

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de
una empresa privada, Lima, 2022**

Giannid Marietta Catter Vergara
Pablo Andres Echeandia Vanderghem
Rafael Eduardo Salazar Daza

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Lima, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

24_02_TESIS_ANSIEDAD_Y_HABILIDADES_SOCIALES

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	

1 %

10

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

12

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

14

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

15

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

17

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

19

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.ucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

pdfcoffee.com

Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.cientifica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32 Martha Lucía Arias-Holguín, Pedro Ignacio Moya-Espinosa. "La relación entre las teorías de las representaciones sociales y la importancia de su estudio en los docentes universitarios", REVISTA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN, 2015
Publicación <1 %

33 Submitted to Universidad Autonoma del Peru
Trabajo del estudiante <1 %

34 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

35 www.ti.autonomadeica.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

36 repositorio.unsa.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

37 repositorio.unfv.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

38 Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia
Trabajo del estudiante <1 %

39 Submitted to Higher Education Commission Pakistan
Trabajo del estudiante <1 %

40 repositorio.uwiener.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

41	revistas.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	Teresa Celeste Naranjo Pinela, Johana Verónica Espinel Guadalupe. "Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral", Podium, 2019 Publicación	<1 %
43	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
45	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.esritosdepsicologia.es Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Universidad Popular del César,UPC Trabajo del estudiante	<1 %
49	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %

51 Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB <1 %
Trabajo del estudiante

52 repositorio.uncp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

53 www.researchgate.net <1 %
Fuente de Internet

54 repositorio.ucsp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

55 repositorio.uct.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

56 Submitted to Universidad Católica San Pablo <1 %
Trabajo del estudiante

57 Submitted to Universidad Europea de Madrid <1 %
Trabajo del estudiante

58 repositorio.unid.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

59 www.dspace.uce.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

60 1library.co <1 %
Fuente de Internet

61 repositorio.unp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

62 risti.xyz

Fuente de Internet

<1 %

63

www.doccity.com

Fuente de Internet

<1 %

64

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

67

Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia

Trabajo del estudiante

<1 %

68

repositorio.udch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

Katherine H. Karlsgodt, Scott E. Lukas, Igor Elman. "Psychosocial Stress and the Duration of Cocaine Use in Non - treatment Seeking Individuals with Cocaine Dependence", The American Journal of Drug and Alcohol Abuse, 2003

Publicación

<1 %

70

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

71

www.docstoc.com

Fuente de Internet

<1 %

72

Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman, Walter Gregorio Ibarra Fretell, Jessica Noelia Huapaya Cuzcano, Ronald Alan De La Cruz Rojas et al. "Pharmaceutical advertising and the consumption of over the counter (OTC) medicines in users of the SUPERFAR drugstore in Barrios Altos-Cercado de Lima, 2022.", F1000Research, 2022

Publicación

<1 %

73

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

dspace.ucuenca.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

75

dspace.unl.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

76

repository.upb.edu.co:8080

Fuente de Internet

<1 %

77

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

78

ruidera.uclm.es

Fuente de Internet

<1 %

79

www.aeesme.org

Fuente de Internet

<1 %

80

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

81

Pedro González Angulo. "Modelo explicativo de factores protectores socio ecologicos del consumo de alcohol en jóvenes universitarios", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2022

Publicación

<1 %

82

repositorio.uca.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

83

Pedro Gil-Madrona, Maria Martínez-López, María-Belén Sáez-Sánchez. "Objective and subjective factors associated with Spanish students' performance in science in PISA 2015 / Factores objetivos y subjetivos asociados al rendimiento del alumnado español en ciencias en PISA 2015", Cultura y Educación, 2019

Publicación

<1 %

84

bibliotecadigital.iue.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

85

dspace.ucacue.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

86

repositorio.uch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

87	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
88	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
89	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %
90	Tamara Rama Sotos. "La visión caleidoscópica en el arte plástico y la animación experimental. La movilidad basada en la reiteración simétrica, fragmentación y reintegración", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
91	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
92	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

A nuestras familias, esposo, esposas e hijos

Agradecimientos

Agradecemos a nuestras familias por brindarnos su comprensión y apoyo para dedicar tiempo a nuestras actividades académicas, sabemos que ese tiempo también les pertenece.

Agradecemos a nuestras maestras y maestros, quienes, por medio de sus enseñanzas y experiencias compartidas, nos permiten crecer como profesionales de la psicología.

Agradecemos a Dios por permitirnos acompañar y ayudar a las personas que Él nos presenta en el camino.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Lima, 2022. La metodología fue de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental y correlacional. La muestra se obtuvo mediante método aleatorio simple y fue conformada por 202 colaboradores. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y se aplicaron los cuestionarios de Ansiedad Estado-Rasgo STAI de C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene y la Escala de habilidades sociales EHS de Elena Gismero Gonzales. Los instrumentos tuvieron un aceptable nivel de confiabilidad, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de ,914 para la dimensión de ansiedad-estado, un ,865 para la dimensión ansiedad-rasgo y un ,889 para habilidades sociales.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales, y se obtuvo un valor $p = ,004$ para la dimensión ansiedad-estado con habilidades sociales y un valor $p = ,000$ para la dimensión ansiedad-rasgo con habilidades sociales. A nivel específico, la ansiedad estado-rasgo se relaciona en forma significativa con las habilidades blandas en las dimensiones de autoexpresión en situaciones sociales, decir "no" y cortar interacciones e iniciar interacciones con el sexo opuesto. Se concluye que existe una correlación significativa inversa entre la variable ansiedad estado-rasgo y la variable habilidades sociales, asimismo se concluye que existe correlación inversa en las dimensiones autoexpresión en situaciones sociales, decir "no" y cortar interacciones y dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Palabras clave: destrezas sociales, salud mental laboral, desarrollo humano, habilidades blandas, estrés, asertividad laboral, desarrollo personal.

Abstract

The purpose of this research is to describe if there is a relationship between state-trait anxiety and social skills in employees of a private company in Lima, 2022. The methodology was descriptive with a quantitative approach, cross-sectional, non-experimental and correlational design. The sample was obtained by simple random method and was made up of 202 collaborators. Data collection was carried out using the survey technique and the STAI State-Trait Anxiety questionnaires of C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch, and R. E. Lushene and the Elena Gismero Gonzales EHS Social Skills Scale. The instruments had an acceptable level of reliability, obtaining a Cronbach's Alpha coefficient of .914 for the Anxiety-State dimension, .865 for the Anxiety-Trait dimension and .889 for Social Skills.

The results show that there is a significant relationship between state-trait anxiety and social skills, obtaining a value $p = 0.004$ for the dimension Anxiety-State with Social Skills and a value $p = 0.000$ for the dimension Anxiety-Trait with Skills. Social. At a specific level, state-trait anxiety is significantly related to soft skills in the dimensions of self-expression in social situations, saying "no" and cutting off interactions and initiating interactions with the opposite sex. It is concluded that there is a significant inverse correlation between the state-trait anxiety variable and the social skills variable, as well as an inverse correlation in the dimensions of self-expression in social situations, saying "no" and cutting off interactions, and the dimension of initiating positive interactions with the opposite sex.

Keywords: social skills, occupational mental health, human development, soft skills, stress, job assertiveness, personal development.

Índice

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice	6
Índice de Tablas	9
Introducción	11
Capítulo I	13
Planteamiento del Estudio	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2 Definición del Problema General y Específicos	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Determinación de Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 Justificación e Importancia del Estudio	19
1.5 Importancia del Estudio	20
Capítulo II	21
Marco Teórico de la Investigación	21
2.1 Antecedentes del Estudio	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	23
2.1.3. Antecedentes Locales	26
2.2 Bases Teóricas	29
2.2.1 Ansiedad	29
2.2.2 Habilidades Sociales	38
2.3 Definición de Términos Básicos	46
Capítulo III	49
Hipótesis, Variables y Operacionalización de las Variables	49
3.1 Hipótesis General	49
3.2 Hipótesis Específicas	49

3.3 Variables	50
3.4 Definición Operacional e Indicadores	50
3.4.1. Variable 1: ansiedad estado-rasgo.....	50
3.4.2 Variable 2: habilidades sociales.....	51
Capítulo IV	52
Metodología.....	52
4.1 Tipo de Investigación.....	52
4.1.1 Enfoque de Investigación	52
4.1.2 Tipo de investigación según su propósito intrínseco	52
4.1.3 Tipo de investigación según su propósito extrínseco	52
4.1.4 Tipo de estudio según su aproximación a las fuentes de información	53
4.1.5 Tipo de investigación según los métodos a emplearse	53
4.2 Método de Investigación.....	53
4.2.1 Método general de investigación	53
4.2.2 Diseño de investigación.....	53
4.3 Población Muestra y Muestreo	54
4.3.1 Población	54
4.3.2 Muestra	55
4.3.3 Muestreo	56
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos	57
4.4.1 Instrumentos de recolección de datos.....	58
4.4.2 Procesamiento de datos	62
Capítulo V	64
Resultados.....	64
5.1 Presentación de Resultados Descriptivos.....	64
5.1.1 Resultados de coherencia interna.....	64
5.1.2 Resultados descriptivos	64
5.2 Contrastación de hipótesis.....	74
Prueba de Kolmogorov-Smirnov	74
5.2.1 Contrastación de la hipótesis general	75
5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	76
5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2	78
5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3	79
5.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4	80
5.2.6 Contrastación de la hipótesis específica 5	82

5.2.7 Contrastación de la hipótesis específica 6	83
5.3 Discusión de Resultados	84
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	101
Referencias	104
Anexos.....	112
Anexo 1- Matriz de Consistencia.....	113
Anexo 2- Oficio de aprobación del Comité de Ética	117
Anexo 3- Modelo de consentimiento informado	118
Anexo 4- Carta de presentación a la Institución	120
Anexo 5: Carta de autorización de la Institución.....	121
Anexo 6: Autorización de la Institución para el uso del nombre	122
Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos	123

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable ansiedad estado-rasgo	50
Tabla 2 Operacionalización de la variable habilidades sociales.....	51
Tabla 3 Ficha Técnica Cuestionario STAI	58
Tabla 4 Ficha técnica Escala de habilidades sociales EHS	60
Tabla 5 Coeficiente Alfa sobre la confiabilidad del instrumento	64
Tabla 6 Características sociodemográficas.	64
Tabla 7 Niveles de la ansiedad estado-rasgo.....	66
Tabla 8 Niveles de habilidades sociales.	67
Tabla 9 Niveles de la dimensión 1 Autoexpresión en situaciones sociales.....	68
Tabla 10 Niveles de la dimensión 2 Defensa de los propios derechos como consumidor.....	69
Tabla 11 Niveles de la dimensión 3 Expresión de enfado o disconformidad.	70
Tabla 12 Niveles de la dimensión 4 Decir no y cortar interacciones.....	71
Tabla 13 Niveles de la dimensión 5 Hacer peticiones.	72
Tabla 14 Niveles de la dimensión 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	73
Tabla 15 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	74
Tabla 16 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales	76
Tabla 17 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y Autoexpresión en situaciones sociales.....	77
Tabla 18 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y Defensa de los propios derechos como consumidor	78
Tabla 19 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y Expresión de enfado o disconformidad.....	80
Tabla 20 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y decir no y cortar interacciones	81
Tabla 21 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y Hacer peticiones	82
Tabla 22 Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo e Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	84

Índice de figuras

Figura 1 Características sociodemográficas.....	65
Figura 2 Niveles de la ansiedad estado-rasgo.....	66
Figura 3 Niveles de habilidades sociales.....	67
Figura 4 Dimensión 1: Autoexpresión en situaciones sociales	68
Figura 5 Dimensión 2: Defensa de los propios derechos como consumidor	69
Figura 6 Dimensión 3: Expresión de enfado o disconformidad	70
Figura 7 Dimensión 4: Decir no y cortar interacciones	71
Figura 8 Dimensión 5: Hacer peticiones	72
Figura 9 Dimensión 6: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	73

Introducción

Las características actuales de la humanidad, claramente visibles, debido a los eventos ocurridos desde el 2019, han elevado los índices de ansiedad, provocando mucha inseguridad en forma masiva, las mismas que se reflejan en la salud física, mental y social de los seres humanos.

La nueva normalidad planteó hipótesis en los expertos de la salud mental sobre soluciones y cambios a realizarse para aminorar el impacto causado.

En el presente estudio se presenta ampliamente la investigación y evaluación de los niveles de ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, en el 2022, para establecer la correlación entre ambas variables. Ello impulsado y motivado con apoyo en las experiencias y observaciones empíricas de los investigadores en el ámbito profesional, las cuales han permitido percibir una situación problemática respecto a la ansiedad y su posible impacto en los afrontamientos interpersonales en el ámbito laboral, y con ello, sobre la base de los resultados obtenidos, brindar conclusiones y soluciones viables en beneficio de la población estudiada.

Asimismo, la investigación ofrece una metodología cuantitativa, ya que más allá de una exploración, explicación y descripción, infiere desde la información obtenida y evalúa la correlación entre las variables estudiadas.

A continuación, presentamos una breve descripción de lo presentado en el capítulo I, donde se muestra el planteamiento del estudio y la descripción del contexto, en el cual se presenta el problema, así como las definiciones del problema general y específicos, asimismo los objetivos generales y específicos y la justificación e importancia del presente estudio de investigación. De igual manera, en el capítulo II, se presenta el marco de referencia teórica, que contiene los precedentes del estudio, en los cuales detallamos los internacionales, nacionales y locales, Asimismo, presentamos las bases teóricas de la ansiedad, habilidades

sociales y las definiciones de los términos básicos los cuales sirven como base para la presente investigación.

