencias negativas es estrés, sin embargo, el estrés, en su forma más simple, es la respuesta de un individuo a los cambios o demandas en su entorno.

Stavroula et al. (2004) define, al estrés laboral como una reacción que experimentará un sujeto a la demanda y presión laboral porque son incompatibles con sus aptitudes y habilidades, en la cual este pone a prueba su capacidad de adaptación al responder ante algún evento. El estrés aparece en el contexto laboral, a menudo empeora cuando el individuo siente que no está recibiendo el apoyo adecuado de su supervisor y compañeros de trabajo, y cuando no tiene la capacidad para hacerlo poco control o limitado sobre lo que hace o cómo lo hace, no puede manejar soluciones y no rinde al trabajar bajo presión.

Para Cano (2002), presidente de la SEAS define al estrés como un proceso que comienza con el encuentro de una serie de requisitos ambientales que recibe un individuo, a los que debe responder adecuadamente, y la creación de recursos adaptativos y de afrontamiento. Cuando las necesidades ambientales (laborales, sociales, etc.) son excesivas en relación a los recursos adaptativos que poseen, se desarrollará una gama de respuestas adaptativas para movilizar los recursos, incluida la reacción fisiológica. Las respuestas al estrés despiertan varias reacciones negativas (malestar), las que más destacan son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Barraza (2020), el estrés es un fenómeno adaptativo fundamental que acompaña al individuo desde sus orígenes. Este se da en tres momentos; la percepción de peligro o amenaza, se genera la respuesta de alarma y la acción de respuesta. Al comienzo de este proceso, las personas toman conciencia de las situaciones en las que se encuentran y que representa un peligro, amenaza o riesgo para su integridad, frente a esta situación potencialmente peligrosa, se produce una reacción en cadena en los seres humanos como una llamada de atención frente a un peligro inminente que lo amenaza, una vez que reconoce esa situación potencialmente peligrosa, el cuerpo va tomando medidas de preservar y proteger su integridad.

Se puede ir adjuntando diferentes definiciones acerca de las habilidades blandas y sus diferentes posturas, y las definiciones de indicador de estrés, nadie es inmune al estrés del trabajo en algún momento de su vida. No importa lo cómodo y agradable que sea su trabajo, siempre existirá la posibilidad de encontrarse con una situación que podría conducir a una situación estresante, haciendo uso de sus habilidades blandas que será su mecanismo de defensa frente a las situaciones estresante, en el desarrollo del trabajo se mejorará estas definiciones, las cuales también podrían ir variando.

En lo descrito, se vio necesario relacionar la información entre habilidades blandas y el estrés, para incentivar a la mejora emocional del personal sanitario y reforzar sus habilidades blandas, lo que se ha visto notablemente deteriorado por la coyuntura en la que se viven en la actualidad.

III. METODOLOGÍA

El trabajo es realizado con el enfoque cuantitativo, para obtener información numérica, con tratamiento estadístico que permita descripción, comparación y confrontación de la hipótesis, valiéndonos de métodos estadísticos (Hernández, et al. 2004 citado por Zumarán, 2017).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según la finalidad, es un estudio cuantitativo de tipo aplicada, porque utiliza los conocimientos logrados por la investigación básica, para el conocimiento y solución de problemas inmediatos, innovando estrategias, estructurando procedimientos específicos inmediatos del contexto real, información que se extraer de las variables, Sánchez, et al. (2018), de esta manera se adquirirán nuevos conocimientos que serán aplicados en el contexto real (Lozano, 2014).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue, no experimental, transversal y correlacional.

Es, no experimental porque se trata de un estudio que se realiza sin manipular las variables, es decir, no cambiará intencionalmente las variables independientes. Solo se observará los fenómenos a medida que ocurren en su entorno natural y luego analizarlos. Sera transversal, porque se analizará a la variable en un momento específico, en un determinado tiempo y con una población específica. (Hernández, et al. 2004, citado por Zumarán, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual

Para Ortega (2017), las habilidades blandas son un conjunto de habilidades que facilitan como desenvolverse mejor en sus interacciones personales y profesionales, son únicas para cada individuo y que pueden conducir al éxito.

Definición operacional

Se definen como las puntuaciones obtenidas por los participantes del estudio en el Cuestionario de habilidades blandas de Morocho 2017, (adaptado por Astochado, 2019), el cual consta de 30 preguntas siendo las habilidades a evaluar; habilidades interpersonales, cognitivas y para el manejo de las emociones (Astochado, 2019).

Específicamente en el grupo cognitivo se encuentran las habilidades para ciencias matemáticas, estadística, idioma y microeconomía, en el grupo de habilidades interpersonales, se encuentra la escritura, procesamiento de textos, resolver problemas con cierta complejidad, sumado a esto las habilidades para comunicarse con buen tono de voz y lenguaje corporal, por último, en el manejo de emociones se encuentra a la facilidad de adaptación, la autosuficiencia y el autoaprendizaje (Morocho, 2017).

Las dimensiones a evaluar son:

- Proactividad, se define como la tendencia a iniciar el cambio de forma voluntaria, en lugar de esperar y reacciona ante los eventos (Correa 1998, citado por Morocho 2017). Se evalúa con 6 ítems
- Trabajo bajo presión, es actuar eficazmente bajo presión de tiempo y frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad (Ansorena, 1996, citado por Morocho 2017). Se evalúa con 7 ítems.
- La dimensión responsabilidad social y personal, hace referencia a la consciencia de proteger a la sociedad, la ley y proteger el medio ambiente (Morocho 2017). Se evalúa con 5 ítems.
- El trabajo en equipo se refiere al grupo de personas que comparten actividades y estrategias para lograr resultados específicos (Fainstein, 2004, citado por Morocho 2017). Se evalúa con 8 ítems.
- Comunicación, entendido en relación con un emisor, receptor y el mensaje a expresar que será que será decodificado por el receptor, (Dolan y Martin, 2002. Citado por Morocho 2017). Se evalúa con 4 ítems.

Indicadores

En este estudio se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- En su dinámica personal, siempre es confiado de sus capacidades y muy tenaz. Evaluados por los ítems, 1; 2; 3; 4; 5; 6.
- En control emocional, es tolerante, toma decisiones adecuadas, posee buenos modales, evaluados por los ítems; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13:
- Identificación con la organización, fuerte compromiso personal y social, evaluados con los ítems; 14; 15; 16; 17; 18.
- Liderazgo personal, trabaja en equipo es colaborativo y se compromete, se evalúa con los ítems; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26.
- Fluidez consistencia y atención (Aparicio, 2005). Evaluados por los ítems 27; 28; 29; 30.

Escalas de medición

La escala de medición a emplear por medio de la variable será intervalar, porque hará empleo referencial de la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en los ítems como medida de manifestación del comportamiento evaluado (Zumarán, et al. 2017).

Variable 2: Estrés

Definición conceptual

Se define como una respuesta fisiológica resultante de una experiencia difícil, que puede ser física o emocional, en la que un organismo actúa con diferentes respuestas defensivas. enfermedad o problema de salud, buscando la adaptación y reajuste interno, refiere Ávila (2014).

Definición operacional

Será definida operacionalmente la variable a partir de las puntuaciones obtenidas con el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (2010), instrumento diseñado para determinar el origen del estrés laboral que van experimentando los empleados frente a diferentes contextos laborales. La finalidad de uso de este instrumento es evaluar el estrés en 2 escalas; la primera de ellas, la escala *JSS intensidad* que consta de 30 ítems y la segunda, la escala *JSS frecuencia* con 30 ítems. (Carpio 2020). A su vez, es sabido que el instrumento presenta 4 dimensiones:

- Presión del trabajo, se observa como la cultura de la organización y los compromisos laborales afectan el estrés de los colaboradores al realizar sus actividades.
- Falta de apoyo social, es lo que el individuo percibe en la organización
- Factores organizacionales, surge por los diversos conflictos y que generan a su vez problemas entre los mismos colaboradores
- Falta de realización personal, los colaboradores ven pocas oportunidades de crecimiento profesional y esto también es un factor estresante (Saldaña y Sánchez 2019)

Asimismo, la aplicación del cuestionario es de manera Individual o colectiva, entre 15 a 20 minutos de duración, estando dirigido para personas en actividades laborales mayores a los 18 años

Indicadores

Los indicadores evaluarán cómo un trabajador percibe la severidad de los acontecimientos estresores, a partir de con qué frecuencia suceden y con qué intensidad cada estresor afecta a los individuos (Spieleberger y Vagg, 2010).

La estimación de la presión laboral experimentada por el sujeto en el centro laboral es obtenida con el índice de estrés laboral, los indicadores de índice de tensión laboral y de falta de apoyo organizacional. En lo que corresponde a la severidad con que el individuo percibe el estrés se mide con severidad del estrés laboral y sus indicadores de severidad de presión laboral y falta de apoyo. Finalmente, la frecuencia con que ocurren los eventos estresores se mide con los indicadores de frecuencia de la presión laboral y falta de apoyo.

Escalas de medición

Se utilizará la variable en una escala de medición intervalar, dado que será cuantificada como la sumatoria de elementos que constituyen a las dimensiones y el constructo como medida, a través del cuestionario (Zumarán, 2017). Asimismo, cabe mencionar que las escalas de respuestas son del 1 al 9, donde el puntaje más alto indica mayor estrés y el de menor calificación, menores indicadores de estrés.

Ambas variables se detallan a nivel operacional en la Matriz de la Operacionalización de las variables (ver anexo 2).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Este término se define a partir del conjunto de sujetos de similares características, compartidas en su contexto real que alcanzan una cantidad finita o infinita (Sánchez, et al. 2018). Para finalidad de este estudio se contará con la participación de 120 profesionales sanitarios del Centro de Salud Pachacamac, el universo de profesionales como: enfermeras, médicos, residentes, emergenciológicos, auxiliares de enfermería, camilleros, obstetras, ginecólogos, tecnólogos médicos, laboratoristas, psicólogos, nutricionistas, quienes cumplen con los criterios abajo señalados

Criterios de Inclusión

- Empleados del centro de salud de Pachacamac
- Se considerará, al personal de salud que estén laborando de manera presencial, que participen voluntariamente en el estudio.
- Trabajadores de distinto género
- Trabajador que tenga antigüedad laboral más de 6 meses.

Criterios de exclusión

- Trabajador que tenga menos de 6 meses de antigüedad laboral
- Serán excluidos el personal de salud que no accedan voluntariamente a participar del estudio.
- Trabajadores que estén realizando teletrabajo

Muestra

Cálculo de la muestra

Para calcular la muestra se debe aplicar la formula detallada a continuación:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (120) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 92$$

De esta forma tenemos:

z = nivel de confianza 95%

N = universo 120

p= proporción positiva 0.5

q= proporción negativa 0.5

e= margen de error 5%

n = tamaño de la muestra

Para este estudio se trabajó con 92 sujetos de ambos sexos

Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Sánchez et al. (2018) es un conjunto de métodos mediante los cuales se implementa el método, y la técnica utilizada en este estudio es la técnica de recogida de datos indirectos, donde se recolectará información a partir de los instrumentos de cuestionario y la escala.

De manera similar, la técnica de la encuesta se utiliza para ambas variables, es decir, la suma de información que conduce a la unidad de análisis definida por Espinoza (2019)

Instrumentos

Para, Sánchez et al. (2018), los instrumentos para recolectar información son herramientas que forman parte de diferentes técnicas para recolección de datos, estos pueden ser, guías, manuales, un test, una escala.

Para realizar el presente trabajo se utilizaron 2 instrumentos: Escala de habilidades blandas de Morocho (2017, adaptado por Astochado, 2019) y escala de JSS de Estrés Laboral, estos, ya se encuentran validados.

En lo que concierne a la variable Habilidades blandas se usó el Cuestionario de Habilidades Blandas de Morocho (2017, adaptado por Astochado, 2019) es un instrumento que se constituye de 30 ítems y 5 dimensiones las cuales se tomaran en su totalidad sin modificación alguna, dado que se caracteriza por sólidas evidencias de validez y confiabilidad (Astochado. 2019), las cuales pueden visualizarse en el anexo 03, la descripción de la escala se detalla en la ficha técnica en el anexo 04.

El cuestionario presenta una escala de respuestas son de tipo Likert, con valores del 1 al 4, de “nunca” a “siempre”. Asimismo, la puntuación se clasifica en tres categorías: nivel bajo de 0 a 96 puntos; nivel medio de 97 a 102 puntos y nivel alto de 103 a 120 puntos (Astochado, 2019).

Lo cual se puede visualizar en los siguientes enlaces:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Astochado%20Granados,%20Thal%C3%ADa%20Tatiana>.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

En segundo lugar, se utilizó para la variable estrés laboral, la escala de JSS de Estrés Laboral consta de 30 ítems y compuesta de 4 dimensiones, también su aplicación será utilizada como la representa el autor, (Saldaña. 2019). ver (anexo 05), La descripción del cuestionario se detalla en la ficha técnica, ver (anexo 06).

Lo que se puede visualizar en el siguiente enlace:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Los cuáles serán aplicados de manera virtual al personal sanitario del Centro de Salud Pachacamac, enviados a respectivos correos. En ambos instrumentos la aplicación es de 15 a 20 minutos.

Validez y confiabilidad en las medidas del Cuestionario de Habilidades Blandas de Morocho (2017, adaptado por Astochado, 2019)

Validez

Es un método o técnica para medir eficazmente e indicar los resultados obtenidos al aplicar la herramienta, así medir realmente lo que se quiere medir (Sánchez et al. 2018), En el estudio de Astochado (2019), se reflejan indicadores de validez a partir del establecimiento de correlaciones ítem-test superiores a 0.54, evidenciando capacidad discriminativa de los elementos para la conformación de cada dimensión. Asimismo, en el estudio de Morocho (2017) sostuvo evidencias de validez de contenido por criterio de expertos, con un consenso de 1 a través de la V de Aiken. Además, el análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales con rotación Varimax siguió la estructura interna de 9 factores que explicaron hasta el 60.59% de la varianza, con cargas superiores a .30, con correlaciones ítem test superiores a .20 en todos los ítems del instrumento.

Confiabilidad

La fiabilidad es el grado que produce un instrumento, llegando a resultados consistentes de la muestra, (Hernández y Mendoza 2018). La confiabilidad del instrumento que arrojó el Alfa de Cronbach es 0.841, es decir, de alta consistencia (Morocho, 2017).

Validez y confiabilidad en las medidas del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg (2010)

Validez

Es un método o técnica para medir eficazmente e indicar los resultados obtenidos al aplicar la herramienta, así medir realmente lo que se quiere medir (Sánchez et

al. 2018). En un sentido más amplio, se obtuvieron como evidencias de validez de constructo a partir de las correlaciones de Pearson entre el puntaje total y las dimensiones, oscilando entre valores de 0.78 y 0.92. Asimismo, evidencias adicionales de validez por el criterio de expertos apuntaron a valores V de Aiken de 1, evidenciando la calidad del contenido del cuestionario (Saldaña y Sánchez, 2019).

Confiabilidad

La fiabilidad es el grado que produce un instrumento, llegando a resultados consistentes de la muestra, (Hernández y Mendoza 2018). El instrumento a usar para el estudio tiene una fiabilidad según el Alpha de Cronbach de 0.880. (Saldaña y Sánchez 2019). En este sentido, la consistencia interna de las puntuaciones obtenidas con el instrumento reflejó representar al constructo como una medida en su conjunto.

3.5 Procedimientos

Para efectuarla investigación se realizaron las siguientes gestiones, como la coordinación con el representante de la jefatura del Centro de Salud de Pachacamac, para obtener el permiso y ejecución del mismo. A la vez que se pueda publicar el nombre del establecimiento, en la investigación.

Los instrumentos usados se proporcionaron al personal a sus correos y/o celulares a través de un formulario virtual de Google forms, fueron codificadas en una hoja de cálculo y registro de datos de uso libre, colgada en la nube adicional se incluye también una encuesta para recolectar información personal de los colaboradores del centro de salud. Así como, el consentimiento informado que todo participante debía llenar. Toda esta recolección de datos se hará en 3 semanas.

Las respuestas registradas en Google forms, se descargaron en Excel, los datos codificados fueron depurados, haciendo revisión de posibles sesgos o aparición de datos atípicos para después responder a los objetivos analíticos planteados para desarrollo del estudio. Es así que se dio inicio al procesamiento estadístico de los datos, a través de pruebas de normalidad y correlación entre variables, de acuerdo a la distribución de los puntajes obtenidos por cada variable a partir de las respuestas de los participantes. Finalmente, todo se reportó en formato de informe.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez colectados los datos se empleó pruebas de normalidad para verificar la distribución de los datos en cada variable de estudio, a través del estadístico de Kolmogorov-Smirnov, cuya hipótesis nula consiste en que los datos se distribuyen normalmente. En el caso de que ambas variables y sus dimensiones calculadas presenten dicha distribución se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para realizar estimaciones de las medidas de relación entre ambas variables de estudio, de una manera general.

El mismo proceso se ejecutó para las dimensiones y las correlaciones respectivas entre las mismas. Una vez ejecutados tales procesos fueron reportados en formato de tablas o gráficos, de acuerdo con los análisis realizados para los fines anteriormente mencionados.

3.7 Aspectos éticos

Como parte de la investigación son considerados principios de ética aplicados para la investigación científica como los de autonomía, integridad, beneficencia, no maleficencia y justicia, señalando los derechos de los participantes del estudio y las atribuciones de la investigadora de este. Asimismo, los datos del personal serán resguardados conforme las disposiciones de la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos), cumpliendo con los estándares y medidas dispuestas por la legislación peruana vigente.

Además, cabe señalar que para la investigación se aplicaron algunos principios éticos, como los siguientes:

- **Autonomía**, el personal que participa del estudio responderá libremente a los cuestionarios aplicados, participa voluntariamente del estudio y se puede retirar de la investigación en cualquier momento
- **Beneficencia y no maleficencia**: la investigación debe buscar el bienestar y beneficio de los participantes del estudio, así mismo antes del estudio se debe analizar los posibles riesgos, para mantener y respetar el bienestar físico y psicológico de los participantes.
- **Justicia**: En todo el proceso debe practicar un trato equitativo para los participantes pudiéndose aplicar algunas excepciones

- **Competencia profesional y científica:** Toda la investigación cuenta con rigor científico es decir desde que inicia hasta su publicación
- **Responsabilidad:** en el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta los comportamientos que vayan apareciendo evitar en todo momento la divulgación de la mismas
- **Precaución:** tener en cuenta siempre que pueden surgir riesgos en la investigación que repercutirían en los resultados por eso hay que tomar medidas preventivas para estos posibles eventos circunstanciales.

La suma de estos principios hizo que esta investigación sea objetiva y reservada hasta el momento de su publicación (Universidad Cesar Vallejos, 2017).

IV RESULTADOS

Análisis de confiabilidad

Confiabilidad variable Habilidades blandas

<u>Resumen de procesamiento de casos</u>				<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	92	100,0	,917	30
	Excluido	0	,0		
	Total	92	100,0		

El valor del Alpha de Cronbach para la variable Habilidades blandas, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para avalar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.917, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Confiabilidad variable Estrés laboral

<u>Resumen de procesamiento de casos</u>				<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	92	100,0	,812	30
	Excluido	0	,0		
	Total	92	100,0		

El valor del Alpha de Cronbach para la variable Estrés laboral, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para avalar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.812, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

4.1 Análisis descriptivo

Se detalla a las variables propuestas y sus dimensiones. Estos datos fueron recolectados a partir de la Escala de habilidades blandas y cuestionario de estrés

laboral, aplicado a 92 colaboradores de la Salud del Centro Médico Pachacamac, tratados en SPSS versión 25, como se muestran en las siguientes tablas.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de la variable habilidades blandas

Estadísticos		Variable habilidades blandas
N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		2,52
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,637
Varianza		,406
Asimetría		-,994
Error estándar de asimetría		,251
Curtosis		-,067
Error estándar de curtosis		,498
Rango		2
Mínimo		1
Máximo		3

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 1 las estadísticas descriptivas detalladas de habilidades blandas, de los 92 datos obtenidos se halló que la media fue de 2,52; con una moda de 3 debido al número de ítems de la escala, asimismo se observó una curtosis negativa de -,067 y una asimetría también negativa de -,994.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral

Estadísticos		Variable estrés laboral
N	Válido	92
	Perdidos	0
Media		1,74
Mediana		2,00
Moda		1
Desv. Desviación		,783
Varianza		,613
Asimetría		,498
Error estándar de asimetría		,251
Curtosis		-1,193
Error estándar de curtosis		,498
Rango		2
Mínimo		1
Máximo		3

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2 muestra la estadística descriptiva del nivel de estrés en el trabajo, de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac evaluados, se encuentra en relación a su media de datos, la moda en relación con las preguntas del cuestionario, además de mostrar rangos positivos, así como desviación estándar, varianza, sesgo y curtosis positiva.

4.2. Datos sociodemográficos

Tabla 3

Edad de los colaboradores para la variable habilidades blandas

	Edad	Frecuencia	%
Válido	20 a 30 años	34	36.96%
	31 a 40 años	27	29.35%
	41 a 50 años	17	18.48%
	51 años a mas	14	15.22%
	Total	92	100,0%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 3, el grupo de edad de los colaboradores que observo que el grupo de edad más relevante en el centro de salud es el grupo de edad de 20 a 30 años, que equivale al 36.96% de la población del centro, seguido del 29.35% que representa a los trabajadores entre las edades de 31 a 40 años, el 18.48% corresponde a los trabajadores de 41 y 50 años, finalmente el 15.22% mayores de 51 años.

Tabla 4

Edad de los colaboradores para la variable estrés laboral

	Edad	Frecuencia	%
Válido	20 a 30 años	34	36.96%
	31 a 40 años	27	29.35%
	41 a 50 años	17	18.48%
	51 años a mas	14	15.22%
	Total	92	100,0%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 4, para la variable estrés laboral, aplicada a la misma población, los resultados serán los mismos para los grupos de edad, según el Instituto nacional de estadística e informática, la población en edad productiva se encuentra entre los 15 y 59 años, representando el 62.5% de la población este año (INEI, 2021).

Tabla 5

Genero de los trabajadores para la variable habilidades blandas

Género	Frecuencia	%
Femenino	51	55%
Masculino	41	45%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

La tabla 5 muestra que el 55% de los trabajadores de los centros de salud con mayor prevalencia son mujeres, es decir, 51 mujeres del total de la población (92). Esta información coincide con los informes estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, que indican que la población peruana está conformada por hombres (49,6 por ciento) y mujeres (50,4 por ciento), con un ligero predominio de mujeres. (INEI, 2021)

Tabla 6

Genero de los trabajadores para la variable estrés laboral

Género	Frecuencia	%
Femenino	51	55%
Masculino	41	45%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 6, los resultados son similares a los de la variable blandas, cabe señalar que la participación de las mujeres es activa, estas ya no quieren estar desempleadas, mejorar su educación. Porque esto traerá satisfacción laboral, además de cuidar a la familia, también hay empoderamiento en todos los ámbitos laborales. (INEI, 2021)

Las mujeres son las que padecen de mayores indicadores de estrés en comparación con los hombres, estas, cumplen muchos roles como madres, esposas, trabajadoras activas en la sociedad lo que genera cambios constantes en sus emociones y tensiones logrando poner en peligro su salud, tratan de mantener un equilibrio entre el hogar y trabajo, en comparación con los hombres que sus niveles de estrés solo provienen del trabajo y/o del entorno laboral, según Azofeifa (2014)

Tabla 7

Estado civil de los trabajadores para la variable habilidades blandas

Estado Civil	Frecuencia	%
Casado	29	32%
Conviviente	13	14%
Divorciado	4	4%
Soltero	46	50%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

La Tabla 7 proporciona estadísticas descriptivas sobre los colaboradores de la salud evaluados: 50% de la población es soltera, 32% casada, 14% conviviente y 4% divorciada. Esta información coincide con el informe estadístico del Instituto Nacional de Estadística e Informática, que informó que se celebraron 30403 matrimonios y 11,606 divorcios (INEI, 2018).

Tabla 8*Estado civil de los trabajadores para la variable estrés laboral*

Estado Civil	Frecuencia	%
Casado	29	32%
Conviviente	13	14%
Divorciado	4	4%
Soltero	46	50%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

En las tablas 7 y 8, los resultados serán los mismos excepto que los indicadores de estrés fueron mayores en las mujeres casadas debido a los roles duales de madres y trabajadoras (Azofeifa, 2014)

Tabla 9*Número hijos de los trabajadores para la variable habilidades blandas*

Numero hijos	Frecuencia	%
Válido Ningún hijo	33	35,9
1 hijo	20	21,7
2 hijos	25	27,2
3 hijos	12	13,0
4 hijos	1	1,1
5 hijos a +	1	1,1
Total	92	100,0

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 9, en cuanto al número de hijos, se muestra claramente que el 35,9% de los trabajadores no tiene hijos, el 27,2% tiene 2 hijos, el 21,7% solo tiene 1 hijo, el 13,8% tiene 3 hijos y otro 1% tiene 4 hijos. El mismo porcentaje tiene más de 5 hijos.

Tabla 10

Número hijos de los trabajadores para la variable estrés laboral

	Frecuencia	%
Válido Ningún hijo	33	35,9
1 hijo	20	21,7
2 hijos	25	27,2
3 hijos	12	13,0
4 hijos	1	1,1
5 hijos a +	1	1,1
Total	92	100,0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 10 los resultados son similares a la tabla 9, se trabaja con la misma población.

Tabla 11*Años laborando en la institución para la variable habilidades blandas*

Años laborando en la Institución	Frecuencia	%
0 a 2 años	45	49%
3 a 5 años	9	10%
6 a 10 años	20	22%
11 años a más	18	20%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

La tabla 11 muestra que el 49% de los trabajadores de la salud han trabajado en el establecimiento durante dos años, el 22% tiene entre 6 y 10 años y el 20% ha trabajado durante más de 11 años, mientras que el 10% tiene entre 3 y 5 años. Observamos que los trabajadores mayores de 11 años son los de mayor edad en la instalación.

Tabla 12*Años laborando en la institución para la variable estrés laboral*

Años laborando en la Institución	Frecuencia	%
0 a 2 años	45	49%
3 a 5 años	9	10%
6 a 10 años	20	22%
11 años a más	18	20%
	92	100%

Nota: Elaboración propia

Las tablas 11 y 12 tendrán los mismos resultados, se trabajó con la misma muestra. Se puede concluir que la población con el 20% de años de labor en la institución ya

pueden asumir puestos de dirección lo que traerá eficiencia al centro médico, con el objetivo de brindar servicios asistenciales de calidad.