En el capítulo III, se plantea las hipótesis, variables y operacionalización de las variables, mostrando la definición operacional e indicadores de la investigación. Asimismo, en el capítulo IV, se aborda el tipo de investigación, método, población, muestra y muestreo, así como técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos. En el capítulo V se incluyen los resultados y la discusión de la investigación y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

El alcance del presente estudio se ha realizado tomando en cuenta la descripción del problema en el marco de la población estudiada y desde un planteamiento descriptivo y correlacional que ha permitido concluir y recomendar estrategias destinadas al manejo de la ansiedad y al fortalecimiento de las habilidades sociales que en un primer momento serán aplicadas mediante un programa de intervención en la empresa investigada, para luego replicarlos a otras empresas de Lima y del Perú, esperando asimismo que este estudio sirva como antecedente para futuras investigaciones.

Finalmente, se han presentado limitaciones en el transcurso de la investigación, una de ellas hace referencia a que este estudio se realizó en un escenario de postpandemia no habiendo encontrado antecedentes de estudios similares realizados durante el periodo de pandemia, lo cual hubiera sido de interés para lograr hallazgos en la correlación entre las variables estudiadas en ese contexto. Por otro lado, si bien, se tuvo la limitación para aplicar los test en forma presencial, también hay que reconocer que esta situación favoreció la aplicación de las pruebas de manera virtual, debido al acceso y familiaridad en el uso de herramientas informáticas, salvaguardando la confidencialidad de la información proporcionada.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La ansiedad y las habilidades sociales representan variables determinantes en el contexto del desempeño de las personas en todos los ámbitos. La OMS (2012) señaló que la ansiedad y la depresión son un problema psicológico que aqueja a 350 millones de individuos en todo el mundo, ocupando actualmente la cuarta posición de discapacidad con la probabilidad de ser la segunda causa de incapacidad, afectando la vida personal, profesional e incluso pudiendo llegar a tragedias como el suicidio.

Adicionalmente, el contexto mundial actual que se experimenta a causa de la pandemia, es un componente adverso importante que puede interferir en el logro de resultados satisfactorios y restar posibilidades de éxito en las tareas o proyectos que se emprendan sumados a la exigencia y expectativa social. Los altos niveles de ansiedad interfieren con la capacidad de socialización, atención y memoria, lo que disminuye la capacidad de interrelacionarse y resta la capacidad de relacionarse apropiadamente frente a otras personas.

Diferentes presiones sociales por alcanzar buenos rendimientos y éxito en las labores cotidianas, así como exigencias personales y profesionales, conducen a una sobrecarga de responsabilidades que pueden causar, por un lado, niveles elevados de ansiedad y, por otro lado, bajos niveles de desempeño y funcionalidad. Al respecto, Castro et al. (2018), en su investigación de tipo cualitativo en la que documentaron información de nivel global sobre diferentes ópticas de la calidad en el ámbito profesional, refieren que la ansiedad, el cansancio y el ánimo disminuido representan uno de las principales amenazas hacia los trabajadores que redundan en una baja productividad, una elevada rotación y unos elevados presupuestos destinados a la selección de personal. Por otra parte, Moreno y Blanco (2014) refieren que las habilidades sociales, reflejadas en el líder y en sus colaboradores, son imprescindibles para

generar equipos de trabajo colaborativos en momentos críticos, lo cual guarda relación con Caballo (2007), quien refiere que muchos inconvenientes del ser humano se originan a partir de los bajos niveles de habilidades sociales demostrados, ya que en esencia el ser humano es un animal social.

A nivel de Latinoamérica se han realizado varios estudios sobre la ansiedad laboral, por ejemplo, Bravo (2021), en su estudio sobre los factores que desencadenan ansiedad en el contexto laboral, concluye que la tasa de ansiedad laboral se incrementa a causa de las implicaciones del mundo moderno y las exigencias que estas conllevan. Además, Bravo determinó a Brasil como el país con mayor tasa de ansiedad laboral a nivel de Latinoamérica, ubicándose Perú en el sexto lugar. Por otro lado, Daza (2017) plantea el problema del Ecuador, donde el problema va más allá de lo meramente individual, convirtiéndose en una situación grupal en el ámbito del desarrollo humano que, si no se atiende desde la niñez, es decir, desde un enfoque primario de prevención en niños y niñas, los problemas prevalecerán y generarán situaciones desadaptativas en el comportamiento social. No se puede obviar que la parte práctica de la educación está condicionada por posiciones o imposiciones predominantemente ideológicas. Se puede apreciar esta situación cuando se les inculca a los jóvenes que mostrar competitividad en el mundo profesional significa tener solo habilidades y competencias en ciencia y tecnología, dejando a un lado el fortalecimiento de habilidades sociales y el desarrollo humano.

El Perú no se muestra ajeno a esta problemática, por ejemplo, según Perales et al. (2011), un elevado porcentaje de magistrados de un distrito judicial del departamento de Lima mostró altos niveles de ansiedad; por su parte Medina (2021), en su estudio realizado al personal administrativo de un instituto educativo de Lima, concluyó que el aumento de la ansiedad se constituye en el principal factor que afecta el desempeño de los colaboradores en una empresa.

Otros autores han manifestado lo siguiente:

Según Manpower (2016), el 46 % de los empleadores peruanos manifiestan tener dificultades para cubrir vacantes cuando realizan un reclutamiento de personal para diversas áreas por el bajo nivel de desarrollo de habilidades blandas que demuestran los candidatos, debido a que en su tiempo universitario se preocupan más por adquirir conocimientos técnicos que son realmente necesarios, pero que no sirven de mucho si no tienen la capacidad para aplicarlos y la iniciativa para solucionar problemas complejos y demostrar su pensamiento crítico (Lavanda et al., 2021, p.16).

Finalmente, se concluye que la problemática se identifica a nivel mundial, regional y a nivel país, es por ello que la investigación a realizar, busca comprender científicamente la forma en que se relaciona las variables investigadas en el estudio y partiendo del resultado obtenido, se brindará recomendaciones o soluciones al problema planteado.

Después de haber descrito la realidad problemática, se presentan a continuación los antecedentes teóricos de la problemática en donde diferentes autores desde diversos enfoques, proponen sus propias investigaciones para el estudio del problema desde el escenario de la ansiedad y habilidades sociales:

Sánchez y Velasco (2006), en un estudio frente a la problemática evidenciada con respecto a los estados de ansiedad, demostraron que acciones psicoeducativas son las que disminuyen poderosamente la ansiedad. Al respecto ya es conocido que, el uso de diferentes técnicas psicológicas como el afrontamiento, asertividad, la relajación, entre otros, ayudan a disminuir los niveles de ansiedad.

Así mismo, Martínez et al. (2012) refiere un estudio de Lang:

Este estudio ofrece una revisión de la teoría tridimensional propuesta por Lang (1968), quien mantiene que la ansiedad se manifiesta según un triple sistema de respuesta (cognitivo, fisiológico y motor o conductual) que pueden ser discordantes. Estos tres

sistemas, regulados por normas diferentes, dan lugar a perfiles de respuesta diferenciales, los cuales será necesario evaluar por separado para, posteriormente, elegir el método de tratamiento más adecuado (Martínez et al., 2012, p.1).

Furlan (2013), basándose en la problemática existente frente a los estadios de ansiedad elevada, desarrolló una investigación con universitarios en Argentina. El propósito del estudio fue estimar la efectividad de los programas destinados a disminuir las escalas de ansiedad y procrastinación en el campo académico y, por otro lado, elevar los niveles de autoeficacia regulatoria de los estudiantes.

Por su parte, Roca (2019) reafirmó la existencia de la ansiedad relacionada con las costumbres y estilo de vida, al respecto concluyó en su estudio que existen más personas que padecen de ansiedad, confirmando la relación de esta variable con los estilos de vida. Al respecto, una dieta equilibrada acompañada de ejercicios físicos, puede favorecer a que la ansiedad disminuya. Es recomendable el diseño y desarrollo de programas de salud.

Referente al tema de habilidades sociales, Wagner et al. (2014), basándose en la importancia que representa elevar la calidad de la interrelación social en los estudiantes universitarios, pudieron sustentar el éxito de un programa diseñado para desarrollar y fortalecer habilidades y disminuir los niveles de ansiedad social. El programa también abordó técnicas para manejar la ansiedad, ejercicios de relajación, técnicas comunicacionales, oratoria y demostración afectiva. En este estudio se abordaron diferentes temas relacionados con el buen manejo de la interrelación social, asimismo este estudio demostró cambios significativos en relación con el decrecimiento en los niveles de la ansiedad por medio del fortalecimiento de las habilidades sociales.

Así mismo, Guerra-Báez (2019) observaron que las universidades cumplen un rol primordial en la formación de profesionales útiles para la sociedad, y tienen la responsabilidad de generar espacios no solo para los conocimientos académicos, sino también para el

fortalecimiento de aquellas habilidades que les permitan desenvolverse adecuada y productivamente en la sociedad.

1.2 Definición del Problema General y Específicos

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para autoexpresarse en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para defender los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

1.3 Determinación de Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para autoexpresarse en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para defender los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

- Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

1.4 Justificación e Importancia del Estudio

1.4.1 A nivel teórico

Investigar y analizar las variables de estudio, permite profundizar el tema tratado, cuyo resultado y conclusiones podrán usarse para nuevas investigaciones.

Asimismo, la información que se obtenga en esta investigación sobre la ansiedad estado-rasgo y su relación con las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, pretende brindar un aporte teórico para diseñar futuras estrategias para la generación y reforzamiento de las habilidades sociales en los colaboradores de esta empresa y la de otras organizaciones que tengan similares características de la población estudiada.

1.4.2 A nivel social

El aporte de las investigaciones es relevante porque se alinean con los problemas humanos, específicamente en el entorno en el que se efectúa este estudio. La búsqueda y hallazgo de información que conduzca a plantear acciones que enriquezcan o mejoren la calidad de vida de los colaboradores, hacen razonable la ejecución de esta investigación.

1.4.3 A nivel práctico

Los resultados se obtendrán mediante la aplicación de instrumentos que permitirán recolectar información utilizando inventarios, con la finalidad de obtener datos que permitan procesar, analizar y medir las variables de estudio y cuyas conclusiones otorgarán alternativas para mejorar los posibles problemas que se hayan detectado en la investigación.

1.4.4 A nivel metodológico

El análisis se realizará como apoyo a futuras investigaciones de tipo descriptivo correlacional; además los instrumentos empleados y validados, servirán en otros estudios o investigaciones que tengan similitud con el tema de investigación.

1.5 Importancia del Estudio

Finalmente, genera importancia dado que se están experimentando nuevas situaciones que repercuten en el desempeño y productividad laboral de los colaboradores en donde la investigación realizada generará un aporte científico y servirá como soporte teórico, práctico y metodológico para diseñar y ejecutar estrategias e intervenciones que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores y también para realizar futuras investigaciones relacionadas con el tema tratado.

Las motivaciones de los investigadores para realizar el estudio, se basan en sus propias experiencias y observaciones empíricas realizadas en sus ámbitos profesionales, lo que les ha permitido percibir una situación problemática respecto a la ansiedad y su posible impacto en las habilidades sociales en el ámbito laboral, esta situación representa una oportunidad para investigar y evaluar los niveles de ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica y sobre la base de los resultados, brindar conclusiones y soluciones en beneficio de la población estudiada.

Capítulo II

Marco Teórico de la Investigación

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Caldera et al. (2018) ejecutó un estudio en México cuyo propósito incluía estudiar la relación existente entre las destrezas a nivel social y el autoconcepto, comparando las dos variables según sexo y así poder identificar su implicancia en el desarrollo de la sociabilidad. El método que utilizó fue descriptivo y correlacional, asimismo la muestra fue no probabilística y formada por 482 universitarios. Se usó la Escala de habilidades sociales (EHS) y la Escala de Autoconcepto. Hallaron la presencia de una correlación media y positiva en las variables estudiadas con marcadas diferencias de acuerdo con el sexo en la dimensión de autoconcepto en componentes académicos, laborales, emocionales y físicos. Los resultados confirmaron la correlación que existe entre ambas variables estudiadas, reafirmando que fundamentalmente en los jóvenes, la autopercepción se toma muy en cuenta si se trata del desarrollo de interrelaciones. Se pudo concluir que la recomendación principal sería promover capacitaciones en las cuales se mejore la percepción de los universitarios investigados para incrementar sus habilidades.

Por su parte, Caballo et al. (2018) realizó en Zaragoza, España, una investigación utilizando la metodología correlacional, que tuvo como propósito examinar la autoestima en relación con la ansiedad social y las habilidades sociales. Para valorar la autoestima utilizaron las escalas Janis-Field y la escala Rosenberg. Para medir la ansiedad utilizaron el cuestionario de ansiedad social para adultos y para medir las habilidades sociales emplearon los cuestionarios de habilidades sociales CHASO y el inventario de asertividad de Rathus. Asimismo, se trabajó con una muestra de 826 estudiantes de nivel universitario en su mayoría. De este resultado surgió que los hombres tuvieron mayores puntuaciones que las mujeres en

habilidades sociales y que existe una relación moderada con la ansiedad social y las habilidades sociales, asimismo las personas con alta ansiedad social muestran principalmente una autopercepción más baja que aquellos con baja ansiedad relacionada a lo social y lo opuesto ocurre respecto a las habilidades sociales. Se coligió que los resultados obtenidos brindan sustento a la existencia de las condiciones múltiples del constructo ansiedad y refuerzan la urgencia de continuar investigando la ansiedad y las habilidades utilizadas en el campo social.

A su vez, Bojórquez y Moroyoqui (2019) realizaron, en una ciudad de México, una investigación cuyo objetivo fue establecer si existe una correspondencia entre la variable inteligencia emocional percibida y ansiedad en estudiantes de una universidad. El método del estudio fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra consistente en 100 estudiantes entre 18 y 31 años. Los resultados obtenidos dieron a conocer, en gran parte, que dichos estudiantes evidencian una adecuada inteligencia emocional, así mismo se encuentran comprendidos en el rango alto medio en ansiedad, también se establecieron correlaciones importantes entrecruzando la variable ansiedad rasgo y ansiedad-estado y que demuestra una relación afirmativa en la dimensión de reparación emocional. De esta manera, como principal conclusión se determinó escaso índice de bajo nivel de inteligencia, y se obtuvo en la mayor parte de los universitarios, niveles de inteligencia emocional en rangos adecuados y excelentes.