4.3. Distribución de la frecuencia por variable y dimensión

4.3.1. Variable 1: Habilidades blandas

Tabla 13

Variable Habilidades blandas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,2	2,2	2,2
	Medio	30	32,6	32,6	34,8
	Alto	60	65,2	65,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 13, de la encuesta realizada a los trabajadores del centro de salud de Pachacamac, podemos observar con respecto a la variable Habilidades blandas, la mayoría de los encuestados están en un nivel alto con un 65.2% y una frecuencia de 60, mientras que más abajo del 3%.

Lo que confirma que el personal del Centro, tiene buena comunicación, trabajo en equipo y flexibilidad en su trabajo. Se adaptan fácilmente a los cambios manteniendo una actitud positiva ante las diversas situaciones que se presentan en el lugar de trabajo.

Tabla 14*Variable habilidades blandas - dimensiones*

Dimensión		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Proactividad	Bajo	22	23,9	23,9	23,9
	Medio	27	29,3	29,3	53,3
	Alto	43	46,7	46,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Trabajo bajo presión	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	23	25,0	25,0	26,1
	Alto	68	73,9	73,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Responsabilidad social y personal	Bajo	4	4,3	4,3	4,3
	Medio	27	29,3	29,3	33,7
	Alto	61	66,3	66,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Trabajo en equipo	Bajo	6	6,5	6,5	6,5
	Medio	25	27,2	27,2	33,7
	Alto	61	66,3	66,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Comunicación	Bajo	6	6,5	6,5	6,5
	Medio	44	47,8	47,8	54,3
	Alto	42	45,7	45,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 se muestra la variable habilidades blandas, en orden de sus dimensiones se encuentran en valores promedios, se identifican los indicadores, medio, bajo y alto, y como afecta en cada dimensión de la variable

En la dimensión *proactividad*, se puede observar, de la encuesta realizada entre los trabajadores del Centro Salud Pachacamac, se puede observar que la mayoría de los encuestados se encuentran en nivel alto con 46.7% y una frecuencia de 43, mientras que en niveles bajos se encontró que 23.9% y una frecuencia de 22.

En la dimensión *trabajo bajo presión*, la mayoría de los encuestados están en un nivel alto con un 73.9% y una frecuencia de 68, mientras que el más bajo se observó el 1.1% y una frecuencia de 1.

En la dimensión *responsabilidad social y personal*, la mayoría de los encuestados están en un nivel alto con un 66.3% y una frecuencia de 61, mientras que el nivel bajo el 4.3% y una frecuencia de 4.

En la dimensión *trabajo en equipo*, la mayoría de los encuestados están en un nivel alto con un 66.3% y una frecuencia de 61, mientras que el nivel más bajo con un 6.5% y una frecuencia de 6.

En la dimensión *comunicación*, la mayoría de los encuestados están en un nivel medio con un 47.8% y una frecuencia de 44, mientras que el nivel bajo con un 6.5% y una frecuencia de 6.

4.3.2. Variable 2: Estrés laboral

Tabla 15

Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	29,3	29,3	29,3
	Medio	36	39,1	39,1	68,5
	Alto	29	31,5	31,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 se presentó el análisis del estrés en el trabajo laboral de la encuesta realizada a los trabajadores del centro de salud de Pachacamac, la mayoría de los encuestados están en un nivel medio con un 39.1% y una frecuencia de 36, mientras que el nivel bajo con un 29.3% y una frecuencia de 27. Se observó que existe un nivel promedio de estrés en el trabajo, es decir, los colaboradores sienten algunos estímulos estresantes en el ambiente laboral.

Tabla 16*Variable Estrés laboral y sus dimensiones*

Dimensión		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Presión laboral	Bajo	26	28,3	28,3	28,3
	Medio	39	42,4	42,4	70,7
	Alto	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Trabajo bajo presión	Bajo	23	25,0	25,0	25,0
	Medio	50	54,3	54,3	79,3
	Alto	19	20,7	20,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Factores organizacionales	Bajo	26	28,3	28,3	28,3
	Medio	34	37,0	37,0	65,2
	Alto	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	
Falta de realización personal	Bajo	40	43,5	43,5	43,5
	Medio	38	41,3	41,3	84,8
	Alto	14	15,2	15,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 16 se analiza las dimensiones, con respecto a la dimensión *presión laboral*, la mayoría de los encuestados están en un nivel medio con un 42.4% y una frecuencia de 39, mientras que en el nivel bajo con un 28.3% y una frecuencia de 26.

Se observó con respecto a la dimensión *falta de apoyo social*, la mayoría de los encuestados están en un nivel medio con un 54.3% y una frecuencia de 50, mientras que el nivel alto a un 20.7% y una frecuencia de 19.

De la encuesta realizada a los trabajadores, se observó en la dimensión *factores organizacionales*, la mayoría de los encuestados están en un nivel medio con un

37.0% y una frecuencia de 34, mientras que en nivel bajo un 28.3% y una frecuencia de 26.

Se observó en la dimensión falta de *realización personal*, que la mayoría de los encuestados están en un nivel bajo con un 43.5% y una frecuencia de 40, mientras que en un nivel alto a un 15.2% y una frecuencia de 14,

4.4. Prueba no paramétrica

Dado que la muestra es mayor a 30, se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorow-Smirnov (Hernández et al., 2014).

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,410	92	,000	,644	92	,000
Estrés laboral	,209	92	,000	,804	92	,000

Nota: Elaboración propia

Según los datos obtenidos se opta por usar la correlación de Pearson para las variables de estudio

4.5. Análisis de correlación

Se realizó un análisis inferencial teniendo en cuenta los criterios de las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez, Fernandez y Baptista (2010)

4.5.1. Prueba de hipótesis general

H0: No Existe relación significativa en las habilidades blandas sobre los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación significativa en las habilidades blandas sobre los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 17

Análisis correlacional hipótesis general

		Habilidades	
		blandas	Estrés laboral
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,649*
		N	92
Estrés laboral		Coefficiente de correlación	,649*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Nota: Elaboración propia

La tabla 17 muestra la contrastación de la hipótesis según los resultados, el valor estadístico, el valor de la Variable Independiente: Habilidades blandas, con respecto a la Variable Dependiente: Estrés laboral; posee un índice de correlación Rho de Spearman de 0.649 = 64.9% esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.000. Se rechaza la H0

Se acepta la H1, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre las habilidades blandas y los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la proactividad y los indicadores de estrés, en función de la intensidad de presión laboral, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación entre la proactividad y los indicadores de estrés, en función de la intensidad de presión laboral, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 18

Análisis correlacional hipótesis específica 1

Correlaciones			Proactividad	Presión laboral
Rho de Spearman	Proactividad	Coefficiente de correlación	1,000	,543*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Presión laboral	Coefficiente de correlación	,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

Nota: Elaboración propia

La tabla 18 muestra el valor de la Dimensión: Proactividad, con respecto a la Dimensión: Presión laboral; posee un índice de correlación Rho de Spearman de $0.543 = 54.3\%$ esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.001. Entonces se rechaza la H0

En conclusión, se acepta la Hi, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre la proactividad y la presión laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

4.5.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el trabajo bajo presión con los indicadores de estrés, en función de la intensidad de falta de apoyo social, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación entre el trabajo bajo presión con los indicadores de estrés, en función de la intensidad de falta de apoyo social, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 19

Análisis correlacional hipótesis específica 2

Correlaciones			Trabajo bajo presión	Falta de apoyo social
Rho de Spearman	Trabajo bajo presión	Coeficiente de correlación	1,000	,605
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Falta de apoyo social	Coeficiente de correlación	,605	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota: Elaboración propia

La tabla 19, el valor de la Dimensión: Trabajo bajo presión, con respecto a la Dimensión: Falta de apoyo social; posee un índice de correlación Rho de Spearman de $0.605 = 60.5\%$ esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.000. Se rechaza la H0

En conclusión, se acepta la H1, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre el trabajo bajo presión y la falta de apoyo social en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

4.5.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la responsabilidad social y personal con los Indicadores de estrés, en función de la frecuencia en los factores de organizacionales, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación entre la responsabilidad social, y personal con los Indicadores de estrés, en función de la frecuencia en factores de organizacionales, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 20

Análisis correlacional hipótesis específica 3

			Responsabilidad social y personal	Factores organizacionales
<i>Correlaciones</i>				
Rho de Spearman	Responsabilidad social y personal	Coeficiente de correlación	1,000	,637
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Factores organizacionales		Coeficiente de correlación	,637	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota: Elaboración propia

En la tabla 20, muestra la contrastación de la hipótesis, el valor de la Dimensión: responsabilidad social y personal, con respecto a la Dimensión: Factores organizacional; posee un índice de correlación Rho de Sperman de $0.637 = 63.7\%$ esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.000. Entonces se rechaza la H0

En conclusión, se acepta la H1, lo cual quiere decir que existe relación significativa

entre la responsabilidad social y personal y los factores organizacionales en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

4.5.5. Prueba de hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el trabajo en equipo con los Indicadores de estrés, en función de la intensidad con la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación entre el trabajo en equipo con los Indicadores de estrés, en función de la intensidad con la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 21

Análisis correlacional hipótesis específica 4

<i>Correlaciones</i>		Trabajo en equipo	Falta de realización personal
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,660
		N	,000
<hr/>		92	92
Falta de realización personal	Falta de realización personal	Coeficiente de correlación	,660
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
<hr/>		92	92

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

Nota: Elaboración propia

En la tabla de valores estadístico 21, el valor de la dimensión: Responsabilidad social y personal, con respecto a la dimensión: Factores organizacional; posee un índice de correlación Rho de Spearman de $0.660 = 66.0\%$ esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.000. Entonces se rechaza la H0

En conclusión, se acepta la H1, lo cual quiere decir que existe relación significativa

entre el trabajo en equipo y la falta de realización personal en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

4.5.6. Prueba de hipótesis específica 5

H0: No Existe relación entre la comunicación en los indicadores de estrés en función de la frecuencia de presión laboral, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≤ 0.05

H1: Existe relación entre la comunicación en los indicadores de estrés en función de la frecuencia de presión laboral, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Si la significancia es ≥ 0.05

Tabla 22

Análisis correlacional hipótesis específica 5

Correlaciones			Comunicación	Presión laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,550
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Presión laboral	Coeficiente de correlación	,550	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

Nota: Elaboración propia

En la tabla 22, El valor de la dimensión: Comunicación, con respecto a la dimensión: Presión laboral; posee un índice de correlación Rho de Spearman de $0.660 = 66.0\%$ esto nos indica que la relación es positiva considerable. El P valor es de: 0.001. Entonces se rechaza la H0

En conclusión, se acepta la H1, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre la comunicación y presión laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

V DISCUSIÓN

La pandemia del covid-19 nos deja una gran lección de vida ya que todos los trabajadores de la salud que estaban al frente en primera línea para tratar a todos los usuarios que mostraron los síntomas de la enfermedad, jugaron un papel muy importante, en esta experiencia de vida, estos, debieron controlar sus emociones y poner en práctica sus habilidades blandas, las que se van formando con el día a día, aprendieron a controlar sus emociones a trabajar en equipo y bajo presión, en el contexto en el que estaban inmersos, sumado a esto, las limitaciones del caso, desde la falta de EPP, hasta el desconocimiento de cómo se transmitía el contagio y el temor a contagiarse y morir. Entre los resultados de este estudio, mostró altos indicadores del manejo y gestión de las habilidades blandas de los trabajadores frente a la presión del estrés laboral frente a la pandemia de la Covid 19.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre las habilidades blandas y el estrés laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021.

En la prueba de validez de los instrumentos se procedió a utilizar el Alpha de Cronbach obteniendo como resultados 0.917 y 0.812 para los instrumentos habilidades blandas y estrés laboral, constituidos por 30 ítems las dos variables, siendo un valor óptimo aquel valor que se aproxime más a 1 y que sus valores sean superiores a 0.7, los cuales garantizan la fiabilidad de dicha escala, en el caso de este estudio ambos valores son superiores a 0.7, por lo que nos permite decir que los instrumentos son los suficientemente confiables. El alfa de Cronbach medirá la consistencia entre los ítems, según nos explica Hernández, S. (2014), existen varios instrumentos que miden las escalas de los ítems de las variables. Usando fórmulas que indican los coeficientes de fiabilidad que pueden oscilar entre cero y uno, cero es nula confiabilidad y uno una fiabilidad alta.

Según los resultados estadísticos obtenidos, la variable habilidades blandas tiene una relación significativa con el estrés laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021, debido a que en los resultados de la hipótesis general se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,649, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resultó ser

0,000 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que las habilidades blandas tiene una relación significativa con el estrés laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021. Estos resultados confirman el estudio realizado por Barraza (2020), el cual nos dice que es necesario relacionar la información entre habilidades blandas y el estrés, para incentivar a la mejora emocional del personal sanitario y reforzar sus habilidades blandas, lo que se ha visto notablemente deteriorado por la coyuntura en la que se viven en la actualidad.

En el caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°1 se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,543, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resulto ser 0,001 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que la proactividad tiene una relación significativa con la presión laboral en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021. Estos resultados confirman el estudio realizado por Palomino y Huarcaya (2020) los autores indicaron que el trastorno de estrés por cuarentena por la Covid 19 en Lima, el indicador de estrés ha aumentado en comparación a otras que se han vivenciado, debido a que los grupos que mayor indicador de estrés son las de género femenino, hay que tener mucha consideración y estar abierto a la resiliencia, para poder desarrollar estrategias y modelos en intervención de salud mental, si esta aumentara se tendría que llevar una intervención psiquiátrica, para no crear más vulnerabilidad emocional.

Asimismo en los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°2 se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,605, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resulto ser 0,000 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que el trabajo bajo presión tiene una relación significativa con la falta de apoyo social en las actividades

laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021. Estos resultados confirman el estudio realizado por Marquina (2020) en su artículo realizado en Lima, describe los niveles de estrés en función de las reacciones y síntomas que presentan, el instrumento utilizado tiene una validez de 0.933 de confiabilidad, resultado refleja que, si existe alto niveles de estrés durante el confinamiento en especial en el género femenino y entre los 20 y 30 años, las los niveles altos estaban marcados en preocupación por la infección, miedo a perder el trabajo, sumado a esto el déficit económico, deudas por pagar. Conclusión, un alto nivel de estrés afecta el sistema inmunológico.

Los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°3 se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,637, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resulto ser 0,000 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que la responsabilidad social y personal tiene una relación significativa con los factores organizacionales en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021.

De los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°4 se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,660, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resulto ser 0,000 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que el trabajo en equipo tiene una relación significativa con la falta de realización personal en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021.

Asimismo, en los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°5 se aplicó la prueba de correlación del Rho Spearman donde el coeficiente de correlación fue de 0,550, este resultado indica una correlación positiva considerable, por otro lado el nivel de significancia resulto ser 0,001 el cual es menor a 0.05 ($P < 0.05$), lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que la comunicación tiene una relación significativa con la presión laboral en las actividades laborales de los

trabajadores del Centro de salud de Pachacamac, Lima, 2021. Estos resultados confirman el estudio realizado por Díaz, et al. (2019), en su estudio del hospital de Solidaridad de Chiclayo, determinó como influye el estrés y el clima laboral, su estudio fue no experimental, llegando a concluir que las variables se relacionaban significativamente a un mejor clima laboral disminuye el indicador del estrés o viceversa.

5.1. Síntesis de los hallazgos

Todos los servicios que brindas los centros de salud, siempre serán observados por los usuarios, porque para estos no satisface sus expectativas, se quejaron siempre que el trato del personal no es bueno y detallaran una lista del mal servicio brindado desde la calidad humana hasta la tecnológica del centro, en cuanto al centro de salud de Pachacamac se encuentra que la variable Habilidades sociales están bastantes desarrolladas en el personal entendiéndose que un 59.8% de los trabajadores presentan desarrolladas sus habilidades blandas como trabajo en equipo, confianza en sí mismo, dinamismo y perseverancia, comparado con un 7.6% que aún no puede desarrollar sus capacidades y potencialidades sociales.

Al referirnos de la variable estrés laboral se observó que el promedio de 32,6% de los trabajadores presenta indicadores de estímulos estresores, ya sea por índice o por frecuencia. El 20,7% del personal sus indicadores de estrés están relativamente alto, perciben cierta presión laboral, falta de apoyo, perciben que no crecen profesionalmente y otros se sienten abrumados por factores organizacionales entendiéndose este punto a jerarquía de jefatura.

Cuando hablamos de los perfiles sociodemográfico de los empleados del Centro de Salud de Pachacamac, se puede apreciar que el 49% del personal tiene menos de 2 años laborando en la institución, un 22% entre 6 y 10 años y el 20% son por encima de los 11 años igualmente, el rango de edad de los trabajadores oscila entre 20 a 30 años que corresponde al 36.6% de la población. Entre los trabajadores de la salud, las mujeres representan el 55% de su entorno laboral. El estatus social más destacado es el soltero con el 50% el 35% de los empleados no tiene hijos y el 27,2% tiene 2 hijos

Para la variable habilidades blandas se analizada en sus cinco dimensiones, los metadatos muestran que la media es 100 y su desviación estándar fue 9,87 el máximo para habilidades blandas en 59.8% y una mínima para 7.6% que se pueden fortalecer a futuro. En lo referente a sus dimensiones: la proactividad se encuentra en nivel promedio (45.7%), trabajo bajo presión (69.6%); responsabilidad social y personal (65,2%); trabajo en equipo (52.2%) y comunicación en (52.2%), lo que refleja que los empleados han desarrollado y aplicado adecuadamente sus habilidades interpersonales a la hora de comunicarse con los usuarios o compañeros de labores, lo que les ayuda a afrontar las presiones laborales.

La variable estrés laboral, tiene 4 dimensiones en los metadatos: la variable estrés laboral tiene un valor medio de 96,82 y una desviación estándar de 39,02. Así como indicadores de estrés mínimo, (46,7%) y las dimensiones: presión laboral (48,9%); falta de apoyo (51%); factores organizacionales (45.7%); falta de regulación personal (44%). Esto indica que el nivel de estrés, en términos de intensidad y frecuencia, están por debajo de la media, lo que lleva a suponer que los empleados, reconocen y manejan sus indicadores de estrés, que son el resultado del dominio de la capacidad de relacionarse y desarrollo de sus habilidades blandas se observa que la gran parte del personal tiene buena actitud y predisposición para relacionarse y desarrollar su potencial interpersonal, gracias a la motivación que recibe de la jefatura del centro de salud, incentivados al bienestar del prójimo, a pesar que estaban exponiendo su propia salud, la vocación de servir siempre a estado presente en su día a día en el centro de trabajo.

5.2. comparación de los resultados

5.2.1. Contraste por convergencia

Mejía y Jáuregui (2020) argumentan que las habilidades sociales pueden generar cambios notorios en los empleados, mejorando la cultura organizacional, así como la toma de decisiones. Este significado coincide con la investigación realizada sobre las habilidades blandas requeridas, especialmente las habilidades de trabajo bajo presión, lo que indica que los empleados desarrollan sus actividades laborales bajo presión en condiciones desfavorables y con exceso de responsabilidad, aun así, en esas condiciones la desarrolla de manera satisfactoria.

Responsabilidad social y personal, se entiende como responsabilidad social como la relación que una persona mantiene consigo misma y con la sociedad, y la responsabilidad personal es lo que cada persona desarrolla como individuo. La comunicación se refiere a la capacidad de comunicarse con los compañeros de trabajo y, sobre todo, a la capacidad de comunicarse con los usuarios, haciéndoles sentir escuchados, respondiéndoles de forma coherentemente y lo más importante comunicarse de manera fluida. Estas tres dimensiones son las más destacadas en cuanto a puntuación alta.

Altena et al. (2020) afirma que la falta de sueño también conduce al estrés, como se refleja en el trato a los compañeros de trabajo incluido los usuarios, es difícil controlar la ansiedad y estrés, lo que concuerda en esta investigación porque el personal del centro de salud, presenta ciertos indicadores de intensidad de estrés muy altos de falta de regulación emocional, como consecuencia del poco tiempo de descanso y tiempo para dormir.

Para Leal, et al. (2025) en su estudio evidencia que las habilidades blandas en los profesionales de la salud, protegen y amortiguan los indicadores de estrés, lo que concuerda con los resultados de este estudio donde mayor habilidad disminuye los indicadores de estrés laboral.

5.2.2. Contrastes por divergencia

Rodríguez et al. (2021), en su estudio de habilidades blandas en la educación superior, con base en los aspectos de Goleman, concluyó que las habilidades blandas son fundamentales para el desarrollo personal de calidad de los profesores universitarios profesionales, desarrollando competencias y habilidades para escuchar, comunicarse asertivamente y empatizar. Contravengo a Rodríguez en su estudio que es opuesto al de la investigación realizada ya que se obtienen puntuaciones altas en toda la dimensión de habilidades blandas en el personal del centro de Salud de Pachacamac en las dimensiones de Proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad social y personal, trabajo en equipo y comunicación.

En su investigación, Magro, G. (2017), realizado en Huancayo elaboro un programa para entrenamiento de habilidades personales, en el desarrollo cognitivo en estudiantes universitarios se encontraron diferencias significativas en los niveles de

ansiedad mindfulness y niveles cognitivos en respuesta al estrés. El programa demostró que es eficaz para elaborar un programa de Habilidades blandas

5.2.3. Análisis de hallazgos

Como lo indica Cantante, Guzmán y Donoso (2009), las habilidades blandas son un conjunto de habilidades no cognitivas, que son esenciales para el aprendizaje y el éxito en el trabajo, a esto se le llama también “saber como ser” es decir, como debe ser una persona además ser hábil para desarrollar actividades e interactuar con los demás. Esto se refleja en los altos resultados presentados en esta variable como se observa en la dimensión de trabajo bajo presión, en la capacidad de controlar las emociones, el comportamiento correcto, la tolerancia y la toma de decisiones acertadas, especialmente en el contexto de la covid-19 en el que se realizaban las actividades laborales.

Asimismo, concuerdo con Lazo y Veliz (2017), ya que enfatizaron la importancia de las habilidades blandas, para poder brindar una buena intervención es importante desarrollar las habilidades blandas como la comunicación, trabajo en equipo y sobre todo la empatía. Asoció los de resultados de estas dimensiones (comunicación y trabajo en equipo) con lo referido por Lazo y Veliz, porque es fundamental que el personal se apoye entre sí para lograr los mismos objetivos, donde la comunicación entre los colaboradores y con los usuarios sea fluida sin problemas sobre todo respetando el dolor y sufrimiento del prójimo, debido al contexto de la pandemia.

5.3. Fortalezas y debilidades de la metodología utilizada

5.3.1. Fortalezas

- El trabajo de investigación tiene un objetivo específico, el tipo y diseño de la investigación.
- Las variables se reflejan en la matriz de consistencia.
- Las dos herramientas utilizadas tienen validez y fiabilidad.
- Se utilizó la encuesta forms predeterminada de Google para lograr el objetivo del trabajo, se utilizó esta herramienta, debido a la coyuntura en la que nos encontramos.
- Permiso y autorización del centro para realizar la investigación

- Los análisis estadísticos se realizaron mediante SPSS para ambas variables para obtener las correlaciones entre ellas.
- Asimismo, los aspectos éticos prevalecieron en este estudio, en particular la confidencialidad de los trabajadores de la salud, así como el respeto a los **derechos de propiedad intelectual y la credibilidad.**

5.3.2 Debilidades

- **Tiempo límite para la recopilar y procesar información**
- **Falta de conocimiento** del SPSS, para mejorar la interpretación
- Contratiempo con el estadista en entregar la información solicitada, demorando en la presentación del trabajo de investigación.

5.4. relevancia de la investigación

5.4.1. Análisis personal de los hallazgos y resultados

Creo que las variables de estudio pueden ayudar a esclarecer y apreciar lo que sucedió en el Centro de Salud de Pachacamac durante la pandemia, como el personal de salud vivió estas experiencias y especialmente aquellos que tuvieron contacto directo y expuesto al contagio del virus, esta crisis a afectado a nivel mundial. A consecuencia de esta crisis, se observó, las deficiencias que cada centro de salud u hospital tiene, la precariedad en los equipos e instrumentos, sumado a esto la falta de EPP y otros accesorios para protegerse del virus de la Covid-19.

La investigación estima que la mayoría de los empleados del Centro de Salud, pueden desempeñarse bien en sus actividades laborales en entornos de alta presión, y las habilidades sociales que adquieren ayudan a fortalecer algunas áreas de su personalidad, como el trabajo en equipo, el trabajo bajo presión y la comunicación entre colegas y los usuarios, como lo demuestra los altos niveles de la escala de habilidades sociales, destacando cuatro de sus dimensiones con alta puntuación, como, la responsabilidad social y personal, el manejo de trabajo bajo presión, las habilidades de comunicación, estas deben seguir mejorando y elevando el nivel proactivo del personal.

A pesar de estar atravesando por la coyuntura pandémica de la covid-19, el personal presenta disposición elevada en cuanto a sus capacidades y

potencialidades para desenvolvimiento entre el personal de trabajo mostrando bajo indicadores de estrés, es decir existe una correlación inversa negativa, mientras suben el dominio de las capacidades blandas menor es el índice de estrés entre los empleados del centro. Es decir, sus comportamientos emocionales aparecen en las relaciones interpersonales y socialmente son aceptables

Según Goleman (2006), uno de los componentes más relevantes de la inteligencia emocional es la responsabilidad social y personal, y los colaboradores también lo valoraron en esta dimensión, lo que hace ver que consideran que el pensar antes de hablar o de actuar, así como la capacidad de pensar, porque nuestra capacidad para controlar nuestros impulsos es un factor importante y fundamental para volvernos más eficientes emocionalmente y así mejorar el desempeño laboral.

5.4.2. relacionar la investigación con el contexto científico social

En concordancia con lo expuesto, es necesario profundizar en las habilidades blandas ya que estas siguen mejorando, y esto se verá reflejado en la calidad de la atención e incluso en la forma de interacción con los compañeros de labores y mejorar la atención a los usuarios, la influencia de cada dimensión es relevante esto servirá para potenciar cada dimensión, si se logra que este estudio pueda ampliar de manera general a todos los centros de salud, esto contribuiría a mejorar la visión de cada trabajador , al desarrollar estas habilidades se apreciara en como el personal llegue a ocupar altos puestos de responsabilidad por ende se verá las mejoras en el centro tanto a nivel departamental como a nivel directivo.

En la elaboración de este estudio se buscó la base en fuentes teóricas, así como, varios estudios internacionales y nacionales. Cuando se utilizan habilidades blandas, como la resolución de problemas en la profesión y la adaptación a su entorno, se traduce en una mayor competencia profesional y, por lo tanto, en un mejor desempeño en el ámbito laboral. Además, las habilidades blandas son fundamentales para el entorno laboral, especialmente el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la gestión eficaz del tiempo, el manejo de estrés, etc.