A su turno, De Oca (2019) realizó, en Guanacaste (Costa Rica), una investigación en destrezas blandas en universitarios y la empleabilidad en Costa Rica, para determinar cuáles habilidades blandas deberían tener dichos estudiantes para desarrollarse, asimismo la metodología utilizada en este estudio fue descriptiva. La muestra fue no probabilística y compuesta por 97 universitarios costarricenses desempleados con edades entre 21 a 30 años y cuya experiencia laboral era nula. Asimismo, se aplicó un instrumento estándar, y los

encuestados fueron evaluados en una escala de uno a cinco, tomando en cuenta la actitud frente hacia el enunciado manifestado, utilizando para ello una escala Likert. Los resultados fueron: el 78 % de los estudiantes deseaba cargos gerenciales, el 47 % deseaba tener sus propios emprendimientos, el 44 % deseaba trabajar en alguna empresa estatal, mientras que solo el 9 % quería trabajar en una organización del sector privado. Concluyeron que las destrezas primordiales que se requieren en las empresas, son el trabajo en colaboración, tomar decisiones idóneamente, la comunicación, la creatividad, la capacidad para manejar emociones y el liderazgo.

Mientras que Ceberio, Jones y Benedicto (2021) realizaron una investigación relacionada con ansiedad estado-rasgo, resaltaron que su objetivo fue realizar la evaluación de la ansiedad en pandemia por COVID-19 en una ciudad de Argentina. El procedimiento de la investigación fue no experimental transversal en una muestra de 712 personas voluntarias a las cuales se les aplicó el formulario de ansiedad estado-rasgo. Los resultados mostraron ansiedad baja, sin embargo, fueron las personas de sexo femenino quienes obtuvieron niveles más altos. Finalmente, concluyeron que las variables mantienen una correlación lineal positiva.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chávez y Ochochoque (2018) efectuaron una indagación en Lima, Perú, con el propósito de explicar la correlación entre las variables destrezas sociales y la variable auto percepción entre el personal de limpieza de una empresa de gaseosas y una universidad. La metodología fue descriptiva de enfoque cuantitativo y el esquema fue no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 75 mujeres y 25 hombres con promedio de edad de 27 años, los instrumentos utilizados fueron el test de escala de habilidades sociales y el test de autoconcepto de forma 5, ajustado al ámbito nacional. los resultados señalaron niveles mínimos en las variables investigadas tanto en habilidades sociales como autoconcepto. La

conclusión obtenida fue que tanto mujeres y hombres alcanzaron el nivel más elevado en la dimensión “iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” y a su vez consiguieron un nivel bajo en la magnitud “decir no” y “cortar interacciones”. Otro resultado alcanzado es que las mujeres de 18 a 40 años y de 40 a 60 años eligieron el nivel más elevado en la magnitud “iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto” y las mujeres en ambos rangos de edades demostraron un bajo nivel en la magnitud “decir no” y “cortar interacciones”.

A su vez, Espíritu (2018) realizó una investigación en Chimbote (Perú), con el propósito de determinar las propiedades psicométricas en la escala Ansiedad Estado-Rasgo STAI en jóvenes estudiantes de varias universidades de esa ciudad. La metodología fue de tipo no experimental, instrumental. La muestra llegó a los 596 estudiantes a partir de los 16 años. La confiabilidad obtenida mediante el Alfa de Omega fue de 0.895 en la dimensión ansiedad-estado y 0.865 en la dimensión ansiedad rasgo, los corolarios del análisis de la media, desviación estándar, asimetría, correlación y curtosis ítem-test corregida por cada dimensión del test (ansiedad-estado y ansiedad rasgo), permitieron concluir que la escala de ansiedad estado-rasgo muestra buenas propiedades psicométricas, proporcionando un buen nivel metodológico a esta investigación con signos de validez y confiabilidad en los mismos.

Por su parte, Maezono (2018) procedió con una investigación en Ayacucho (Perú), cuya finalidad fue establecer la correlación entre el locus de control de salud y la ansiedad estado-rasgo en alumnos de la facultad de obstetricia y enfermería de esa ciudad. La metodología fue de tipo correlacional y la muestra obtenida fue de 170 enfermeras y obstetras, cuyas edades fluctuaron entre 17 y 32 años. Los instrumentos utilizados se describen como el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (IDARE) de Spielberger, Gorsuch y Lushene y el Cuestionario Multidimensional de locus de control de Salud de Tomás-Sábado J. Los resultados obtenidos en ansiedad estado-rasgo y locus de control de salud, fueron bajas y no muy elevadas; excepto

en la dimensión ansiedad-estado y locus de control en su dimensión externa: otros poderosos, existiendo una correlación significativa a su vez inversa con una $\rho = -0.162$. Los hallazgos del estudio son los siguientes: de manera general no se estableció una correlación a nivel significativo entre la ansiedad estado-rasgo y el locus de control de la salud. En cuanto a la carrera, no hubo una correspondencia significativa entre la ansiedad-estado y el locus de control de la salud en los estudiantes universitarios de la carrera de enfermería; en cambio, en los estudiantes de obstetricia se obtuvo correlaciones bajas y de manera estadística no muy significativas.

Mientras que Depaz (2020), en su investigación realizada en Huaraz, Áncash (Perú), tuvo como propósito advertir si existe una relación entre las destrezas socioemocionales y la inclusión profesional, entre los participantes de un programa social para jóvenes. La metodología de estudio fue cuantitativa correlacional. El esquema fue no experimental. En los instrumentos de recolección de datos, se utilizó un cuestionario para determinar la inserción laboral y el cuestionario de habilidades sociales (EHS). La muestra por conveniencia fue de 75 jóvenes inscritos en el programa social. Los resultados determinaron que la correlación es positiva entre las destrezas socioemocionales y la inclusión profesional, ya que el 64.7 % obtuvo su inclusión a un trabajo y las habilidades socioemocionales globales llegaron a los niveles promedios y elevados. Se concluye que hay una relación real y demostrativa entre las destrezas socioemocionales de los jóvenes capacitados por el programa y su inserción laboral.

A su turno, Pezo et al. (2021), en su estudio realizado en Requena, Loreto (Perú), tuvieron como propósito conocer si existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño profesional en los colaboradores de la UGEL de esa ciudad. La metodología fue descriptiva y correlacional y el diseño del estudio fue no experimental, la población encuestada ascendió a 122 colaboradores y la muestra alcanzó a 53 colaboradores. La pericia de

recolección de datos se hizo mediante los siguientes test psicométricos: La Escala de Habilidades Sociales (EHS) de María Elena Gismero González y la Escala de Desempeño profesional. Se aplicó el *software* informático SPSS versión 23 para el procesamiento de los datos. Los resultados respecto a la primera variable destrezas sociales, mostraron que solo el 5,7 % obtuvo niveles muy bajos en habilidades sociales; un 35,8 % en nivel bajo; 49,1 %, un nivel medio; y un 9,4 %, un nivel alto. Asimismo, en la segunda variable Desempeño profesional, un 41,5 % logró un nivel óptimo; un 41,5 %, un nivel moderado; un 13,2 %, un nivel excelente; y tan solo un 3,8 % de los colaboradores mostraron un desempeño laboral deficiente. Establecieron como conclusión, que existe una correlación media positiva entre las destrezas sociales con el desempeño profesional en los colaboradores investigados.

2.1.3. Antecedentes Locales

Oyanguren (2017) preparó una tesis cuyo propósito fue establecer la correlación entre procrastinación y ansiedad en alumnos de pregrado en una universidad en Lima. La metodología que utilizó fue correlacional cuantitativa no experimental y de tipo transeccional. La muestra conto con 47 alumnos de la Facultad de Psicología. Se emplearon la Escala de Procrastinación de Rothblum, E. y Solomon, J. y el Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo de Spielberger. Se obtuvieron los siguientes resultados: la correlación hallada ($r = -0.281$ donde $p > 0.05$), en donde se rechaza la existencia de una relación entre ambas variables, así también se rechaza la existencia entre las dimensiones de la procrastinación y la variable ansiedad rasgo. Dicho estudio concluye que no existe correlación entre las variables investigadas o en alguna de sus dimensiones.

Mientras que Oyola y Collette (2019) ejecutaron un estudio cuyo propósito fue descubrir la relación entre actitudes sexuales y la característica ansiedad estado-rasgo. La metodología de la investigación fue cuantitativa correlacional. La muestra fue de 215

universitarios de una institución privada de Lima, para ello utilizaron dos instrumentos: Inventario de Actitudes hacia la Sexualidad de Eysenck y el Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo de Spielberger. La obtención de los resultados demostró que, si bien existe una relación entre estas variables, la muestra estudiada que reflejó mayor nivel de ansiedad-estado, fueron también los que mantuvieron una elevada actitud de liberalismo y excitabilidad sexual y niveles mínimos de puritanismo sexual. Se concluyó que existía una relación directa y significativa entre las actitudes sexuales con la ansiedad-estado.

Por su parte, Aldana (2020) elaboró un estudio en Lima cuyo propósito fue determinar la correlación entre destrezas sociales y autopercepción. El método utilizado fue de tipo correlacional, cuantitativo no experimental. La muestra probabilística fue de 241 jóvenes estudiantes (49 % hombres y 51 % mujeres) de una universidad de Lima. Los cuestionarios que se aplicaron fueron el Test de Habilidades Sociales del psiquiatra Arnold Goldstein y CGA (Cuestionario de Autoconcepto de Garley). Los resultados obtenidos demostraron una relación positiva y de significancia en un nivel moderado con respecto a las habilidades sociales y autoconcepto, una relación significativa entre las dimensiones de la variable habilidades sociales y las dimensiones de autoconcepto. Se deduce que a un elevado nivel de la variable desarrollo de destrezas sociales, se obtendrá un mayor nivel en la variable de autoconcepto en la muestra estudiada.

A su vez, Malásquez (2021) desarrolló una investigación que tuvo como propósito exponer si existe una relación entre las variables de ansiedad y procrastinación en el grupo del área administrativa de una empresa privada de Lima. La muestra fue de 60 empleados. La metodología que utilizó fue correlacional, observacional, descriptiva y transversal. Se utilizó el cuestionario de ansiedad estado-rasgo de Charles Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene, el cual demostró un elevado nivel de confiabilidad tanto para el cuestionario de

ansiedad-estado como en la dimensión de ansiedad-rasgo, los alfa de Cronbach obtenidos fueron de 0.92 y 0.87 para cada uno. Para el cálculo de la procrastinación se utilizó la escala de Busko, instrumento que logró una elevada confiabilidad cuyo alfa de Cronbach fue 0.87. Los resultados arrojaron un mínimo grado de ansiedad en el 35 % de los empleados, un nivel medio en el 40 % de los empleados y finalmente un nivel alto en el 25 % de los empleados. Asimismo, los resultados respecto a la variable procrastinación, arrojaron un bajo nivel en el 43 % de los empleados, un nivel medio en el 30 % de los empleados y finalmente un nivel alto en el 27 % de los empleados. La investigación rechazó la hipótesis general por lo cual, en resumen, concluyó que no existe la relación entre ambas variables estudiadas.

A su turno, Guzmán y Villalta (2021) realizaron un estudio para conocer si existe un nexo entre la variable destrezas sociales y la variable agresividad. La muestra estuvo compuesta por 150 escolares de educación secundaria de un colegio de Lima (39 % hombres y 61 % mujeres). Se empleó la metodología correlacional, cuantitativa, de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Los test utilizados fueron el EHS (Escala de Habilidades Sociales de María Elena Gismero) y el Cuestionario de Agresividad de A. Buss y M. Perry. Los resultados que se obtuvieron en la variable de habilidades sociales determinaron un nivel alto en el 48.7 % de la muestra, en relación con la variable de agresividad, se determinó un nivel muy alto de agresividad en el 14.7 % de la población y un nivel elevado de agresividad en el 34 % de la muestra con una correlación baja e inversa entre ambas variables. Concluyeron que, frente a un nivel elevado de destrezas sociales, el nivel de agresividad demostrado será menor.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Ansiedad

Definición de ansiedad

Según la definición de Clark y Beck (2012), la ansiedad se manifiesta como una respuesta emocional frente a eventos o situaciones que el individuo advierte como un peligro o amenaza. La ansiedad es parte de la coexistencia del ser humano y su estudio y afrontamiento se realiza desde diversos enfoques que a su vez también generan diversas definiciones.

Uno de los primeros psicólogos que intentó aislar y medir el constructo de la ansiedad, como lo manifiesta Kuaik (2019), fue el psicólogo inglés Raymond Bernard Cattell, y para ello utilizó la técnica de análisis de factores aplicando diversas mediciones psicológicas, Cattell y Scheier (1961), a partir de allí continuó con sus investigaciones para luego identificar y simplificar las variadas conexiones entre las variables que componen la ansiedad, Cattell (1983).

De acuerdo con lo manifestado por Kuaik (2019), los hallazgos de Cattell cuestionan lo que hasta ese momento se tenía como válido. Anteriormente diversas investigaciones de tipo experimental se habían enfocado en la investigación del constructo ansiedad como una manifestación con características de inmediatez, transitoriedad y variación que guardaba relación con manifestaciones fisiológicas como la tensión muscular, taquicardia entre otros síntomas, Kuaik (2019). Cattell y Scheier (1961) proponen la presencia de dos dimensiones diferenciables de la ansiedad, como estado y como un rasgo, dimensiones que se tratarán más adelante en el presente trabajo.