Estos valores cooperan al desarrollo profesional del colaborador, y contribuyen a la mejora del nivel del centro de salud, con el fin de lograr una mayor eficiencia organizacional. Asimismo, como muestra este estudio, adaptarse fácilmente a los

cambios en las habilidades interpersonales es lo que permiten a los empleados satisfacer las diferentes necesidades de los clientes, en el entendimiento de que se necesitan las habilidades adecuadas, personas con los conocimientos y habilidades para manejar el cambio que se produce en el mundo.

VI CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el estrés laboral. Las habilidades son atributos que le permite al individuo interactuar con otras personas, de esta manera ayuda a dominar las condiciones laborales que pueden generarle estímulos adversos

SEGUNDA

Se logro determinar la relación significativa entre proactividad y presión de trabajo, el personal de salud siempre de manera voluntaria, proactiva, son los primeros a generar cambios, así les implique cumplir más horas de trabajo por su alta responsabilidad sanitaria.

TERCERA

Se logró determinar la relación significativa entre el trabajo bajo presión y falta de apoyo social, porque el personal de salud trabaja con efectividad y bajo presión en la coyuntura actual que estamos viviendo, el contexto real es que cada individuo se tiene que cuidar y proteger por sus propios medios enfrentar a la adversidad

CUARTA

Existe una relación significativa entre la responsabilidad social y los factores organizacionales, la responsabilidad social es un valor y deber que tenemos con nosotros mismos y con la sociedad, siempre se tendrá en cuenta que dependerá de la postura y actitud del trabajador sanitario, la cual es positiva.

QUINTA

Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la falta de realización personal, es decir que los trabajadores se unieron para trabajar por un objetivo en común, en este caso sería cuidarse del coronavirus, este trabajo fue individual y en equipo.

SEXTA

Las habilidades blandas son competencias técnicas que todo profesional necesita para integrar sus capacidades, conocimientos y actitudes, que son atributos que ayudan a las personas a funcionar de manera efectiva en una organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Recomendar al Director del Centro de Salud Pachacamac, contratar a un Coaching para que organice seminarios y así fortalecer las habilidades blandas de todos los colaboradores, al mismo tiempo promover seminarios con temas sobre vocación de servicio, comunicación asertiva y manejo de frustraciones y emociones; y así seguir reduciendo los indicadores de estrés, en el personal para potenciar las habilidades que se encuentran en déficit

Segunda

Se recomienda que este estudio sea utilizado como diagnóstico o referencia, para determinar el nivel de habilidades blandas del personal del centro de salud, para implementar políticas y estrategias de desarrollo de estas, de forma tal que se promueva la capacitación constante del profesional, en el manejo de trabajo en equipo.

Tercera

Según los resultados de la investigación más los hallazgos de los resultados estadísticos, se pueden tomar en cuenta para realizar más estudios como: tomar encuestas para buscar desequilibrios en el centro de labores y a nivel personal para profundizar, confirmar y mejorar los resultados encontrados.

Cuarta

Con la necesidad de fortalecer los aspectos investigados, el encargado de la dirección del centro deberá buscar estrategias de participación para ayudar a los colaboradores a seguir superando el miedo por la coyuntura el tema de la Covid-19 con mejores herramientas para combatir estas amenazas y que los niveles de estrés no afecten las emociones en los colaboradores

Quinto

Se recomienda reconocer y dar estímulos reforzadores al personal de salud, reforzar su autoestima, resaltar las actividades que hace, incluso fomentar algún tipo de premio los sus logros.

REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R., y Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>.
- Ahorsu, D., Lin, C., Imani, V., Saffari, M., Griffiths, M. & Pakpour, A. (2020). The fear of COVID-19 scale: The Fear of COVID-19 Scale: Development and Initial Validation. *Int J Ment Health Addiction* (2020). <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00270-8>.
- Altena, E., Baglioni, C., Espie, C., Ellis, J., Gavrilloff, D., Holzinger, B. & Riemann, D. (2020). Dealing with sleep problems during home confinement due to the COVID-19 outbreak: Practical recommendations from a task force of the European CBT-I Academy. *Journal of sleep research*, 29(4), e13052. https://scholar.google.com.mx/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=r0V9TOMAAAAJ&citation_for_view=r0V9TOMAAAAJ:S16KYo8Pm5AC
- Astochado, T. (2019) Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján – Bagua [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejos. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejos]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Astochado%20Grados.%20Thal%C3%ADa%20Tatiana>.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2(1), 117-125. Recuperado en 25 de septiembre de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&tlng=es.
- Azofeifa, C. (2014). Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería. Costa Rica tesis de maestría Universitaria. Universidad Universidad Nacional. Repositorio UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11315/Tesis%208691?sequence=1&isAllowed=y>

- Barraza, A. (2020). El estrés de pandemia (COVID 19) en población mexicana. Centro de Estudios Clínica e Investigación Psicoanalítica S.C. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Coronavirus.pdf>.
- Bröer, C., Veltkamp, G., Bouw, C., Vlaar, N., Borst, F., Nolting, R.,. (2021). From Danger to Uncertainty: Changing Health Care Practices, Everyday Experiences, and Temporalities in Dealing With COVID-19 Policies in the Netherlands. *Qualitative Health Research*. 31. 104973232110057. <https://www.researchgate.net/publication/351821941>
- Büscher B, Feola G, Fischer A, Fletcher R, Gerber JF, Harcourt W, Koster M, Schneider M, Scholtens J, Spierenburg M, Walstra V, Wiskerke H. (2021) Planning for a world beyond COVID-19: Five pillars for post-neoliberal development. *World Development*, 140, [105357]. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105357>
- Cabrera, F., Rivera, J., Atoche, K., Peña, C., & Arriola, L. (2020). Biosafety measures at the dental office after the appearance of COVID-19: A systematic review. *Disaster medicine and public health preparedness*, 1-5. Doi: 10.1017 / dmp.2020.269 <https://www.cambridge.org/core/journals/disaster-medicine-and-public-health-preparedness/article/biosafety-measures-at-the-dental-office-after-the-appearance-of-covid19-a-systematic-review/456C0F3A4B7A1BEB76C3B2E182A47421#>
- Cano, A. (2020). La naturaleza del Estrés. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el estrés recuperado de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Carpio, R. (2020). *Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020* (Tesis pregrado). Universidad Autónoma de Ica. Perú <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1200/1/Ra%C3%BAI%20Carpio%20Guevara.pdf>
- Davis, S. & Samuels, E. (2020). Opioid policy changes during the COVID-19 pandemic-and beyond. *Journal of Addiction Medicine*. 2020 Jul/Aug;14(4):e4-e5. doi: 10.1097/ADM.0000000000000679. PMID: 32433363; PMCID: PMC7273953. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32433363/>

- De la Torre, G., Jahn, R., Pizarro, C., Dioses, D., (2021). Occurrence of personal protective equipment (PPE) associated with the COVID-19 pandemic along the coast of Lima, Peru Sci Total Environ. Published online 2021 Feb 11. doi: 10.1016/j.scitotenv.2021.145774
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7875711/>
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura, 8 (1), 31-40. [Fecha de Consulta 18 de Setiembre de 2021]. ISSN: 2305-8552. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Revista Conrado, 15(69), 171-180. Scielo.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Fernández, V., Esteves A, Durand J., & Núñez H., (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. un estudio realizado en el emporio comercial gamarra, Perú. / soft skills and its impact on the management of the marketing mix. a study carried out in gamarra commercial emporium, peru. Revista Científica ECOCIENCIA, 6(2)
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/habilidades-blandas-y-su-impacto-en-la-gestión-de/docview/2229277265/se-2?accountid=37408>
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S. & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: the impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 63(7), e426. DOI:[10.1097/JOM.0000000000002236](https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002236)
- García, K., Salazar, E., y Barja, J. (2021). Resilience and perceived stress in midwifery students at a public university in Lima, Peru. FEM: Revista de la Fundación Educación Médica, 24(2), 95-99. Epub 17 de mayo de 2021.
<https://dx.doi.org/10.33588/fem.242.1117>.
- Goleman, D. (2006). *La Inteligencia Emocional*. Javier Vergara, editor.. Reimpresión: febrero 2006. <http://LeLibros.org/>.

- Gardner, H. (2001). Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples. Editorial Fondo cultura económica. https://www.academia.edu/5224535/Gardner_Howard_Teoria_De_Las_Inteligencias_Multiples.
- Gonzales, L., Arevalo, M., & Yanez, J. (2020). COVID-19 physician deaths in Peru: a result of an underfunded and fragmented healthcare system. Available at SSRN 3676849. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3676849.
- Gutiérrez, V. (2020, Oct 31). Burnout y salud mental: La presencia del burnout genera una afectación en el colaborador y en la organización. En ese sentido, la salud mental se convierte en una herramienta clave para contrarrestarlo y prevenirlo. La Nación <https://www.proquest.com/newspapers/burnout-y-salud-mental/docview/2456166117/se-2?accountid=37408>.
- Hayes, S., Priestley, J., Ishmakhametov, N. y Ray, H. (2020). "I'm not Working from Home, I'm Living at Work": Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19. *Psyarxiv*. In Press. <https://psyarxiv.com/vnkwa/>
- Hernández, R., Fernández, C: y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed). McGraw-Hill; interamericana Editores. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigaci3n_-_roberto_hernandez_sampier.pdf
- Hernandez, R., y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGraw-Hill. Interamericana. Educación, 2018. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hjálmsdóttir, A. & Bjarnadóttir, V. (2021). "I have turned into a foreman here at home": Families and work–life balance in times of COVID-19 in a gender equality paradise. *Gender, Work & Organization*, 28(1), 268-283.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Natalidad, mortalidad y nupcialidad, 2018 (Departamento, provincia y distrito) https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1698/libro.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Perú: Estado de la Población en el año del Bicentenario, 2021 https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf
- Intimayta, C., Rojas, D., & Hanco, I. (2020). Letter to the editor: influence of altitude on the prevalence and case fatality rate of COVID-19 in Peru. *High Altitude Medicine & Biology*, 21(4), 426-427.
- Kachra, R. & Brown, A. (2020). The new normal: medical education during and beyond the COVID-19 pandemic. *Canadian Medical Education Journal*, 11(6), e167.
- Lazo, M., Véliz, K. (2017). Las habilidades blandas del psicólogo clínico en su intervención en la salud pública. *Rev Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>
- La Torre, C. (2021). El impacto de la COVID19 en la gestión de personas y las relaciones laborales: ¿Quo vadis? *Capital Humano*, 363, 161–165. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=149697273&lang=es&site=eds-live>.
- Leal, C., Díaz, L., Tirado, S., Rodríguez, J., & Hofstadt, J. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 38(2), 213-223. <https://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272015000200005>
- Leukemia y Lymphoma Society. (2019). Manejo del estrés. Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos. URL https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_S_P_Managing_Stress2019.pdf.
- Lotzin, A., Acquarini, E., Ajdukovic, D., Ardino, V., Böttche, M., Bondjers, K., Bragesjö, M., Dragan, M., Grajewski, P., Figueiredo-Braga, M., Gelezelyte, O., Javakhishvili, J. D., Kazlauskas, E., Knefel, M., Lueger-Schuster, B.,

- Makhashvili, N., Mooren, T., Sales, L., Stevanovic, A., & Schäfer, I. (2020). Stressors, coping and symptoms of adjustment disorder in the course of the COVID-19 pandemic – study protocol of the European Society for Traumatic Stress Studies (ESTSS) pan-European study. *European Journal of Psychotraumatology*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/20008198.2020.1780832>.
- Lozano J. (2014). Investigación aplicada. *Cienciamerica*, 3 (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *Apunt. cienc. soc.*; 07(02). Huancayo. [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16399/4/CORNEJO VALDIVIA_ADA_BLA.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16399/4/CORNEJO_VALDIVIA_ADA_BLA.pdf)
- Małgorzata D., Piotr G. y Mark S. (2021) Adjustment disorder, traumatic stress, depression and anxiety in Poland during an early phase of the COVID-19 pandemic, *European Journal of Psychotraumatology*, 12:1, 1860356, DOI: 10.1080/20008198.2020.1860356.
- Marquina, R., y Adriaola C., R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería*, 7(2), 35 - 42. <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>.
- Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid, Editorial Universitaria Ramón Areces, 2017. 128 pp. ISBN 9788499612591. Idioma. Español. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>.
- Mejía, C., y Jáuregui, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Universidad & Empresa*, 22(39), 1–26. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7977>.
- Monterrosa, A., Dávila R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., Flórez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales

colombianos. MedUNAB. Disponible en:
<https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>.

Morocho V., Ana (2017). Propiedades psicométricas de la escala de habilidades Blandas en personal administrativo de la UGEL Ayabaca. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Organización Mundial de la Salud. (1994). Educación en habilidades para la vida de niños y adolescentes en las escuelas. División de Salud Mental. 2da Rev. Organización Mundial de la Salud.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/63552>.

Organización Mundial de la Salud. (2003). Habilidades para la salud: educación para la salud basada en habilidades, incluidas las habilidades para la vida: un componente importante de una escuela amiga de los niños / promotora de la salud. Organización Mundial de la Salud.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42818>.

Ortega, C (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Universidad ECOTEC. 82 páginas. Guayaquil Ecuador,
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>.

Paez, L. (2020, Jun 23). ¡Teletrabajo saludable!: La pandemia por el COVID-19 trajo muchos cambios en la vida del mundo entero, uno de ellos fue la práctica del teletrabajo en todas las actividades que lo permiten según su naturaleza, y éste es probablemente uno de los cambios que se mantendrá de manera permanente después de superada la pandemia. La Nación
<https://www.proquest.com/newspapers/teletrabajo-saludable/docview/2415844295/se-2?accountid=37408>.

Palomino, C. y Huarcaya, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. Horizonte Médico (Lima), 20(4), e1218.
<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>.

- Pandemia aumenta la incertidumbre y el estrés laboral en México: MEXICO TRABAJO. (2021, Mar 04). EFE News Service Retrieved from <https://www.proquest.com/wire-feeds/pandemia-aumenta-la-incertidumbre-y-el-estrés/docview/2496429017/se-2?accountid=37408>.
- Ramirez, J. (2020). Vivir una vida creativa para perder el miedo a equivocarse. Técnicas para desarrollar Habilidades blandas. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNAS). Psicología. <https://www.doccity.com/es/libro-sobre-tecnicas-para-desarrollar-habilidades-blandas/6033060/>.
- Rauti, S., Laato, S. & Pietarinen, T. (2020). Learning social skills and accruing social capital through pervasive gaming. In *2020 Workshop on Designing and Facilitating Educational Location-Based Applications, DELbA 2020*.
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [19 setiembre 2021].
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1038. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>.
- Rodriguez, R., Medak, A., Baumann, B., Lim, S., Chinnock, B., Frazier, R. & Cooper, R. (2020). Academic emergency medicine physicians' anxiety levels, stressors, and potential stress mitigation measures during the acceleration phase of the COVID-19 pandemic. *Academic Emergency Medicine*, 27(8), 700-707.
- Ruíz, V. (2014). Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana. *Itinerario Educativo*. 28. 61. 10.21500/01212753.1488. https://www.researchgate.net/publication/308041464_Habilidades_para_la_vida_una_propuesta_de_formacion_humana.
- Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (1era Ed). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Schimmenti, A., Billieux, J., & Starcevic, V. (2020). The four horsemen of fear: An integrated model of understanding fear experiences during the COVID-19 pandemic. *Clinical Neuropsychiatry*, 17(2), 41-45.
- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes. Pontificia Universidad Católica de Chile, (proyecto 1080292), 1–20. Retrieved from http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf
- Spielberger, C., y Vagg, P. (2010). JSS cuestionario de estrés laboral. Manual. TEA Ediciones. Madrid.
- Stavroula, L. Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie protección de la Salud de los trabajadores N° 3. https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf.
- Torres, J., Kobiak, I., Valcarcel, B., Diaz, C. & La Vecchia, C. (2020). The reproductive number R0 of COVID-19 in Peru: An opportunity for effective changes. *Travel medicine and infectious disease*. In Press.
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). Código de ética en Investigación. https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2938472/mod_resource/content/1/Codigo%20de%20Etica%20en%20Investigacion%20UCV.pdf
- Witteman, H., Haverfield, J. & Tannenbaum, C. (2021). COVID-19 gender policy changes support female scientists and improve research quality. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(6).

Zhang, S., Sun, S., Jahanshahi, A., Alvarez, A., Ibarra, V., Li, J., & Patty-Tito, R. (2020). Developing and testing a measure of COVID-19 organizational support of healthcare workers—results from Peru, Ecuador, and Bolivia. *Psychiatry research, 291*, 113174.

Zumarán, O., Gutiérrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Ramírez, A., Maguiña, M., Guillén, E., Vega, C., Vilcapoma, C., Jiménez, K., Príncipe, G., Valverde, J., Valderrama, S. (2017). Estadística para la investigación. 1era ed. Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid 19. Lima, 2021

Autor: María Ysabel Anampa Legua

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cómo se relacionan las habilidades blandas en los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021?	Determinar la influencia de las habilidades blandas en los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021	Existirá relación significativa en las habilidades blandas sobre los indicadores de estrés en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima, 2021	HABILIDADES BLANDAS	D1 Proactividad. D2 Trabajo bajo presión. D3 Responsabilidad social y personal. D4 Trabajo en equipo. D5 Comunicación.
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
1. ¿Cómo se relaciona la proactividad en los indicadores de estrés en función a la intensidad de presión laboral en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?,	1. Identificar la influencia de la proactividad en los indicadores de estrés (intensidad de presión laboral) en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021	1. Existe la relación entre la proactividad en los indicadores de estrés, en función de la intensidad de presión laboral, en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.	ESTRÉS LABORAL	D1 Presión laboral
2. ¿Cómo se relaciona el trabajo bajo presión en los indicadores de estrés, en función a la falta de apoyo social en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?,	1. , Identificar la influencia del trabajo a presión en los indicadores de estrés (intensidad de falta de apoyo social) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.	2. Existe la relación entre el trabajo bajo presión y los indicadores de estrés, en función de la falta de apoyo social, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021		D2 Falta de apoyo social

<p>3. ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social y personal en los indicadores de estrés, en función con la falta de organización en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?</p>	<p>2. Identificar la influencia de la responsabilidad social y personal en los indicadores de estrés (frecuencia en la falta de organización) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021,</p>	<p>3. Existe relación entre la responsabilidad social y personal con los indicadores de estrés, en función a la falta de organización en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021</p>	<p>D3 Factores organizacionales</p>
<p>4. ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con los indicadores de estrés en función a la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?,</p>	<p>3. Identificar la influencia del trabajo en equipo en los indicadores de estrés (intensidad con la falta de realización personal) en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021,</p>	<p>4. Existe relación entre el trabajo en equipo en los indicadores de estrés, en función con la falta de realización personal, en las actividades laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021,</p>	
<p>5. ¿Cómo se relaciona la comunicación en los indicadores de estrés en función a la presión laboral, en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021?</p>	<p>4. Identificar la influencia de la comunicación en los indicadores de estrés (frecuencia de presión laboral) en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.</p>	<p>5. Existe relación entre la comunicación en los indicadores de estrés en función a la presión laboral en las actividades de los trabajadores del Centro de Salud de Pachacamac, Lima - 2021.</p>	

ANEXO 2: MATRIZ DE LA OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES BLANDAS	Ortega (2017), las habilidades blandas son un grupo de habilidades que facilitan como desenvolverse mejor en sus interacciones personales y profesionales, son únicas para cada individuo y que pueden conducir al éxito.	"Cuestionario de habilidades blandas", que comprende las habilidades cognitivas, manejo de emociones y habilidad interpersonal (Morochó 2017 por adaptado por Astochado Thalia, 2020)	Proactividad.	Dinamismo personal, confianza en sí mismo, perseverancia.	1-2-3-4-5-6	Variable cualitativa ordinal
			Trabajo bajo presión.	Control de emociones, buena actitud, tolerancia, toma de decisiones.	7-8-9-10-11-12-13	
			Responsabilidad social y personal.	Identificación con la institución, compromiso individual, compromiso social.	14-15-16-17-18-	Escalas de respuesta y puntuación Nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4
			Trabajo en equipo.	Liderazgos individuales, trabajo cooperativo, compromiso.	19-20-21-22-23-23-25-26	
			Comunicación.	Fluidez, coherencia, atención	27-28-29-30	
JSS. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	Estrés es una respuesta fisiológica resultante de una experiencia difícil, que puede ser física o emocional, en la que un organismo actúa con diferentes respuestas defensivas. enfermedad o problema de salud, buscando la adaptación y reajuste interno, refiere Ávila (2014).	Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg.	Presión laboral	índice de estrés laboral	2-4-5-9-11-20-23-24-25-27-	Variable cualitativa ordinal
			Falta de apoyo social	Severidad de estrés laboral	6-10-17-28-29	
			Factores organizacionales		1-7-12-13-14-15-16-18-21-22-26-30-	Escala de respuestas del 1 al 9
			Falta de realización personal	Frecuencia de estrés laboral	3-8-19	
						Puntuación: bajo, promedio y alto

ANEXO 3: ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (HB)

NOMBRE: _____ EDAD: _____
SEXO: F M PROFESIÓN: _____ FECHA: _____

CONFIDENCIALIDAD: El cuestionario es de carácter anónimo y la información que Ud. proporcione es confidencial y será utilizada exclusivamente para lograr exclusivamente el objetivo del presente estudio

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

Hay cuatro posibles respuestas:

1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

		NUNCA	A VECES	CA SI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.				
2	Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos.				
3	Motivo a mis compañeros a fin de lograr que se cumplan los objetivos.				
4	Termino el trabajo, aunque sea difícil				
5	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga				
6	Suelo descontrolarme emocionalmente en el trabajo				
7	Disfruto siendo parte de un grupo.				
8	Estoy siempre dispuesto a trabajar con los demás, aunque no siempre tengamos las mismas opiniones.				
9	Constantemente tengo una buena actitud				
10	Controlo situaciones de estrés en el trabajo				
11	Soy una persona que respeta las opiniones de los demás				

12	Si algo sale mal busco una solución y evito enojarme				
13	soluciono dificultades inesperadas de manera muy efectiva				
14	Conozco la misión y visión de la organización en la cual trabajo.				
15	Me siento orgulloso de trabajar en la organización en la cual trabajo.				
16	Cuando me equivoco asumo responsabilidad y no culpo a nadie mas				
17	Promuevo y apoyo acciones de voluntariado social entre mis compañeros de trabajo				
18	Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la empresa donde trabajo.				
19	Considero que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto				
20	Es importante para mí motivar a mis compañeros a realizar un buen trabajo.				
21	Expreso mis opiniones de manera que no afecto a nadie.				
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío				
23	Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo				
24	Estoy comprometido con el desarrollo de la organización				
25	Estoy siempre atento y dispuesto a apoyar en lo que pueda				
26	Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta				
27	me siento nervioso cuando hablo ante personas extrañas				
28	Expreso de manera correcta lo que necesito				
29	siempre estoy atento ante una comunicación				
30	Sé cuándo es mejor guardar silencio				

ANEXO 4: Ficha técnica – Escala de Habilidades Blandas

Instrumento	Cuestionario	
Nombre	Escala de Habilidades Blandas	
Autor	Morocho Villavicencio Ana Fiorella	
Año de edición	2017	
País	Perú	
Objetivo	Determinar las habilidades blandas	
Dimensiones	Habilidades cognitivas	
	Habilidades para manejar emociones	
	Habilidad Interpersonal	
Aplicación	Individual o colectiva	
Numero de ítems	30	
Duración	15 minutos	
Puntuación	Nunca	1 punto
	A veces	2 puntos
	Casi siempre puntos	3 puntos
	Siempre	4 puntos
Escala	Bajo	0 – 96 puntos
	Medio	97 – 102 puntos
	Alto	103 – 120 puntos
Fecha de campo	Inicio: 26 octubre 2021	Finalización: 07 noviembre 2021
Total, de encuestados	120 personas	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6: Ficha técnica Cuestionario de Estrés Laboral

Instrumento	Cuestionario	
Nombre	JSS, Cuestionario de Estrés laboral	
Autor	Ch. D <u>Spielberger</u> y <u>P.R:Vagg</u>	
Año de edición	2010	
País de origen	España, <u>Ibermutua</u>	
Objetivo	Evaluar los niveles que generan estrés laboral, la severidad y Frecuencia con que ocurren y sus fuentes de origen del estrés	
Aplicación	Individual y colectiva	
Ámbito de aplicación	Personas con más de 18 años en situación laboral activa	
Dimensiones	Índice de estrés laboral	
	Severidad del estrés laboral	
	Frecuencia del estrés laboral	
Duración	15 y 20 minutos	
Fecha de campo	Inicio: 26 octubre 2021	Finalización: 07 noviembre 2021
Total, de encuestados	120 personas	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7: AUTORIZACION PARA PUBLICAR IDENTIDAD DEL CENTRO TRABAJADO



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602251641
CENTRO DE SALUD PACHACAMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	IVAN ANGELES REQUE
Nombres y Apellidos	DNI:
MARIA YSABEL ANAMPA LEGUA	09414910

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del centro de Salud - Pachacamac durante la pandemia - COVID 19, Lima 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MARIA YSABEL ANAMPA LEGUA	09414910

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: **PACHACAMAC 01 OCTUBRE 2021. LIMA- PERÚ**

Firma: 
MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE RIESGOS EMERGENCIAS DE SALUD
LIMA SUR C.S. PACHACAMAC
IVAN ANGELES REQUE
MEDICO GENERALISTA 00550
Dr. Ivan Angeles Reque

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 8: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ESCALAS

Formulario compartido contigo: x Copia de ESCALA DE HABILIDAD: x

https://docs.google.com/forms/d/1zilcy3oRzy8BArjynAk1vOZeYjdA2e4ymVf9HC-Bv4/edit?ts=616875c0#response=ACYDBNjraSTSMx_ioFOTmsTEaEdt2ZkpglNlx6...

Aplicaciones Facebook Outlook.com - mar... Correo - marysabel... Recibidos (1) - psic... (5) YouTube (133) Mi Vida en un... Traductor de Google Otros marcadores Lista de lectura

Copia de ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (1)

Preguntas Respuestas 2 Configuración Puntos totales: 0

HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

Estimados colaboradores, personal de salud del Centro de Salud de Pachacamác, se les invita a participar de la siguiente encuesta de investigación sobre La Influencia de las Habilidades Blandas sobre el Nivel de Estrés, en Tiempos de Pandemia Covid-19.

En las preguntas no hay respuestas buenas ni malas, solo deben ser respuestas honestas y veraces según sus emociones.

CONFIDENCIALIDAD: La información que Ud. Proporciona es confidencial y será utilizada exclusivamente para el objetivo del presente estudio.