Según el diccionario de la American Psychological Association, la ansiedad consiste en lo siguiente:

Una emoción que se caracteriza por la aprensión y síntomas somáticos de tensión en que un individuo anticipa un peligro, catástrofe o desgracia inminente. El cuerpo a

menudo se moviliza para enfrentar la amenaza percibida: los músculos se tensan, la respiración se acelera y el corazón late con mayor rapidez. la ansiedad puede distinguirse del temor a nivel conceptual como fisiológico, aunque ambos términos se usan a menudo como sinónimos. La primera se considera una respuesta desproporcionada a una amenaza vaga y no identificada, mientras que el segundo es una respuesta apropiada a una amenaza específica y claramente identificable (Diccionario APA, 2010, p. 95).

Según Clark y Beck (2012), la ansiedad es un complejo sistema tanto de respuestas a nivel de la conducta como a nivel fisiológico frente a situaciones amenazantes que previamente se califican como peligrosas y que además están fuera del control del individuo y se pueden presentar en forma imprevista amenazando la integridad de la persona.

Fundamentos teóricos

Sarudiansky (2013) menciona que, en el alcance de la salud mental, la ansiedad es uno de los temas más estudiados por ciertos autores, los mismos que han puesto de relevancia sus variadas significaciones y su carácter incierto.

Un aspecto que representa una oportunidad para la investigación de la ansiedad es que se ha estudiado desde diversas líneas de investigación y enfoques psicológicos. Kuaik (2019), en su investigación sobre la *Ansiedad: revisión y delimitación conceptual*, realiza una evolución histórica de la ansiedad basados en los siguientes enfoques: el psicofisiológico, psicodinámico, experimental motivacional, psicométrico-factorial y el enfoque cognoscitivo conductual. Al respecto De Ansorena et al. (1983) refuerza lo anteriormente señalado, indicando que se puede explicar la ansiedad desde el enfoque psicodinámico y humanístico, desde la dirección experimental motivacional, desde la línea psicométrica factorial y desde el enfoque cognitivo conductual.

Epistemológicamente, la ansiedad es por naturaleza el fundamento y contraparte del bienestar y salud mental. Macaya et al. (2018) la describen de la siguiente manera:

Entonces es posible sostener que la salud depende de todos sus elementos y se encuentra históricamente determinada e íntimamente unida a las condiciones de existencia, estilos de vida y de convivencia, en relación inclusiva con la colectividad a que se pertenece (Macaya et al., 2018, p. 343).

Rondón (2006) afirma que trastornos y enfermedades mentales tales como la depresión y la ansiedad son habituales, menciona asimismo que diversos estudios realizados por el Instituto de Salud Mental Honorio Delgado confirman las cifras de otros países en donde un 37 % de la población tiene el riesgo de padecer un trastorno mental en el transcurso de su vida.

De Ansorena et al. (1983) expresan la importancia que tiene el término *ansiedad* cuando manifestaron en 1983 que habían transcurrido cerca de siete décadas desde que el constructo ansiedad se aporta a las obras literarias psicológicas, además dejan entender que este aporte se debe en gran medida a Sigmund Freud y a su obra *Angst* (término traducido como *ansiedad*). Desde allí, ha sido cuantiosa la producción de obras psicológicas relacionadas con el tema, literatura desarrollada con variados niveles de exactitud y precisión, muchas de ellas han aclarado el panorama de la ansiedad en el ser humano, pero también muchas de ellas han dejado un sabor a confusión, todo esto hace que se precise analizar en su totalidad las diferentes perspectivas, enfoques y teorías con las cuales se ha investigado la ansiedad y sus dimensiones.

Según González (2007), la ansiedad activa los mecanismos de defensa, protección y supervivencia. En esta dinámica, el dolor que siente o percibe la persona, se convierte en un mecanismo de alerta y supervivencia, es el que pone de manifiesto el daño emocional (real o imaginario) o físico que está padeciendo la persona. La ansiedad en niveles adecuados también funciona como un estímulo para alejarse del dolor y acercarse al bienestar o al placer, en este sentido no se habla de una ansiedad patológica que le resta funcionalidad al individuo y amerita

una intervención médica, por el contrario, una ansiedad no exagerada que lo estimula a manifestar conductas que lo alejarán de las amenazas y lo acercarán al bienestar. Si hipotéticamente la ansiedad no existiría, el ser humano no contaría con ese mecanismo de alerta que lo impulsa a buscar el equilibrio y ese estado de bienestar físico o emocional que en conjunto representa la salud mental.

Sobre la base de lo mencionado en el párrafo precedente, es importante diferenciar *miedo* de *ansiedad* para estar en condiciones de conocer cómo abordar uno u otra. Al respecto González (2007) señala que la ansiedad es una emoción que implica percibir un riesgo de separación o quiebre del *yo*, es importante también mencionar que la ansiedad, como sigue mencionando Gonzales (2007), es un concepto que se relaciona estrechamente con la angustia. Mientras que la ansiedad se manifiesta más en términos psíquicos como inquietud, por su parte, la angustia se manifiesta más en términos físicos, como la paralización del individuo, en este sentido y con el objetivo de profundizar el entendimiento de la ansiedad también hay que diferenciar sus dimensiones. La ansiedad como tal no se circunscribe solo al concepto de ansiedad, más bien está conformada por dos dimensiones, una de ellas está relacionada con los episodios pasajeros que le generan estados de ansiedad al individuo y la otra dimensión está relacionada con los rasgos de personalidad.

En relación con las dimensiones de la ansiedad, Zubeidat (2003) menciona lo siguiente:

La ansiedad, en términos de estado y rasgo ya aparecen en diversas publicaciones:

Desde la psicología de la personalidad (Endler y Okada, 1975; Eysenck, 1967, 1975; Gray, 1982; Sandín, 1990) se concibe la ansiedad en términos de rasgo y estado. Desde el punto de vista de rasgo (personalidad neurótica), se presenta una tendencia individual a responder de forma ansiosa, es decir, se tiende hacia una interpretación situacional-estimular caracterizada por el peligro o la amenaza, respondiendo ante la misma con ansiedad (Zubeidat et al., 2003, p. 15).

Sobre la base de lo mencionado por Clark y Beck (2012), la complejidad que representa el estudio de la ansiedad continúa llamando la atención de la comunidad científica, académicos, pensadores y críticos, muchos de ellos de gran relevancia y en una de sus obras, donde Clark y Beck tratan el tema de la terapia cognitiva para la ansiedad, hacen referencia a Rollo May (1953), quien afirmaba que la segunda mitad del siglo XX iba a estar más condicionada por la ansiedad, inclusive más que cualquier otro período de la historia desde finales de la edad media. Luego se puede deducir sobre la base de lo que dijo May que, si esta frase tuvo validez en el siglo pasado, la ansiedad será más fuerte para los inicios del siglo XXI, dado que las amenazas que persiguen al mundo son mayores en los diferentes ámbitos de la sociedad.

Efectos y consecuencias de la ansiedad

Los seres humanos tenemos tendencia natural, por instinto de conservación, a desconfiar, protegernos y defendernos de todo lo que signifique una amenaza a nuestro equilibrio cotidiano. Según Quiroga (2015), la percepción es un aspecto muy importante, ya que lo habitual es que el ser humano no responda a la amenaza real, sino a lo que percibe como amenaza, en donde es necesario acotar que el aspecto conductual se ve alterado por el tipo de amenaza que considera estar enfrentando.

El *estrés* es un término asociado a la ansiedad, siendo generalmente el que antecede a la aparición de estados ansiosos (Endler, 1988). Al respecto Zubeidat et al. (2003) señalan que “la distinción entre los conceptos de ansiedad y estrés, actualmente, se considera una tarea laboriosa debido al uso frecuente de ambos como procesos equiparables, agrupando una gran cantidad de elementos comunes” (Zubeidat et al., 2003, p. 13).

Duval et al. (2010) refieren que el estrés es una amenaza a los mecanismos de autorregulación o equilibrio natural del organismo u homeostasis. Es importante señalar al respecto, que el organismo para sobrevivir responde con respuestas que le permiten acomodarse a diversas situaciones y es el sistema parasimpático el que se encarga de la

activación de las respuestas automáticas con manifestaciones de adaptación que están relacionadas con la activación del sistema simpático.

Asimismo, situaciones generadas por la impotencia de no controlar nuestras acciones, nuestra salud y nuestra economía, sumado al confinamiento, hacen que las respuestas instintivas de huida, ataque o paralización no nos permitan pensar con claridad estableciéndose como factores estresantes, al respecto la Dra. Carla Hannaford señala lo siguiente:

Estos estresantes estimulan de manera exagerada los centros de supervivencia del sistema cuerpo/mente. Esto causa que la actividad nerviosa se centre en el sistema nervioso simpático y el tronco encefálico con poca activación del resto del cerebro, sobre todo de los lóbulos frontales (Hannaford, 2008, p. 163)

Gómez y Escobar (2006) mencionan lo siguiente:

El término *estrés* deriva del vocablo inglés *stresse*, usado durante la Edad Media para denotar el sufrimiento y pobreza de las personas. (...) La raíz más antigua de la cual se deriva *estrece* es del latí *strictia*, término vulgar para el vocablo latino *strictus*, este último es el pasado participio de *stringere* que significa oprimir, apretar o atar (Gómez y Escobar, 2006, pp. 30-31).

Debido a ello, el cerebro humano tiene como una de sus principales funciones el alertar frente a las amenazas del mundo que nos rodea. Muchas personas sienten ansiedad esporádicamente cuando deben afrontar circunstancias que pueden ser estresantes como dirigirse al público, realizar una presentación, cumplir una entrevista de trabajo y otras situaciones que por lo general son escenarios en donde es frecuente que una persona común sienta ciertos niveles de ansiedad que inclusive pueden activarla para que sea más funcional o productivo. Sin embargo, la ansiedad cuando supera ciertas escalas puede paralizar a la persona

impidiéndole que piense y comporte funcionalmente en la vida. Como señala textualmente, la doctora Marian Rojas Estapé:

Como psiquiatra suelo definir la felicidad como la capacidad de vivir instalado de manera sana en el presente, habiendo superado las heridas del pasado y mirando con ilusión el futuro. Los que viven enganchados en el pasado son los depresivos, neuróticos y resentidos; los que viven angustiados por el futuro son los ansiosos. Depresión y ansiedad son las dos grandes enfermedades del siglo XXI (Rojas, 2018, p. 65).

Finalmente, de acuerdo con lo descrito por González (2007), la ansiedad es un constructo que se relaciona con lo displacentero, asimismo refiere que la angustia y la ansiedad son conceptos que no es fácil diferenciarlos, se refuerza este concepto sobre la base de lo puntualizado por Passot (2022) cuando explica que la ansiedad es un estado mental vinculado al miedo, el cual puede ser contraproducente o desequilibrante para la salud mental.

La Ansiedad como Estado y Rasgo

Cattell y Scheier (1961) comentan que, desde la orientación psicométrico factorial, se plantea la existencia de dos factores que se diferencian en la ansiedad y que tenían cierta independencia: ansiedad-rasgo y ansiedad-estado.

Las teorías psicológicas fueron nutriendo el desarrollo de las investigaciones respecto a la ansiedad y a la medición de su presencia en los individuos, tal es así que, en 1966, el psicólogo Spielberger y sus colegas Gorsuch y Lushene, recogiendo principalmente las teorías e investigaciones de Cattell, diseñaron un inventario para calcular la ansiedad que destaca como estado y la ansiedad que destaca como rasgo, lo que a su vez permite visualizar en forma independiente los resultados de la medición de la dimensión estado y de la dimensión rasgo como una ventaja frente al diseño de acciones que eventualmente se podrán tomar sobre la base de los resultados de cada dimensión. Spielberger et al. (1966) conceptualizaron a la ansiedad

como una conducta predispuesta de la persona que percibe un diverso número de escenarios o condiciones amenazantes. Hay que señalar que a pesar de que no sean realmente peligrosas, algunas veces la persona responde desproporcionadamente.

De acuerdo con las investigaciones de Kuaik (2019):

Spielberger, haciendo referencia a Cattell cuestionó la independencia entre ansiedad rasgo y ansiedad-estado, y planteó la existencia de una interrelación entre ambas. Dada la complejidad del fenómeno no pudo concebir la ansiedad de forma independiente de las condiciones estímulares que la desencadenaban y de los procesos mediacionales involucrados. Por ello, la conceptualizó como una secuencia compleja de mecanismos cognitivos, afectivos y comportamentales evocada por alguna forma de estrés (Kuaik, 2019, p. 46).

Ansiedad-estado

Para Cattell y Scheier (1961), este tipo de ansiedad está referida al estado momentáneo y cambiante en cuanto a duración e intensidad.

Endler y Okada (1975), en su modelo multidimensional, determinan que el estado de ansiedad está basado de la interrelación de situaciones personales, reconociendo las áreas interpersonales, situaciones peligrosas físicamente, ambiguas o nuevas, y otras situaciones de evaluación social. En este sentido, se explica, por ejemplo, que diversas situaciones en la vida de los individuos pueden ocasionar estados de ansiedad pasajeros, los cuales una vez que desaparecen o disminuyen, también pueden ocasionar que el estado de ansiedad pasajera desaparezca o disminuya y no generan un estado de ansiedad permanente sino pasajeros, los cuales permanecerán hasta que el episodio y sus secuelas emocionales vayan quedando en el pasado. Sin embargo, aunque el peligro o la amenaza ya no sean reales, los recuerdos de aquellos episodios pueden volver a activar estados de ansiedad, como afirma la psiquiatra Rojas

(2018): “Recuerdos, ansiedad, memoria, activación física, todo ello unido; hipocampo y amígdala, binomio clave en la gestión de recuerdos y en los episodios de ansiedad” (p. 48).

Ejemplos de episodios a los que se refiere el párrafo anterior, pueden ser, dentro de las situaciones interpersonales, por ejemplo, las discusiones con otra(s) persona (s), el tratar de ser entendido y no lograrlo, mantener una conversación de baja calidad empática, conversar con una persona que no goza del agrado del otro. Respecto a situaciones que generen estados de ansiedad dentro de un escenario de peligro físico son, por ejemplo, el verse amenazado por un animal peligroso, el ser atacado por un delincuente, el experimentar un accidente vehicular, etc. Respecto a situaciones que generen estados de ansiedad dentro de un escenario de situaciones ambiguas o novedosas, por ejemplo, la toma de decisiones difíciles, el mudarse a otra ciudad, el cambiar de trabajo. Respecto a situaciones que generen estados de ansiedad dentro de un escenario de evaluación, por ejemplo, el hablar en público, realizar una exposición para defender una idea. Todas estas situaciones representan situaciones que pueden generar una ansiedad como estado, que tiende a disminuir o desaparecer una vez la situación también disminuya o desaparezca.

Es en esta línea, Spielberger et al. (1966) refieren a la ansiedad-estado (A/E) como lo siguiente:

Un estado o condición emocional transitoria del organismo humano, que se caracteriza por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos, de tensión y aprensión, así como por una hiperactividad del sistema nervioso autonómico. Puede variar con el tiempo y fluctuar en intensidad (Spielberger et al., 1966. p. 4).

Ansiedad rasgo

La ansiedad-rasgo sugiere una preferencia moderadamente invariable de la personalidad que se manifiesta con ansiedad, Cattell y Scheier (1961).

Según lo manifestado por Kuaik (2019), a pesar que la hipótesis cognoscitiva no reconoce la ansiedad como un rasgo de la personalidad, sí reconoce la presencia de determinadas diferencias particulares que llevan a la persona al desarrollo de desórdenes relacionados con sus emociones. Clark y Beck (2012) también manifestaron que existe una debilidad cognoscitiva relacionada a la ansiedad y refiere una propensión para desarrollarla.

Sobre la base del enfoque psicométrico factorial de Catell y Scheier, Spielberger et al. (1966) estudian y realizan sus propias investigaciones y refieren lo siguiente:

La ansiedad-rasgo (A/R) señala una relativamente estable propensión ansiosa por la que difieren los sujetos en su tendencia a percibir las situaciones como amenazadoras y a elevar, consecuentemente, su ansiedad-estado (A/E). Como un concepto psicológico, la A/R posee características similares a los constructos que Atkinson llama motivos, esas disposiciones que permanecen latentes hasta que son activadas por algunos estímulos de la situación, y que Campbell alude como disposiciones comportamentales adquiridas, residuos de experiencias pasadas que predisponen tanto a ver el mundo de una determinada manera como a manifestar unas tendencias de respuesta vinculada al objeto (Spielberger et al., 1966, p. 4).

2.2.2 Habilidades sociales

Definiciones

Las destrezas sociales como características de los individuos, facilitan la generación de escenarios apropiados para la interrelación de los individuos. Según Caballo (2007), la conducta social consiste en lo siguiente:

Un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que,

generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 2007, p. 6).

Para Lacunza (2011), la diferenciación de términos relacionados a las habilidades sociales es copiosa; es así que en la información experta se suele encontrar conceptos referidos a la interrelación social, interpersonales, de relación interpersonal, destrezas sociales, intercambios sociales, conductas de cambio social, entre otros.

Mientras que para Monjas (2000), las conductas son necesarias para interrelacionarse de una manera óptima con las personas.

Las habilidades sociales “atienden a la capacidad de relacionarse adecuadamente con los demás, de manera que un individuo sea aceptado y valorado socialmente” (Muñoz et al., 2011, p. 17).

Por su parte, Dongil y Cano (2014) nos comentan que dichas habilidades se constituyen en un cúmulo de capacidades y habilidades que nos ayudan a relacionarnos en forma idónea, para expresar lo que sentimos, opinamos, deseamos, así como expresarlas en distintas situaciones sin experimentar sentimientos negativos.

Supuestos teóricos

El enfoque filosófico y epistemológico del tratado de las habilidades sociales tiene fundamentos en el humanismo y, en este sentido, es pertinente lo manifestado por Moñivas (1994), quien manifestó que la evolución de la psicología, como la de cualquier ciencia, consiste en aportar nuevos enfoques que permitan dar cuenta de diferentes aspectos de la experiencia humana.

El hecho de que cualquier corriente de pensamiento esté atravesada por lo individual y lo social, plantea el problema de cuál es el conjunto de determinantes del conocimiento y de la conducta que tienen prioridad: si los que vienen del interior del individuo o de los que provienen de la red de relaciones humanas, desde este enfoque de la epistemología cognoscitiva

y conductual, y de acuerdo con lo sostenido por Neisser (1976), se trata de analizar la actividad de los organismos (entiéndase grupo de personas), tanto mental como conductual en el contexto en el que éste tiene lugar.

Vílchez (2020) observó que varios autores, entre ellos Albert Bandura, tomando como referencia la teoría de aprendizaje social, establecieron que la observación y la imitación representan los principales mecanismos para la adquisición de habilidades sociales, lo cual representa un valioso aporte para la elaboración de programas de adiestramiento en destrezas sociales. En relación con lo descrito, Estévez y Musito (2016) también mencionan que el aprendizaje por observación (aprendizaje vicario) por el cual se adquieren nuevas habilidades, entre ellas las sociales, permiten modular las conductas de quien tiene la responsabilidad de reforzar con su ejemplo, esto facilita establecer y diseñar los modelos de conducta que se buscan trasladar mediante la observación e imitación.

Mientras que Van Der (2015) menciona que los individuos, debido a nuestra naturaleza social, nos interrelacionamos constantemente y que tener una adecuada interacción nos garantiza una apropiada calidad de vida y relaciones interpersonales.

Estar al tanto de la correlación entre destrezas sociales y la ansiedad admite tomar decisiones para extinguir o reforzar conductas para disminuir la ansiedad y mejorar las capacidades sociales, al respecto Gómez et al. (2011) menciona que, para la evaluación de las conductas, es la decisión sobre los procedimientos adecuados lo que permite extraer los datos necesarios para el diagnóstico y la posterior intervención.

Existe una relación cercana entre el concepto de habilidad y competencia, ambas se interrelacionan en forma dinámica. Climent (2014) afirma lo siguiente:

Aunque el enfoque de competencias, tras cerca de cuatro décadas de expansión sostenida, ha trascendido a un sinnúmero de países y sistemas educativos alrededor del mundo, el soporte lógico de las competencias, es decir, su base de sustentación,

permanece en el ámbito conceptual y metodológico, ajeno a las interrelaciones de factores biológicos y no biológicos, que en buena medida explican el origen y la naturaleza de las competencias mismas. Seguramente, conforme se ahonde en el conocimiento de estos aspectos, muchos de los supuestos que a la fecha asume el movimiento de competencias (tanto en el medio educativo como en el laboral) tendrán que replantearse o descartarse para alcanzar un soporte más sólido, amplio e integral (Climent, 2014, p. 87).

A pesar de que una persona extrovertida tiene más probabilidad de destacar, en un ambiente social que una persona introvertida, el que cuenta con mayor capacidad cognitiva puede que utilice mejores estrategias sociales que otra persona limitada cognitivamente, dichas cualidades de la personalidad no serán suficientes para un idóneo ajuste social.

Por su parte, Cadoche et al. (2011) manifiestan que las competencias sociales (se refiere a ellas también como habilidades sociales) son un instrumento vital para las interrelaciones y para alcanzar un grado óptimo de armonía y ajuste social. Asimismo, deberían procurarse en todo entorno de la sociedad, colegios, universidades, etc., sobre todo donde se forman futuros profesionales, los mismos que deben contar con la adecuada capacitación para que su nivel de comunicación sea óptimo, y sepan trabajar en equipo, resolver conflictos, etc.

Finalmente, sobre la base de lo manifestado por Morán et al. (2014), las habilidades sociales son consideradas como cualidades que dejan percibir equilibrio y estabilidad en las personas y según Caldera et al. (2018), las habilidades sociales son uno de los constructos que la investigación en psicología ha relacionado con la salud mental. Es importante señalar que las habilidades sociales también son denominadas destrezas sociales tal como lo describe Ramírez-Corone et al. (2020).

Características de las habilidades sociales

Tomando como referencia los descrito por Gómez et al. (2011), se detallan las características de las habilidades sociales:

- Se constituyen como conductas que se adquieren a través del proceso de socialización, sobre todo en la niñez.
- Tienen componentes corporales, emocionales y cognitivos, es decir se hacen, se sienten y se piensan.
- Son claramente respuestas definidas para momentos específicos, se relacionan con la situación y dependen de lo específico situacional y dependen de la interacción y los parámetros de dicha situación dada.
- Son conductas que siempre relacionan a las personas, van en dos direcciones, dependen una de la otra bilateralmente y el esfuerzo depende de dos personas o más, en donde la interacción social ayuda a significar y desarrollar ésta competencia social.

Las habilidades sociales y la inteligencia emocional

Las habilidades que generan buenas interrelaciones sociales están basadas en la acción de la comunicación y en la capacidad de comprender a través de la empatía, esta última se utiliza para detectar las necesidades y el mundo interno de los demás evadiendo los juicios y al respecto Goleman (1996) refiere que los hallazgos realizados en este plano enfatizan su extraordinaria relevancia de estas capacidades sociales para anotar, explicar y responder en forma relevante a las relaciones interpersonales que favorezcan a su desarrollo.

Asimismo, Goleman (1996) menciona que el ser humano puede alcanzar un alto coeficiente intelectual, sin embargo, esta capacidad no es directamente proporcional al desarrollo exitoso que permita asegurar una debida interrelación con otras personas, en cambio, es el componente emocional el que ofrecerá las habilidades necesarias aun cuando el CI se

encuentre en un rango bajo. Es la inteligencia emocional la que principalmente ayudará a resolver los problemas y retos que aparezcan en la rutina diaria en el grupo humano en el cual se desenvuelve el individuo, apoyado en el autocontrol y la empatía. Estas competencias sociales son las que avalan la efectividad en el trato con el entorno social y su ausencia puede llevar a la ineptitud social o la frustración interpersonal de manera constante. La falta de estas habilidades promueve que hasta las personas más brillantes fallen y se equivoquen en sus relaciones personales y se vuelvan insensibles y arrogantes. Las habilidades sociales facilitan la vinculación con los demás de manera satisfactoria y efectiva a nivel personal, tanto en la comunicación no verbal como verbal, lo que permitirá inspirar, persuadir, influir, tranquilizar y profundizar en el ámbito de las buenas interrelaciones sociales.

Dimensiones de las habilidades sociales según Gismero

De acuerdo con los aportes de Gismero (2002), estas habilidades sociales están conformadas por seis magnitudes o dimensiones: la autoexpresión en ámbitos sociales, defender los propios derechos como consumidor, expresar disconformidad o enfado, saber decir no y cortar interacciones, realizar peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Estas seis dimensiones incorporan dentro de ellas elementos de la inteligencia emocional intrapersonal, es decir, la facultad de autoconocimiento, autocontrol y automotivación y sobre todo contienen aspectos de inteligencia emocional interpersonal basados en la comunicación y la empatía.

A continuación, se describe cada una de las seis dimensiones de acuerdo con el enfoque de Gismero (2002).

Autoexpresión en situaciones sociales

Es la agrupación de los propios rasgos o auténticas características del individuo que lo vuelven único en el momento en que se expresa con los demás ya sea de manera verbal o conductual en el marco de un entorno social.

D'Angelo (1994) enfatiza que la autoexpresión es la capacidad de aportar desde la propia identidad aceptando las sugerencias de los demás en cuanto a los aspectos que se pueden mejorar. La autoexpresión implica la seguridad para comunicar las propias opiniones.

Defensa de los propios derechos como consumidor

Habilidad basada en los derechos asertivos de Smith (1975) y representan el modo en el que se activan las conductas asertivas cuando se trata de defender los propios derechos en escenarios relacionados con el consumo (ejemplo: no permitir que alguien se “cuele” en la fila o cola, pedirle a una persona que está haciendo ruido en el cine que sea sigiloso o se calle, realizar devoluciones, entre otros ejemplos), es decir, solicitar o exigir los derechos que corresponden, pero con respeto hacia los demás.

Expresión de enfado o disconformidad

Es la facultad para manifestar sin dificultad y en forma ponderadamente emocional el enfado, disconformidad, sentimientos negativos con evidencia justificada hacia otras personas, familiares y amigos, en situaciones que se perciben como no correctas según nuestro punto de vista.

Sánchez (2016) señala que alcanzar un alto nivel en el desarrollo de esta habilidad implica expresar sentimientos o emociones negativas en forma justificada y respetuosa hacia los demás, sin embargo, cuando el nivel de desarrollo de esta habilidad es bajo, el individuo tendrá dificultad para expresar su enfado u oposición con asertividad o preferirá guardar silencio al no sentirse seguro de manifestar y sustentar verbalmente su enfado.

Decir no y cortar interacciones

Alcauza (2020) recomienda que se preste ayuda y se demuestre generosidad ante los demás, pero también es necesario saber cuándo decir no o cortar la interacción con alguien con quien no se quiere mantener una conversación. En otras palabras, es bueno ser flexibles, pero no llegar al grado de exigirse y satisfacer constantemente a otros y colocarlos por sobre los deseos y anhelos de uno mismo. Gismero (2002) menciona el “decir no y cortar interacciones” (p. 41) y pone de manifiesto la capacidad para “cortar” nexos que no se desean mantener con personas que insisten seguir conversando en momentos en que deseamos poner alto a una charla, cortar una relación de amistad con quien no se desea conservar una relación, o negarse a entregar algo en forma de préstamo cuando en realidad no se quiere hacer.

Hacer peticiones

Sobre la base de lo descrito por Riso (2013) se destacan cuatro pensamientos de las personas con habilidades poco asertivas:

- “Los derechos de los demás están en primer lugar y son más importantes que los míos” (Riso, 2013, p. 6).
- “No debo herir los sentimientos de las demás personas, aunque yo esté seguro que tengo razón y me perjudique actuar así” (Riso, 2013, p. 6).
- “Si expreso mis opiniones, lo más probable es que seré criticado o rechazado”. (Riso, 2013, p. 6).
- “No sé qué decir ni cómo decirlo. No soy hábil para expresar mis emociones” (Riso, 2013, p. 6).