***Obligatorio**

0 de 0 puntos

¿Brinda usted su consentimiento informado a la siguiente encuesta? *

Sí

No

Añadir comentarios a una respuesta individual

0 de 0 puntos

Llene los siguientes campos

Apellidos y nombres *

SARAVIA YATACO CESAR ORLANDO

Añadir comentarios a una respuesta individual

13:18 7/11/2021

1:01

docs.google.com/forms/d/1

HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

Estimados colaboradores, personal de salud del Centro de Salud de Pachacamác, se les invita a participar de la siguiente encuesta de investigación sobre La Influencia de las Habilidades Blandas sobre el Nivel de Estrés, en Tiempos de Pandemia Covid-19.

En las preguntas no hay respuestas buenas ni malas, solo deben ser respuestas honestas y veraces según sus emociones.

CONFIDENCIALIDAD: La información que Ud. Proporciona es confidencial y será utilizada exclusivamente para el objetivo del presente estudio.

elturco.pe@gmail.com (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)

Se guardó el borrador

***Obligatorio**

¿Brinda usted su consentimiento informado a la siguiente encuesta? *

Sí

No

[Solicitar acceso de edición](#)

ANEXO 9: Modelo aplicado de datos generales, antes de llenar las escalas

movistar 46% 2:16 p. m.

cs.google.com

HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Llene los siguientes campos

Apellidos y nombres *

Julio chirinos Palomino

movistar 46% 2:17 p. m.

cs.google.com

Correo electrónico *

Chiripalomino@gmail.com.pe

Edad *

53

Género *

Masculino

Femenino

movistar 46% 2:18 p. m.

cs.google.com

Institución donde labora (Área) *

Centro salud pachacamác

Número de hijos *

2

Cargo actual que ocupa en la Institución *

Enfermero

movistar 46% 2:17 p. m.

cs.google.com

Profesión *

Enfermero

Estado Civil

Soltero

Casado

Divorciado

Conviviente

Viudo

Borrar la selección

Años laborando en la Institución

- 0 a 2 años
- 3 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 años a mas

Borrar la selección


Atrás

Siguiente


Borrar formulario


Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

12:41 🌤️ 📶 🔊 🔌

←  Tec Alicia C. S Pachac... 📺 📞 ⋮

HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

 alivizcarra1303@gmail.com
(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

 ***Obligatorio**

HABILIDADES BLANDAS

INSTRUCCIONES:
Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.
Hay cuatro posibles respuestas:
1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Recuerden, no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

↕

Anexo 10: Modelo del Instrumento de la variable Habilidades Blandas

movistar 46% 2:20 p. m.

HABILIDADES BLANDAS

INSTRUCCIONES:
Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.
Hay cuatro posibles respuestas:
1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Recuerden, no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

1. Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan *

Nunca

◀ ○ □

movistar 45% 2:20 p. m.

1. Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan *

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

2. Busco continuamente nuevas oportunidades para lograr mis objetivos *

Nunca

A veces

Casi siempre

◀ ○ □

Anexo 11: Modelo del Instrumento de la variable Estrés laboral JSS

movistar 44% 2:35 p. m.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL JSS

INSTRUCCIONES:
Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 5 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 9 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuándo el evento es más o menos estresante en comparación con el 5.

GRADO DE ESTRES A EVALUAR
BAJO: 1 - 2 - 3
MEDIO: 4 - 5 - 6
ALTO: 7 - 8 - 9

1. Me asignan tareas con las que

movistar 45% 2:33 p. m.

cs.google.com

1. Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo *

1 2 3 4 5 6 7 8 9

○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○ ○

2. Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina *

1 2 3 4 5 6 7 8 9

○ ○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○ ○

movistar 45% 2:33 p. m.

3. Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente *

1 2 3 4 5 6 7 8 9

○ ○ ○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○ ○

4. Me asignan tareas nuevas muy a menudo *

1 2 3 4 5 6 7 8 9

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○ ○


5. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus

ANEXO 12: Evidencia de la finalización de las escalas

movistar     

   42 %  2:41 p. m.



 cs.google.com

 3



HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

Se registró tu respuesta.

[Ver la puntuación](#)

[Enviar otra respuesta](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



ANEXO 13: Primer grupo de 21 participantes (30/10/21)

Formulario compartido contigo: x Copia de ESCALA DE HABILIDAD: x Videoconferencia de Asesoría - 3 x +

https://docs.google.com/forms/d/1zicY3oRzy8bArjynAk1vOZeYjdA2e4ymVf9HC-Bv4/edit?ts=616875c0&response=ACYDBNiUMY9bta5Fsb7dwHi1XUVetDGS1b...

Copia de ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (1)

Preguntas Respuestas 21 Configuración Puntos totales: 0

21 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1 de 21

0 de 0 puntos Puntuación publicada el 26 oct 11:34

HABILIDADES BLANDAS y ESTRÉS

Estimados colaboradores, personal de salud del Centro de Salud de Pachacamac, se les invita a participar de la siguiente encuesta de investigación sobre La Influencia de las Habilidades Blandas sobre el Nivel de Estrés, en

ANEXO 14

Base de datos Excel (primer grupo) 21 participantes (30/10/21) (se obvia los nombres y correos de los participantes por confidencialidad)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1		Marca temporal	Intimidad informado a	Edad	Género	Profesión	Estado Civil	Situación donde labora	Arémero de hij	Actual que ocupa en la	Ins
2	1	10/26/2021 12:34:38		58	Masculino	contador	Casado	mas	58 contdor		3 a 5 años
3	2	10/28/2021 13:08:25	Si	38	Masculino	Obstetra	Divorciado	Obstetría	38 Obstetra		6 a 10 años
4	3	10/28/2021 13:08:43	Si	25	Masculino	Ing de Sistemas	Soltero	Oficina de Seguros	25 Digitador Afiliador		3 a 5 años
5	4	10/28/2021 13:11:41	Si	35	Femenino	Digitador	Casado	Minsa	35 Digitador		6 a 10 años
6	5	10/28/2021 13:17:15	Si	38	Femenino	bachiller en turismo y hot	Casado	DIRIS LIMA SUR	38 TECNICO ADMINISTRATI		6 a 10 años
7	6	10/28/2021 13:24:51	Si	44	Masculino	ADMINISTRACION DE EI	Conviviente	RIS PACHACAMAC	44 ESTADISTICA AREA CO		0 a 2 años
8	7	10/28/2021 15:10:49	Si	40	Femenino	contadora	Soltero	C.S. Pachacamac	40 ENCARGADA DE ESTAC		6 a 10 años
9	8	10/28/2021 15:36:14	Si	29	Masculino	Interno de medicina	Soltero	Consultorio	29 Interno en medicina		0 a 2 años
10	9	10/28/2021 15:39:56	Si	31	Masculino	Interno de medicina	Soltero	Centro de salud pachacar	31 Interno		0 a 2 años
11	10	10/28/2021 15:40:13	Si	25	Femenino	Estudiante	Conviviente	Emergencia/ consultorio e	25 Interna		0 a 2 años
12	11	10/28/2021 15:40:54	Si	29	Masculino	Interno de Medicina Hum	Casado	Emergencia	29 Interno de salud		0 a 2 años
13	12	10/28/2021 15:42:50	Si	24	Femenino	Técnica en Laboratorio Cl	Soltero	Laboratorio	24 Flebotomista		3 a 5 años
14	13	10/28/2021 15:44:35	Si	43	Femenino	Medico	Divorciado	Cs Pachacamac	43 Medico		0 a 2 años
15	14	10/28/2021 15:54:24	Si	24	Masculino	Medicina Humana	Soltero	CS Pachacamac	24 Interno de Medicina		0 a 2 años
16	15	10/28/2021 17:49:36	Si	36	Masculino	Vigilante	Casado	Centro de salud pachacar	36 Vigilante		11 años a mas
17	16	10/29/2021 0:43:21	Si	30	Femenino	Interna medicina	Soltero	Cs pachacamac	30 Interna medicina		0 a 2 años
18	17	10/30/2021 14:01:16	Si	29	Femenino	MEDICO GENERAL	Soltero	C.S PACHACAMAC	29 Médico general		0 a 2 años
19	18	10/30/2021 14:26:32	Si	40	Femenino	Técnico enfermería	Casado	CS Pachacamac	40 Técnico de enfermería		0 a 2 años
20	19	10/30/2021 14:41:23	Si	27	Masculino	Medico cirujano	Soltero	Centro salud pachacamc	27 Equipo integral salud		0 a 2 años
21	20	10/30/2021 19:46:57	Si	37	Femenino	Técnico en enfermería	Conviviente	Admisión	37 Técnico en enfermería		6 a 10 años
22	21	10/31/2021 2:15:23	Si	24	Masculino	ENFERMERIA	Soltero	Centro de salud Pachaca	24 Apoyo Liderazgo		3 a 5 años

Anexo 15: Base datos Excel variable Habilidades Blandas - 21 participantes (30/10/21)

BASE DE DATOS DE 21 PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 9.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

N21 : X ✓ f Casi siempre

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1																
2		ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS														
3																
4																
5		1. Asumo la re	2. Busco conti	3. Motivo a mis	4. Termino el tr	5. Soy perseve	6. Suelo desco	7. Disfruto sien	8. Estoy siem	9. Constantem	10. Controlo sil	11. Soy una pe	12. Si algo sal	13. Soluciono	14. Conozco la	15. Me
6	1	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempr
7	2	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
8	3	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
9	4	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
10	5	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A vece
11	6	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
12	7	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempr
13	8	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
14	9	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
15	10	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
16	11	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
17	12	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A vece
18	13	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
19	14	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempr
20	15	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
21	16	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
22	17	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
23	18	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempr
24	19	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
25	20	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
26	21	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A vece
27																

Hoja1

Configuración de visualización

18:35 7/11/2021

BASE DE DATOS DE 21 PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 9.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

P28 : X ✓ f

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1																
2																
3																
4																
5		16. Cuando me	17. Promuevo y	18. Desarrollo	19. Considero	20. Es importa	21. Expreso m	22. Trabajo fác	23. Sólo se pu	24. Estoy com	25. Estoy siem	26. Cuando hal	27. Me siento r	28. Expreso de	29. Siempre es	30. Sé
6	1	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempr
7	2	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
8	3	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
9	4	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempr
10	5	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	A vece
11	6	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempr
12	7	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi si
13	8	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A vece
14	9	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
15	10	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi si
16	11	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
17	12	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi si
18	13	Siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	A vece
19	14	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
20	15	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempr
21	16	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempr
22	17	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempr
23	18	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi si
24	19	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempr
25	20	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi si
26	21	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A vece
27																

Hoja1

Configuración de visualización

18:37 7/11/2021

ANEXO 16: Base datos Excel variable Estrés Laboral JSS - 21 participantes (30/10/21)

BASE DE DATOS DE 21 PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 9.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

P27

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1															
2	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL														
3															
4															
5	1. Me asign	2. Tengo que r	3. Me faltan op	4. Me asign	5. Tengo comp	6. No cuento c	7. Hay mal ma	8. Tengo falta	9. Tengo que r	10. La calidad	11. Cada vez n	12. Tengo peric	13. Confronto c	14. Experiment	15. El perso
6	7	9	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	2	2	5	6	3	1	5	2	2	4	6	4	5	1	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	1	1	1	9	5	9	9	7	7	4	1	6	1	
11	6	6	5	3	4	4	6	4	3	4	6	4	4	3	
12	5	7	7	3	8	7	5	7	5	9	5	4	6	6	
13	7	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	8	3	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	1	1	1	1	5	1	8	1	1	1	1	3	1	1	
16	1	4	3	4	9	9	7	6	2	5	5	3	7	1	
17	5	3	5	3	5	1	3	4	3	6	2	1	2	2	
18	2	2	4	1	4	1	5	5	3	7	2	4	3	1	
19	4	3	4	3	7	2	4	3	3	6	2	5	3	2	
20	1	1	5	5	4	1	1	3	5	3	5	1	5	1	
21	1	5	8	4	7	7	8	1	3	4	6	5	8	6	
22	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	2	1	1	
23	3	1	6	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	
24	4	3	2	4	4	4	1	1	2	2	2	4	1	1	
25	8	8	7	5	6	9	5	8	4	5	7	8	9	8	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Hoja1

18:42 7/11/2021

BASE DE DATOS DE 21 PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 9.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

P28

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2															
3															
4															
5	16. Ante situac	17. En mi cent	18. Falta de pa	19. Considero	20. Tengo com	21. Supervisiór	22. Existe ruid	23. Me interrur	24. Cambio fre	25. Mis superic	26. Metas de c	27. Insuficiente	28. Tengo con	29. Compañer	30. Co
6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	2	3	2	4	5	5	5	1	5	2	5	5	6	5	3
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	7	5	9	9	9	9	5	3	4	2	2	1	8	5
11	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5
12	7	5	1	5	9	5	3	5	3	3	5	6	5	4	4
13	8	6	3	5	3	3	5	8	3	3	3	5	6	5	6
14	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	11	5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
17	12	3	3	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	1	4
18	13	2	1	6	2	5	4	2	2	2	2	7	5	3	5
19	14	3	1	3	7	4	2	2	3	4	3	2	3	3	5
20	15	1	2	5	1	5	1	1	5	3	1	3	5	1	1
21	16	6	8	8	7	5	6	2	4	1	2	4	3	5	5
22	17	2	1	3	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2
23	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	19	3	1	1	7	5	2	2	2	1	1	2	1	1	1
25	20	7	2	2	3	8	3	1	2	3	4	3	3	3	2
26	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Hoja1