La expresión de petición hacia otras personas es la capacidad de manifestar una solicitud para obtener ayuda de los demás. Se debe respetar los sentimientos y derechos de las personas, pero sin llegar a la manipulación, esto implica la capacidad de declarar o pedir lo que deseamos y queremos de manera concisa y clara para que nuestro entorno social nos entienda.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

¿Cómo puedo hablar con él o con ella?, ¿cómo solicitar una cita?, ¿cómo iniciar una conversación o entablar una amistad con el sexo opuesto? Esta habilidad debe desarrollarse minimizando el miedo la ansiedad y la vergüenza e implica una iniciativa personal para llegar a ofrecer un cumplido hacia una persona atractivo/a o interesante, se obtiene una puntuación alta cuando se tiene esta facilidad para iniciar relaciones con personas del sexo opuesto y una baja calificación cuando se tiene dificultad en realizar esta acción.

La importancia de evaluar y medir habilidades sociales radica en que se puede explicar mejor el funcionamiento de los individuos en diversas áreas de su vida. En el ámbito educativo posibilita el apoyo y la generación de estrategias para desarrollar o fortalecer aquellas habilidades sociales que se han identificado como áreas de mejora brindando a los estudiantes el permitir interactuar naturalmente para establecer un vínculo afectivo que implica otras virtudes como el respeto la tolerancia, etc., y la oportunidad de incrementar sus posibilidades para ser personas productivas, útiles y necesarias en la sociedad.

2.3 Definición de Términos básicos

Ansiedad

Clark y Beck (2012) refieren que la ansiedad es un mecanismo de respuesta que funciona dentro de un complejo sistema de fisiología, emoción, cognición y conducta, respuesta que manifiesta el individuo como una reacción de defensa frente a una amenaza que puede ser real o imaginaria frente a los eventos que percibe como amenazadores, imprevisibles o incontrolables.

Ansiedad-estado

Spielberger (1966) menciona que es un estado emocional inmediato, pudiendo variar en el tiempo. Es una ansiedad que se genera por episodios pasajeros y que disminuye o desaparece cuando el episodio también disminuye o desaparece. La ansiedad-estado es una

combinación particular de sentimientos de preocupación, nerviosismo, disconformidad, estrés que va acompañada de cambios fisiológicos.

Ansiedad rasgo

Spielberger (1966) menciona que ansiedad rasgo es aquella que no se manifiesta necesariamente en la conducta, es una ansiedad latente como característica de la personalidad del individuo. En este sentido, las personas que manifiestan un elevado nivel de ansiedad - rasgo, a su vez tienen mayor predisposición a padecer ansiedad-estado en forma aguda y frecuente.

Habilidades sociales

Basado en lo expresado por Caballo (2007), las habilidades sociales son el conjunto de conductas asertivas que facultan expresar deseos, opiniones e ideas, en forma clara, con respeto y asertividad y que permiten al individuo desarrollarse e integrarse adecuadamente en un contexto social.

Autoexpresión de situaciones sociales

Es la capacidad para expresarse como uno mismo, en forma original y espontánea, sin manifestar nerviosismo por las presiones generadas en diversas situaciones sociales como, por ejemplo, en fiestas, reuniones grupales o reuniones laborales entre otras situaciones.

Defensa de los propios derechos como consumidor

Es la capacidad de expresión sobre todo con personas extrañas, en donde se manifiesta la necesidad de defender los propios derechos relacionados con el consumo o uso de algo, por ejemplo, no dejar que alguien tome un lugar que no le corresponde en la fila o que alguien suba sorpresivamente a un taxi antes que uno, también es la capacidad de solicitar un descuento o devolver algo en la tienda, sustentando adecuadamente los motivos justos de la devolución.

Expresión de enfado o disconformidad

Es la habilidad que permite expresar enfado cuando se está en desacuerdo con otras personas con razones justificadas. Lo contrario a esta habilidad se manifiesta cuando hay dificultad para expresar las discrepancias o cuando se guarda silencio para evitar conflictos con otras personas, ya sean conocidas o no.

Decir no y cortar interacciones

Es la capacidad para terminar interacciones con otras personas con las cuales ya no se desea mantener la interacción, lo cual permite al individuo interrumpir conversaciones, negarse a hacer favores cuando no se desea o mostrar una negación para prestar algo cuando en realidad no se quiere.

Hacer peticiones

Es la capacidad de expresar un pedimento sin tener dificultad para hacerlo frente a familiares, amigos o desconocidos, en situaciones cotidianas personales (hogar, escenarios académicos, deportivos, etc.), profesionales (trabajo, negociaciones, etc.) o de consumo (tiendas, restaurantes, etc.).

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

Es la habilidad para iniciar o establecer interrelaciones con personas del sexo opuesto, mostrando seguridad, por ejemplo, cuando se inicia una plática, cuando se solicita un encuentro o cita, cuando se invita a bailar o cuando se expresa cumplidos.

Capítulo III

Hipótesis, Variables y Operacionalización de las Variables

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Existe relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Existe una relación significativa entre la ansiedad-estado y el hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
- Existe una relación significativa entre la ansiedad-estado y el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

3.3 Variables

Variable 1: ansiedad estado-rasgo (A)

Variable 2: Habilidades sociales (H)

3.4 Definición Operacional e Indicadores

3.4.1. Variable 1: ansiedad estado-rasgo

Tabla 1

Operacionalización de la variable ansiedad estado-rasgo

Ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada pulso Corporación Médica de Lima, 2022			
Variable del estudio: ansiedad-estado-rasgo			
Conceptualización de la variable			
<p>Spielberger et al. (1966) refiere que la Ansiedad-estado es una condición transitoria y emocional, que se manifiesta debido a eventos también transitorios o pasajeros los cuales son percibidos por el individuo como peligros o amenazas ocasionando nerviosismo, aprensión y alteración. Los eventos que generan Ansiedad-estado no necesariamente tienen que ser reales, también pueden ser imaginarios. La ansiedad como estado puede tener variaciones en el tiempo y su intensidad puede variar, dependiendo del evento. Cuando el evento transitorio disminuye o desaparece, la ansiedad-estado también tiende a disminuir o desaparecer.</p> <p>Spielberger et al. (1966) refiere que la Ansiedad rasgo más bien se relaciona con una tendencia individual que puede estar determinada por las características de personalidad del individuo, lo que genera que estos rasgos faciliten la generación de ansiedad, mostrando una propensión a la estabilidad ansiosa a lo largo del tiempo. Los rasgos ansiosos son aquellos “motivos” internos que permanecen en estado de latencia pero que manifiestan una tendencia para activarse como ansiedad debido a ciertos estímulos.</p> <p>Definición operacional. La variable ansiedad se mide a través de las dimensiones ansiedad – estado (A – E) y ansiedad – rasgo (A – R). En la medición de la variable ansiedad se empleará un cuestionario de encuesta, con 2 factores y 40 ítems.</p>			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Ansiedad-estado (A – E)	Características y condiciones que dejan observar un estado ansioso frente a eventos transitorios percibidos como amenazantes o peligrosos.	Del 1 al 20	Ordinal
Ansiedad rasgo (A – R)	Características y condiciones que dejan observar una personalidad neurótica a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones.	Del 21 al 40	Ordinal

3.4.2 Variable 2: habilidades sociales

Tabla 2

Operacionalización de la variable habilidades sociales

Ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, 2022

Variable del estudio. habilidades sociales

Conceptualización de la variable

Gismero (2002) refiere lo siguiente:

Es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes, en situaciones específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal, sus sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto reforzamiento y maximiza las posibilidades de conseguir un refuerzo externo (Gismero, 2002, p. 14).

Definición operacional. La variable habilidades sociales se mide a través de las dimensiones: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. En la medición de la variable habilidades sociales se empleará un cuestionario de encuesta, con 6 factores y 33 ítems.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Autoexpresión en situaciones sociales	Características del individuo que lo hacen original y único a la hora de expresarse.	1,2,10,11,19,20,28,29	Ordinal
Defensa de los propios derechos como consumidor	Conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo.	3,4,12,21,30	
expresión de enfado o disconformidad	Habilidades para expresar sin dificultad y con equilibrio emocional, situaciones de enfado y discrepancias.	13,22,31,32	
Decir no y cortar interacciones	Habilidades para cortar interacciones que no se quieren mantener con algunas personas.	5,14,15,23,24,33	
Hacer peticiones	Capacidades de formular una petición respetando los derechos y sentimientos de los demás, sin caer en la manipulación.	6,7,16,25,26	
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Habilidades para iniciar interacciones sin dificultad con el sexo opuesto y de realizar intercambios positivos.	8,9,17,18,27	

Capítulo IV

Metodología

4.1 Tipo de Investigación

4.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, pues se basó en el análisis de hechos observables, los cuales fueron cuantificados y medidos. Según Binda y Balbastre (2013), la metodología cuantitativa, más allá de una exploración, explicación y descripción, efectúa inferencias estadísticas desde la información obtenida desde una muestra hacia la población que esta representa, evaluando la correspondencia existente entre las variables estudiadas.

4.1.2 Tipo de investigación según su propósito intrínseco

El presente trabajo de investigación, de acuerdo con su propósito intrínseco, fue de tipo correlacional, ya que se identificó la asociación entre variables o constructos independientes de manera estadística por medio de coeficientes de correlación (Visval, Iglesias y Osuna, 2008).

4.1.3 Tipo de investigación según su propósito extrínseco

De acuerdo con su propósito extrínseco, el tipo de investigación fue pura o teórica (básica), porque tuvo como propósito generar nuevo conocimiento sin que necesariamente tenga una aplicación en un corto o mediano plazo. Según Zorrilla (1993), la investigación básica también llamada “pura”, ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos y también colabora al incremento de los mismos por medio de la exploración de obras literarias e investigaciones científicas previas, no para aplicarlas, sino más bien para generar nuevo conocimiento.

4.1.4 Tipo de estudio según su aproximación a las fuentes de información

El tipo de estudio se aproximó a fuentes primarias de información.

Maranto y Gonzales (2015) denominan fuentes primarias a aquellas que entregan información original de primera mano. Las fuentes primarias contienen información que no ha sido procesada, evaluada ni interpretada por otro investigador.

4.1.5 Tipo de investigación según los métodos a emplearse

El tipo de investigación, según el método a emplearse, se basó en la utilización de encuestas por medio de cuestionarios.

De Paz (2008) refiere que los cuestionarios y las entrevistas son técnicas de encuesta que cumplen con los rigores de la investigación científica y en cuya etapa de recolección de información, esta se obtiene por medio de preguntas verbales o escritas, que se le formula a la población o muestra involucrada en el estudio.

4.2 Método de Investigación

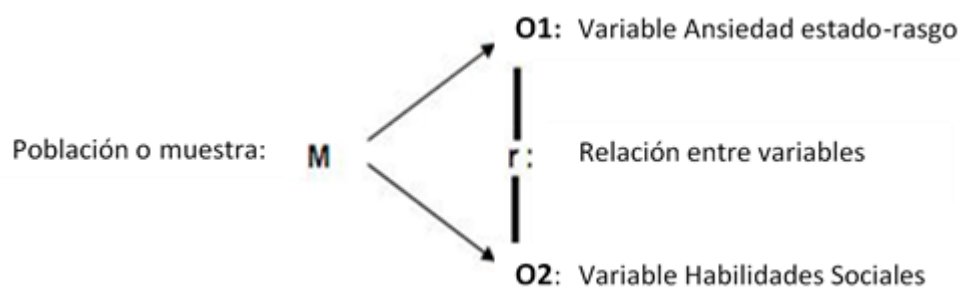
4.2.1 Método general de investigación

El método que se aplicó en la investigación fue el método científico, el cual estuvo conformado por una serie de procedimientos sistematizados, utilizando estrategias racionales y objetivas, basándose en el empirismo, en las mediciones y respetando procedimientos definidos en las pruebas de razonamiento. La ciencia está conformada por procesos de aplicación, métodos y técnicas científicas con el objetivo de encontrar soluciones a problemas específicos, en el marco de una realidad que puede ser observada (Igartua y Humanes, 2004).

4.2.2 Diseño de investigación

El estudio fue retrospectivo, descriptivo-correlacional, de corte transversal no experimental. Fue retrospectivo porque se centró en eventos pasados, fue descriptivo porque describió fenómenos sociales, fue correlacional porque identificó la asociación entre

variables. De acuerdo con lo descrito por Rodríguez y Mendivelso (2018), el diseño del estudio fue transversal y no experimental, dado que las variables fueron medidas una sola vez y la información se recolectó en un determinado momento sin intentar evaluar la evolución de las variables que fueron analizadas, es decir, que en esta investigación no se manipularon las variables, se limitó a medir situaciones ya existentes no provocadas, por lo cual, fue una investigación no experimental.



Dónde:

M = Muestra conformada por los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima.

O1= Observación de la variable ansiedad estado-rasgo

O2= Observación de la variable habilidades sociales

4.3 Población Muestra y Muestreo

4.3.1 Población

Arias-Gómez et al. (2016) definen “población” como un conjunto de elementos bien definidos, accesibles y delimitados, donde se seleccionará la muestra en el marco del cumplimiento de criterios definidos predeterminadamente, así mismo Porras (2014) señala que la población es la agrupación de todas las posibles individualidades de observación que en su conjunto conforman el problema de investigación, en definitiva, la población representa el objetivo principal en el cual se centra del problema a investigar y en donde la muestra extraída está conformada por una parte representativa de la población.

Fue necesario que la población cumpla con criterios de uniformidad en cuanto a sus características y que estuviera delimitada en un espacio finito, lo cual permitió obtener una mayor confiabilidad y validez de las mediciones y análisis que se obtuvieron a partir de ella.