18:41 7/11/2021

ANEXO 17: Cronograma de actividades de la Investigación

N°	ACTIVIDADES	AGOSTO 2021 – ENERO 2021																			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18		
1	Elaboración de la caratula y capitulo 1: introducción:	✓																			
2	Elaboración del Capítulo 2: Marco teorico		✓	✓																	
3	Elaboración del capítulo 3: Metodología				✓	✓	✓														
4	Elaboración capítulo 4: Aspectos administrativos							✓													
5	Sustentación y presentación del proyecto								✓												
6	Elaboración capítulo 5: resultados									✓	✓	✓									
7	Elaboración capítulo 6: discusión de resultados												✓	✓							
8	Elaboración capítulo 7: conclusiones														✓						
9	Revisión del trabajo																				
10	Sustentación Final																				

ANEXO 18: 2da etapa de recolección de datos de la escala y cuestionario



Anexo 19

Formulario compartido contigo: X Copia de ESCALA DE HABILIDAD X Copia de ESCALA DE HABILIDAD X + Copia de ESCALA DE HABILIDAD X

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UeOjnTe2TgQcQfDz41hJH600Kt5Z9ic7ahKrc/edit?resourcekey=#gid=298646808

Aplicaciones Facebook Outlook.com - mar... Correo - marysabel... Recibidos (1) - psic... (5) YouTube (133) Mi Vida en un... Traductor de Google Otros marcadores Lista de lectura

Copia de ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (1) (respuestas) ☆

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda Última modificación hace 6 horas

100% 103 Preguntas 10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
E8												
1	Marca temporal	Puntuación	¿Birnda usted su consen	Apellidos y nombres	Correo electrónico	Edad	Género	Profesión	Estado Civil	Institución donde labora	Número de hijos	Cargo a
47	2/11/2021 21:08:22	No		mosquera portuquez mel	mel.adri23@gmail.com	32	Femenino	Digitador	Soltero	c.s. pachacamac	1	Digitad
48	2/11/2021 21:15:12	Si		Mayhua Ramos della	Delimayramos@hotmail	40	Femenino	Técnica en enfermería	Casado	Palmas tréje y cred	3	Técnica
49	2/11/2021 21:45:02	Si		Mayhua Ramos della	Delimayramos@hotmail	40	Femenino	Técnico en enfermería	Casado	C.s.pachacamac cred y	3	Técnico
50	2/11/2021 22:28:51	Si		Choque kinsmar	Klog_13@hotmail.com	31	Masculino	Medico	Soltero	Centro de Salud Pacha	0	Asistent
51	3/11/2021 8:19:28	Si		Arturo Valdivia Vargas	arturo_valdivia@outlook	48	Masculino	pioto de Ambulancia	Soltero	transporte	2	Pioto di
52	3/11/2021 9:35:24	Si		Villalobos Cabacas Kath	Katherine.villalobos@u	25	Femenino	Nutrición	Soltero	Nutrición	0	Practica
53	3/11/2021 9:56:42	Si		Gamarra Charvary	solgamaacha@yahoo.es	58	Femenino	Nutricionista	Divorciado	Nutrición	3	Nutricio
54	3/11/2021 10:20:52	Si		Marijyn saravia	msaravia04@gmail.com	28	Femenino	Psicóloga	Soltero	CS pachacamac	0	Psicolog
55	3/11/2021 10:23:59	Si		Cruz Cocoylo Demetrio	2317demjock@gmail.com	48	Masculino	Técnico de enfermería	Conviviente	CENTRODE SALUD PAK	2	SERVIC
56	3/11/2021 11:11:31	Si		Pérez Cármas Gáminna	nutricion.gperez@gmail.c	32	Femenino	Nutrición	Soltero	Centro de Salud Pachac	0	Nutricio
57	3/11/2021 12:00:13	Si		Silva Núñez Judith	judithsilva10@hotmail.co	58	Femenino	Trabajadora Social	Soltero	Centro de Salud Pacha	2	Trabaja
58	3/11/2021 12:12:45	Si		Rojas Huamani Gladys C	gladyscamermejashuam	47	Femenino	Mantenimiento y limpiez	Soltero	C. S Pachacamac limpie	2	Coordi
59	3/11/2021 13:23:48	Si		Ramirez Cabrera Valeria	valeria.krc@gmail.com	27	Femenino	Medico otoljano	Conviviente	Medicina	1	Medico
60	3/11/2021 13:43:30	Si		Lessano Martinez Marier	Lessano.3m@gmail.com	28	Femenino	Trabajo social	Soltero	Servicio social	0	Serouns
61	3/11/2021 23:40:40	Si		Fernandez vega	Vilnafvega@hotmail.com	57	Femenino	Profesora de educacion	Soltero	CENTRO SALUD PACHI	3	Tec. En
62	4/11/2021 11:38:28	Si		Orsco Arias Janet	janetorsco@hotmail.c	59	Femenino	Enfermera	Casado	Centro Salud Pachacam	1	Enferm
63	4/11/2021 12:00:30	Si		Chavez Guillen Augusto	augustochavez@hotmail	48	Masculino	Otólogo	Soltero	Centro de Salud Pachac	0	pioto
64	4/11/2021 13:42:02	Si		Anyosa Vasquez Carlos	carloscasas301@gmail.c	47	Masculino	Mecánica Automotriz	Casado	Centro de Salud de Pac	1	Pioto
65	4/11/2021 14:05:41	Si		salcedo vitacahua jose	machev@hotmail.com	41	Masculino	técnico en computación	Casado	estadística	0	digitado
66	4/11/2021 14:54:28	Si		Quijse Escobar Carmen	carmenquipescobar@	23	Femenino	Enfermería	Soltero	PUNTO DE Vacunación i	0	Interna
67	4/11/2021 15:16:15	Si		Belleza Ratas pablo	K	61	Masculino	Técnico de enfermas	Casado	Emergencia c. S. Pachac	2	Técnico
68	4/11/2021 15:58:34	Si		Guizado Ludeña Luis	Anhiguizado02@gmail.com	29	Masculino	Enfermería	Conviviente	Centro de salud pachaca	0	Enferm
69	4/11/2021 17:30:22	Si		Dominguez Quijse Yessy	yessenia.dominguez1410	28	Femenino	Enfermería	Soltero	Nutrición	1	Apoyo
70	4/11/2021 20:30:32	Si		BAUTISTA NAVARRO M	marinbautistana@gmail	58	Femenino	Técnica de enfermería	Soltero	Servicio de obstetría	0	Técnica
71	4/11/2021 20:58:39	Si		ABARCA INOCENTE FE	rodrigo_abarca_manco@	65	Masculino	TECNICO	Casado	MINSA-TRAJE	2	TECNIC
72	4/11/2021 22:27:25	Si		Molina Del Rio Cristophe	Christopher_md_18@ho	29	Masculino	Enfermería	Soltero	Centro de salud pachaca	0	Asistent
73	5/11/2021 8:32:54	Si		RAMIREZ VARGAS SAR	saritamarias@gmail.com	25	Femenino	Obstetría	Soltero	Servicio de obstetría	0	Apoyo c
74	7/11/2021 14:41:37	Si		Julio chinros Palomino	Chirpalomino@gmail.co	53	Masculino	Enfermero	Casado	Centro salud pachacama	2	Enferm

Respuestas de formulario 1

23:21 7/11/2021

ANEXO 20: Culminación de recolección de datos población total = 120

Formulario compartido contigo: x Copia de ESCALA DE HABILIDADES x Copia de ESCALA DE HABILIDADES x Copia de ESCALA DE HABILIDADES

https://docs.google.com/forms/d/1ziciY3oRzY8bAjynAK1vOZeYoIdA2e4ymV9HC-Bv4/edit?ts=616875cd#responses

Aplicaciones Facebook Outlook.com - mar... Correo - maysabel... Recibidos (1) - psic... (5) YouTube (133) Mi Vida en un... Traductor de Google Otros marcadores Lista de lectura

Copia de ESCALA DE HABILIDADES BLANDAS (1) ☆

Preguntas Respuestas **120** Configuración Puntos totales: 0

120 respuestas

Se aceptan respuestas Individual

Estadísticas

Normal	0/0 puntos
Valor medio	0/0 puntos
Intervalo	0-0 puntos

Distribución de las puntuaciones totales

¿Brinda usted su consentimiento informado a la siguiente encuesta?

ANEXO 22: Base datos Excel variable Habilidades Blandas - 120 participantes (06/11/21)

BASE DE DATOS PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 10.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

B1 1. Asumo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1		1. Asumo la re	2. Busco conti	3. Motivo a mis	4. Terminó el tr	5. Soy perseve	6. Suelo desco	7. Disfruto sien	8. Estoy siem	9. Constantem	10. Controló sil	11. Soy una pe	12. Si algo sali	13. Soluciono	14. Conozco la
2	96	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
3	97	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	98	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
5	99	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
6	100	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	101	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
8	102	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
9	103	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
10	104	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
11	105	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	106	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
13	107	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
14	108	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	109	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
16	110	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	111	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
18	112	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
19	113	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
20	114	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
21	115	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
22	116	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
23	117	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
24	118	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
25	119	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
26	120	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre

Hoja1

Recuento: 60 Configuración de visualización 100%

21:00 7/11/2021

BASE DE DATOS PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 10.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

P28

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1		16. Cuando me	17. Promuevo	18. Desarrollo	19. Considero	20. Es importa	21. Expreso m	22. Trabajo fác	23. Sólo se pu	24. Estoy com	25. Estoy siem	26. Cuando hal	27. Me siento	28. Expreso de	29. Siempre es
2	96	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
3	97	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre
4	98	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
5	99	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	100	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
7	101	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
8	102	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre
9	103	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
10	104	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
11	105	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
12	106	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
13	107	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre
14	108	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
15	109	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
16	110	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
17	111	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
18	112	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
19	113	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
20	114	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
21	115	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
22	116	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
23	117	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre
24	118	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
25	119	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
26	120	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre

Hoja1

Recuento: 60 Configuración de visualización 100%

21:01 7/11/2021

ANEXO 23: Base datos Excel variable Estrés Laboral JSS - 120 participantes (06/11/21)

BASE DE DATOS PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 10.xlsx - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1		1. Me asignan	2. Tengo que r	3. Me faltan op	4. Me asignan	5. Tengo comp	6. No cuento c	7. Hay mal ma	8. Tengo falta c	9. Tengo que r	10. La calidad	11. Cada vez n	12. Tengo peric	13. Confronto c	14. Experiment	15. E
2	96	5	9	3	8	7	5	5	5	8	8	7	5	5	5	5
3	97	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	98	5	5	3	5	5	3	3	2	4	2	1	2	3	3	3
5	99	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3
6	100	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1
7	101	5	6	6	6	5	7	5	5	6	7	7	5	4	4	4
8	102	6	7	7	4	4	5	5	3	2	7	5	2	6	2	2
9	103	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3
10	104	3	1	3	1	4	4	4	2	1	5	3	4	3	2	2
11	105	4	7	2	5	7	2	2	5	7	3	3	3	8	3	3
12	106	7	6	6	5	6	7	7	7	6	5	6	5	5	5	5
13	107	1	1	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1
14	108	3	1	1	2	4	2	3	3	1	4	3	3	1	1	1
15	109	5	2	5	5	5	6	7	5	7	6	4	4	5	1	1
16	110	9	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	111	6	3	3	3	3	1	3	3	1	4	2	1	1	1	1
18	112	8	1	1	6	3	1	1	1	1	4	6	1	1	1	1
19	113	6	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4
20	114	2	1	3	6	2	1	1	2	1	2	5	1	7	1	1
21	115	2	4	6	3	1	1	1	4	2	4	1	1	1	1	1
22	116	5	3	6	5	7	1	8	5	3	5	4	2	4	4	4
23	117	4	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
24	118	5	6	1	4	4	5	5	2	4	3	3	4	2	3	3
25	119	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	120	5	6	7	9	7	4	6	5	6	5	5	6	4	6	6

BASE DE DATOS PERSONAS - MUESTRA PARA SEMANA 10.xlsx - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1		16. Ante situac	17. En mi cent	18. Falta de pa	19. Considero i	20. Tengo com	21. Supervisor	22. Existe ruid	23. Me interrun	24. Cambio fre	25. Mis superic	26. Metas de c	27. Insuficiente	28. Tengo con	29. Compañer	30. C
2	96	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
3	97	3	3	3	5	5	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3
4	98	4	4	4	4	1	4	1	4	2	3	3	6	2	2	2
5	99	4	3	4	6	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3
6	100	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
7	101	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
8	102	1	1	1	5	4	6	8	3	4	5	2	1	9	4	4
9	103	3	2	2	4	3	4	3	1	1	2	3	3	1	2	2
10	104	4	1	3	8	4	5	2	1	1	1	1	2	1	3	3
11	105	3	7	4	3	4	2	4	2	5	6	6	2	3	3	3
12	106	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6
13	107	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1
14	108	1	1	3	3	3	4	2	1	1	1	3	1	3	3	3
15	109	3	6	4	4	4	3	4	4	7	4	3	4	5	4	4
16	110	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1
17	111	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
18	112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
19	113	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4
20	114	1	1	3	3	1	2	6	1	2	3	2	5	2	1	1
21	115	2	1	2	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1
22	116	9	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3
23	117	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
24	118	4	1	3	7	3	3	2	3	4	2	2	8	3	3	3
25	119	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
26	120	2	3	5	6	5	5	6	4	4	4	6	4	6	5	5