La población estuvo constituida por los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, 2022. Esta es una organización que brinda servicios integrales en salud ocupacional, que están conformados por exámenes médicos ocupacionales, unidades médicas en las empresas y soluciones médicas en relación con el COVID-19. Los colaboradores de Pulso Corporación Médica están conformados en su mayoría por profesionales de la salud como médicos, psicólogos, laboratoristas, entre otras especialidades y para efectos de la presente investigación tuvo las siguientes características:

Cantidad. El tamaño de la población fue de 500 colaboradores

Homogeneidad. La población conformada por los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica tuvo las mismas características.

Tiempo. El estudio de la población se realizó en el mismo momento (2022).

Espacio. Se limitó a colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica.

4.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 202 colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica.

Porras (2014) refiere que la muestra es un subconjunto de una población estudiada y que se utiliza por cuestiones de practicidad, economía de recursos (económicos, tiempo, materiales). En muchos casos no se puede estudiar a toda la población, es por ello que una muestra bien definida y confiablemente representativa, permite extrapolar los resultados hacia la población.

4.3.3 Muestreo

El muestreo fue aleatorio simple.

Martinez (2012) describe que el muestreo aleatorio simple o también denominado irrestricto, brinda las mismas oportunidades para que cada unidad de la población se vea representada en el estudio a partir del muestreo.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

p (0,5): Probabilidad para el éxito.

q (0,5): Probabilidad de fracaso ($q = 1 - p$)

d (0,06): Tolerancia al error.

N (500): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando se obtiene: $n = 174$ (se recibieron encuestas de 202 colaboradores)

Para los criterios de inclusión se consideró a lo siguiente:

- Colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores adultos (mayores a 18 años).
- Colaboradores que decidieron participar voluntariamente en la investigación.

Para los criterios de exclusión se consideró lo siguiente:

- No incluir a los colaboradores que no aceptaron participar de acuerdo con lo descrito en el consentimiento informado.
- Personas que no eran colaboradores de la empresa Pulso Corporación Médica.

- Cuestionarios que no fueron respondidos completamente.
- Colaboradores que se encontraban de vacaciones o que gozaban de licencia al momento de la realización de la recolección de información.

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

De Paz (2008) refiere que la recolección de datos es un proceso por el cual se obtiene información, valores o respuestas que luego serán analizadas y medidas para llegar a conclusiones relacionadas con las variables estudiadas.

La técnica de recolección que se aplicó fue la técnica de encuestas en línea (*on-line*) vía Google Forms.

De acuerdo con lo descrito por De Paz (2008), los cuestionarios son técnicas de encuesta que cumplen con los rigores de la investigación científica y en cuya etapa de recolección de información, esta se obtiene por medio de preguntas verbales o escritas que se le formula a la población o muestra involucrada en la investigación.

Para iniciar el procedimiento de recolección de información, se envió una solicitud formal al Director General de la empresa Pulso Corporación Médica, quien autorizó la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de la organización. En esta solicitud también se brindó las fechas probables en las cuales se desarrollaría el procedimiento. Una vez realizadas las coordinaciones de las fechas y con la debida autorización se procedió a enviar vía mecanismos digitales (correo electrónico o redes sociales) los formularios de encuesta a los colaboradores que participaron en la investigación. Asimismo, los cuestionarios fueron convertidos a formatos digitales donde se utilizaron aplicaciones de formularios electrónicos que brindaron mecanismos versátiles para la elaboración y gestión de encuestas en línea cuyas principales ventajas fueron los siguientes:

- Múltiples usuarios desarrollaron el cuestionario al mismo tiempo.

- Accedieron fácilmente desde cualquier lugar.
- No fue necesaria la instalación de aplicaciones en computadoras o celulares.
- Disponibilidad de transferir la información a hojas de cálculo Excel de Windows.

4.4.1 Instrumentos de recolección de datos

Tamayo y Siesquén (2012) refieren que los instrumentos de recolección de datos deben seleccionarse de acuerdo con la naturaleza y objeto de la investigación para que permitan obtener información confiable y válida respecto al tema de investigación y a las variables de estudio. También deben seleccionarse teniendo en cuenta la factibilidad de acceso hacia aquellos que brindarán su información.

Los instrumentos que se utilizaron en el estudio fueron cuestionarios con medición de los ítems en escala de Likert. El objetivo de esta medición fue evaluar la opinión y actitudes de las personas.

Se utilizaron el cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo STAI y la Escala de Habilidades Sociales EHS. A continuación, se presentan las fichas técnicas de los instrumentos:

Tabla 3

Ficha Técnica Cuestionario STAI

Nombre original del cuestionario:	del STAI (State–Trait Anxiety Inventory (Self Evaluation Questionnaire) IDARE
Edición:	Edición 2015 revisada y ampliada TEA Ediciones
Constructo de medición:	Medición de la ansiedad estado-rasgo
Autores:	C.D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene
Procedencia:	Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California

Administración:	Autoevaluación individual / colectiva
Duración:	Aproximadamente 15 minutos
Sujeto:	Adolescentes y adultos
Baremación:	Tabla de baremos para la prueba, y para cada factor de la prueba (para adolescentes y adultos, varones y mujeres).
Dimensiones:	- Ansiedad-estado - Ansiedad-rasgo
Ítems:	40
Materiales:	Manual, ejemplar de la prueba impreso por ambas caras, plantilla de corrección.
Formato de aplicación adaptado:	Cuestionario para ser aplicado vía internet mediante la aplicación Google Forms
Confiabilidad:	El presente instrumento presenta una alfa de Cronbach con índices entre 0.86 y 0.92, lo que indica una elevada consistencia interna.
Validez:	La validez del criterio del STAI se demuestra por las pruebas de relación efectuadas con pruebas como la escala de ansiedad de Catell (IPAT) y la de Taylor, y se obtuvo intercorrelaciones elevadas con estas y otras pruebas. Al relacionar resultados del STAI con otras pruebas de personalidad se han encontrado índices positivos en el A/R que son valores más importantes que el A/E.

Confiabilidad del Inventario STAI-IDARE

Actualmente, el cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo STAI (IDARE) es una de las escalas más utilizadas en investigaciones de psicología clínica entre otras razones se debe a su fácil corrección.

Espíritu (2018), en su estudio sobre estudiantes universitarios en Chimbote, Perú, obtuvo mediante la confiabilidad de Omega un valor de 0.895 en la dimensión ansiedad-estado y un Omega de 0.865 en la dimensión de ansiedad-rasgo, ambas valoraciones aceptables.

Mientras que More (2020), en su estudio realizado en la ciudad de Piura, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.853 para la ansiedad-estado y un Alfa de Cronbach de 0.901 para la ansiedad-rasgo, demostrando con ello un alto nivel de confiabilidad para el cuestionario STAI

Validez del Inventario STAI-IDARE

Espíritu (2018), en su estudio con universitarios en la ciudad de Chimbote, validó el cuestionario STAI mediante el método de análisis factorial y se obtuvo óptimos índices de ajuste: GFI = 0.947, RMR= 0.047, RMSEA = 0.0716 y NFI = 0.929.

More (2020), en su estudio realizado en la ciudad de Piura, validó el cuestionario STAI sometiéndolo a criterio de tres expertos y dio resultados de reactivos altamente coherentes, claros y relevantes. Así mismo, comprobó la validez del cuestionario por medio del método ítem-test, en el cual comprobó que todos los ítems eran significativos. Finalmente, utilizó el método de análisis factorial por el cual obtuvo reactivos que determinaron correlación positiva con alguna dimensión.

Tabla 4

Ficha técnica Escala de Habilidades Sociales EHS

Nombre original	Escala de Habilidades Sociales (EHS)
Autor	Elena Gismero Gonzales
Procedencia	Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España
Administración	Autoevaluación a nivel colectiva o individual
Duración	Aprox. de 10 a 16 minutos
Sujeto	Adolescentes y adultos
Significación	Evaluación de la aserción y las habilidades sociales.

Baremación	Baremos nacionales de población general (varones-mujeres / jóvenes y adultos)
Dimensiones	Autoexpresión en situaciones sociales Defensa de los propios derechos como consumidor Expresión de enfado o disconformidad Decir no y cortar interacciones Hacer peticiones Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto
Ítems	33
Materiales	Manual, prueba impresa y plantilla de corrección.
Formato de aplicación adaptado	Cuestionario para ser aplicado vía internet mediante la aplicación Google Forms
Confiabilidad	El cuestionario demostró una alta consistencia interna y confiabilidad como lo demuestran los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach de 0,88
Validez	El cuestionario demuestra validez de constructo. Los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general.

Confiabilidad del Inventario habilidades sociales Escala EHS

Palacios (2017), en un estudio realizado en la ciudad de Lima, analizó las propiedades del cuestionario EHS de Gismero y obtuvo un índice de Alfa de Cronbach de 0.80, lo que le permitió comprobar la confiabilidad del instrumento en sus seis dimensiones.

Vílchez (2020), en un estudio que midió las propiedades psicométricas del cuestionario EHS de Gismero, comprobó la confiabilidad del instrumento con la obtención a nivel general de un Alfa de Cronbach de 0.83 a nivel general.

Validez del Inventario Habilidades Sociales Escala EHS

Palacios (2017) demostró la validez del cuestionario EHS de Gismero en un estudio realizado en Lima, en el que midió las habilidades sociales en adolescentes. Determinó la validez del instrumento por medio de la correlación ítem-test y por validez de contenido, en los cuales obtuvo resultados aceptables como también significativos.

Por su parte, Álvarez (2020), en su investigación realizada en una universidad en la ciudad de Trujillo, cuya población estuvo determinada por jóvenes en rehabilitación, midió las propiedades psicométricas y comprobó la validez del instrumento mediante juicio de diez expertos en el tema investigado en el cual se apreció una relación estadística significativa en donde $p < 0.05$.

4.4.2 Procesamiento de datos

Para la elección de las pruebas estadísticas y comprobación de las hipótesis se tomaron en cuenta tres aspectos: (1) diseño de la investigación, (2) número de mediciones a realizar y (3) la escala en que se miden las variables.

En primer lugar, se realizó la recolección de información mediante el desarrollo de los cuestionarios por los colaboradores que conformaron la muestra. La información obtenida a partir de los cuestionarios, se trasladó a una hoja de cálculo en Excel de Windows y luego fueron procesadas en el *software* SPSS versión 26.00 en español, para obtener la información estadística.

De acuerdo con la metodología de investigación correlacional, transeccional y descriptiva, en primer lugar, se identificó la consistencia interna de los instrumentos para determinar su confiabilidad, para ello se identificaron los coeficientes mediante el método de alfa de Cronbach, luego se procedió a identificar la distribución de la información para conocer si los datos presentaban una distribución normal o una distribución no normal; dado que la muestra fue mayor a 50 colaboradores, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

Los resultados de la prueba de normalidad determinaron que las distribuciones de los datos presentaban una distribución no normal, determinándose la utilización de una prueba no paramétrica para establecer la forma en que ambas variables se correlacionan. La prueba

utilizada para observar la correlación y realizar la contratación de hipótesis fue el Rho de Spearman.

Capítulo V

Resultados

5.1 Presentación de Resultados Descriptivos

5.1.1 Resultados de coherencia interna

Tabla 5

Coefficiente Alfa sobre la confiabilidad del instrumento

	Coefficiente Alfa	N
Ansiedad-estado	,914	20
Ansiedad rasgo	,865	20
Habilidades sociales	,889	33

Se observó en la tabla 5 que en la ansiedad-estado se obtuvo un coeficiente alfa de ,914, y en lo correspondiente a ansiedad rasgo un alfa de 0,865. Asimismo, en cuanto a habilidades sociales se obtuvo un alfa de ,889. Estos resultados indicaron que ambas variables poseían aceptables confiabilidades.

5.1.2 Resultados descriptivos

Tabla 6

Características sociodemográficas de los colaboradores de la empresa privada Pulso

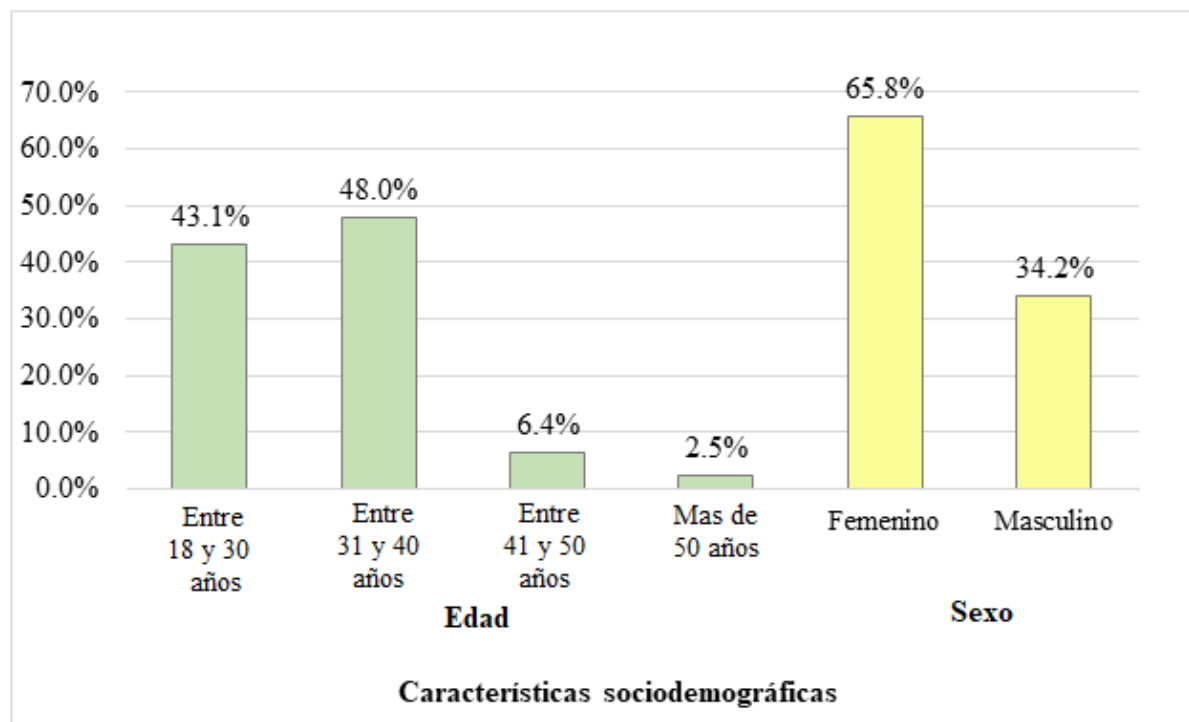
Corporación Médica, Lima, 2022.

		n	%
Edad	Entre 18 y 30 años	87	43,1 %
	Entre 31 y 40 años	97	48,0 %
	Entre 41 y 50 años	13	6,4 %
	Más de 50 años	5	2,5 %
	Total	202	100,0 %
Sexo	Femenino	133	65,8 %
	Masculino	69	34,2 %
	Total	202	100,0 %

Figura 1

Características sociodemográficas de los colaboradores de la empresa privada Pulso

Corporación Médica, Lima, 2022.



Se observó en la tabla 6 y figura 1, que en lo concerniente a la edad de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, el 48,0 % tuvo entre 31 a 40 años; el 43,1 %, entre 18 y 30 años; el 6,4 %, entre 41 y 50 años; y el restante 2,5 %, más de 50 años. Por otro lado, en lo concerniente al sexo de los colaboradores, el 65,8 % era de sexo femenino; mientras que el 34,2 %, de sexo masculino.

Tabla 7

Niveles de la ansiedad estado-rasgo en los colaboradores de la empresa privada Pulso

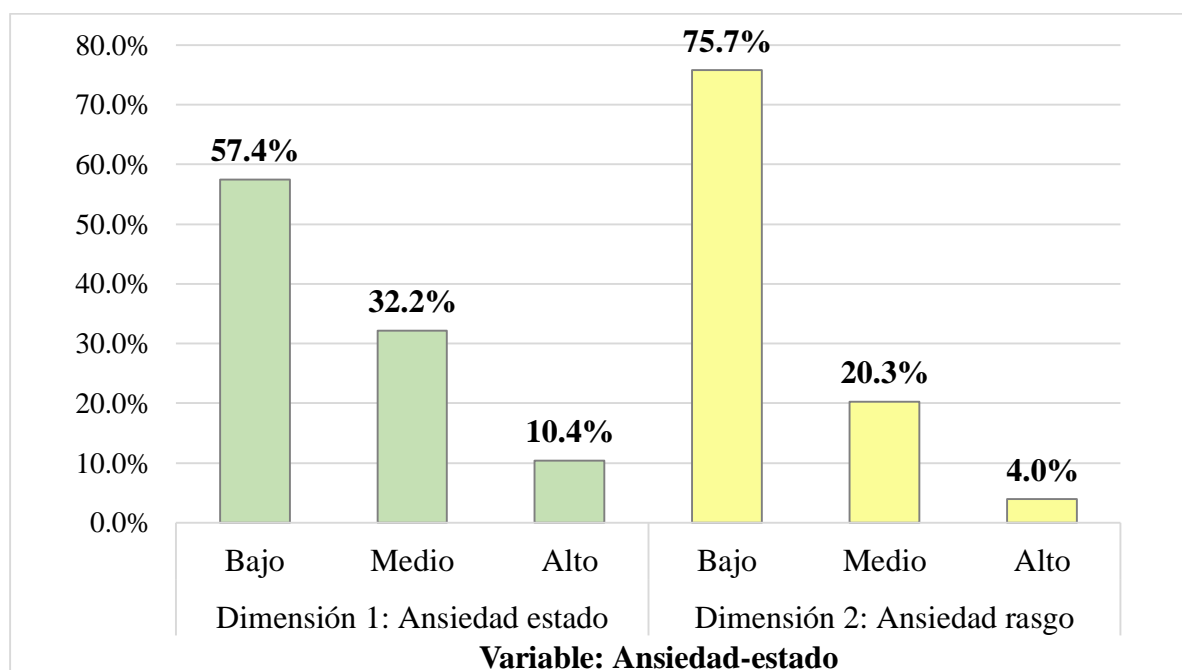
Corporación Médica, Lima, 2022.

		n	%
Dimensión 1: ansiedad-estado	Bajo	116	57,4 %
	Medio	65	32,2 %
	Alto	21	10,4 %
	Total	202	100,0 %
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Bajo	153	75,7 %
	Medio	41	20,3 %
	Alto	8	4,0 %
	Total	202	100,0 %

Figura 2

Niveles de la ansiedad estado-rasgo en los colaboradores de la empresa privada Pulso

Corporación Médica, Lima, 2022.



Se observó en la tabla 7 y figura 2, que, en cuanto a la ansiedad-estado, el 57,4 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo nivel

bajo; el 32.2 %, un nivel medio; y el restante 10,4 %, un nivel alto. Por otro lado, en lo concerniente a la ansiedad-rasgo, el 75,7 % obtuvo nivel bajo; el 20,3 %, un nivel medio; y el restante 4,0 %, un nivel alto.

Tabla 8

Niveles de habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso

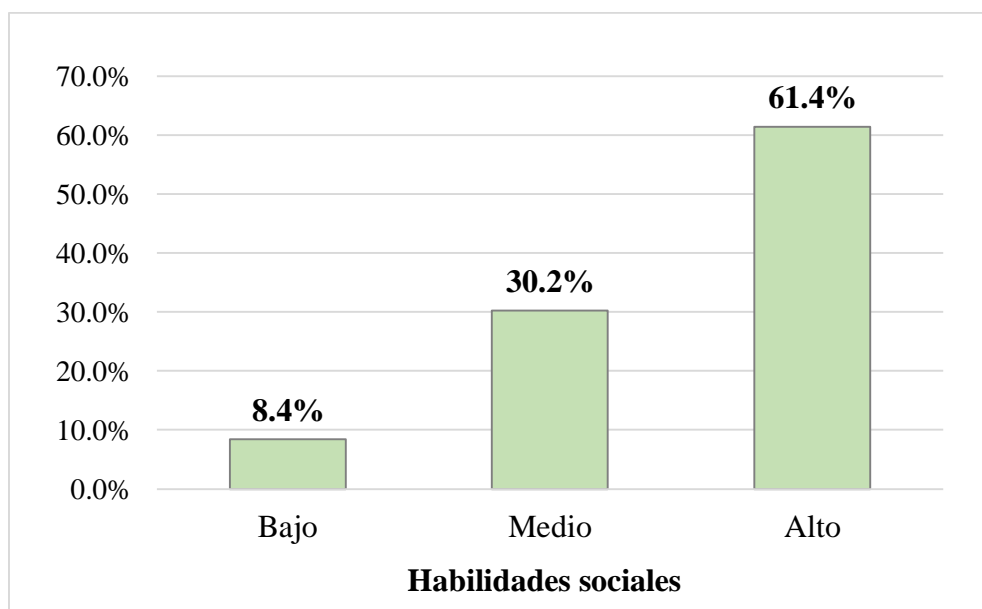
Corporación Médica, Lima, 2022.

		n	%
Variable 2: Habilidades sociales	Bajo	17	8,4 %
	Medio	61	30,2 %
	Alto	124	61,4 %
	Total	202	100,0 %

Figura 3

Niveles de habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso

Corporación Médica, Lima, 2022.



Se observó en la tabla 8 y figura 3, que el 61,4 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo nivel alto de habilidades sociales.

Continúa el 30,2 % con un nivel medio de habilidades sociales. Mientras que el restante 8,4 % un nivel bajo de habilidades sociales.

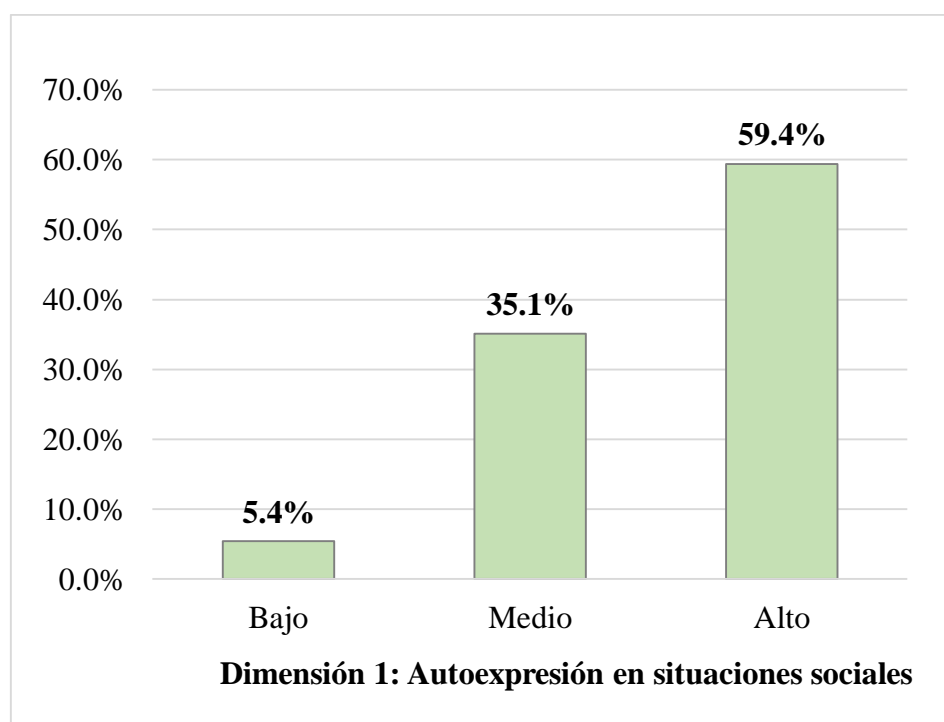
Tabla 9

Niveles de la dimensión 1 Autoexpresión en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

	n	%
Bajo	11	5,4 %
Medio	71	35,1 %
Alto	120	59,4 %
Total	202	100,0 %

Figura 4

Dimensión 1: autoexpresión en situaciones sociales



Se observó en la tabla 9 y figura 4, que en lo concerniente a la dimensión 1 de habilidades sociales, el 59,4 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación

Médica, Lima, 2022, obtuvo nivel alto de autoexpresión en situaciones sociales; seguido por el 35,1 % con nivel medio; y el restante 5,4 % en nivel bajo.

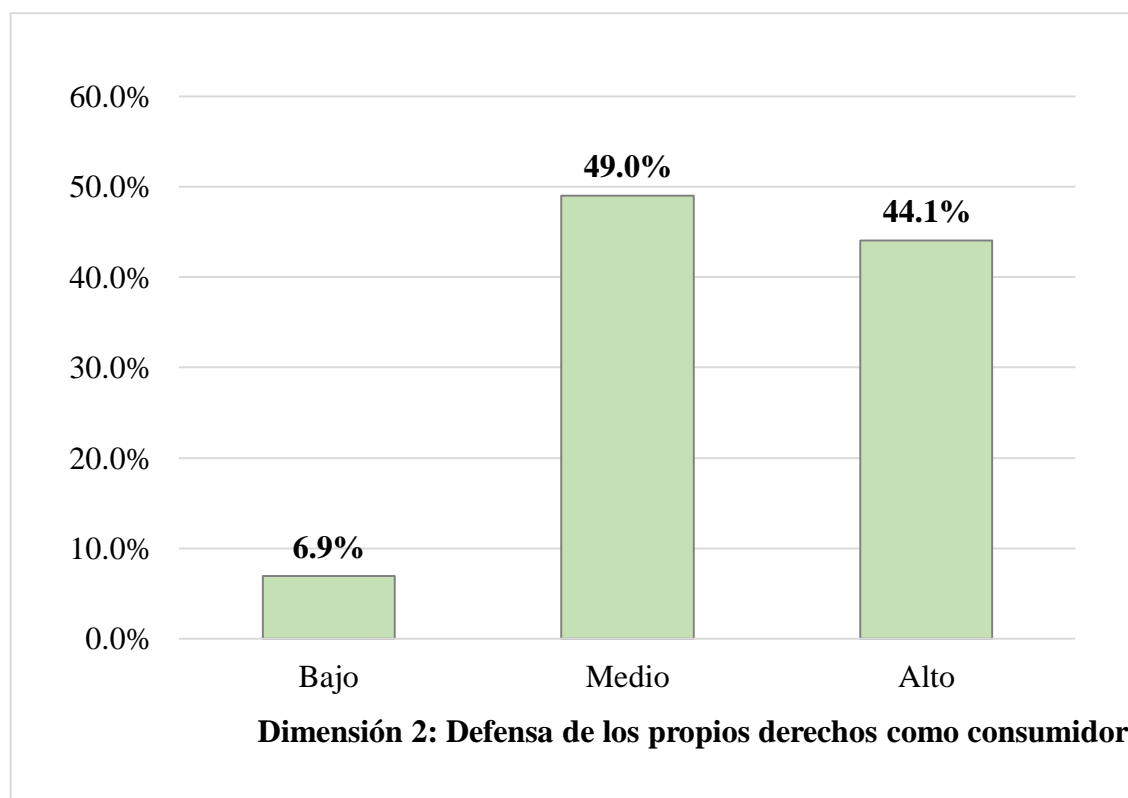
Tabla 10

Niveles de la dimensión 2 Defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

	n	%
Bajo	14	6,9 %
Medio	99	49,0 %
Alto	89	44,1 %
Total	202	100,0 %

Figura 5

Dimensión 2: defensa de los propios derechos como consumidor



Se observó en la tabla 10 y figura 5, que sobre la dimensión 2, el 49,0 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo nivel

medio para la defensa de los propios derechos como consumidor; seguido por el 44,1 % en un nivel alto, y el 6,9 % en un nivel bajo.

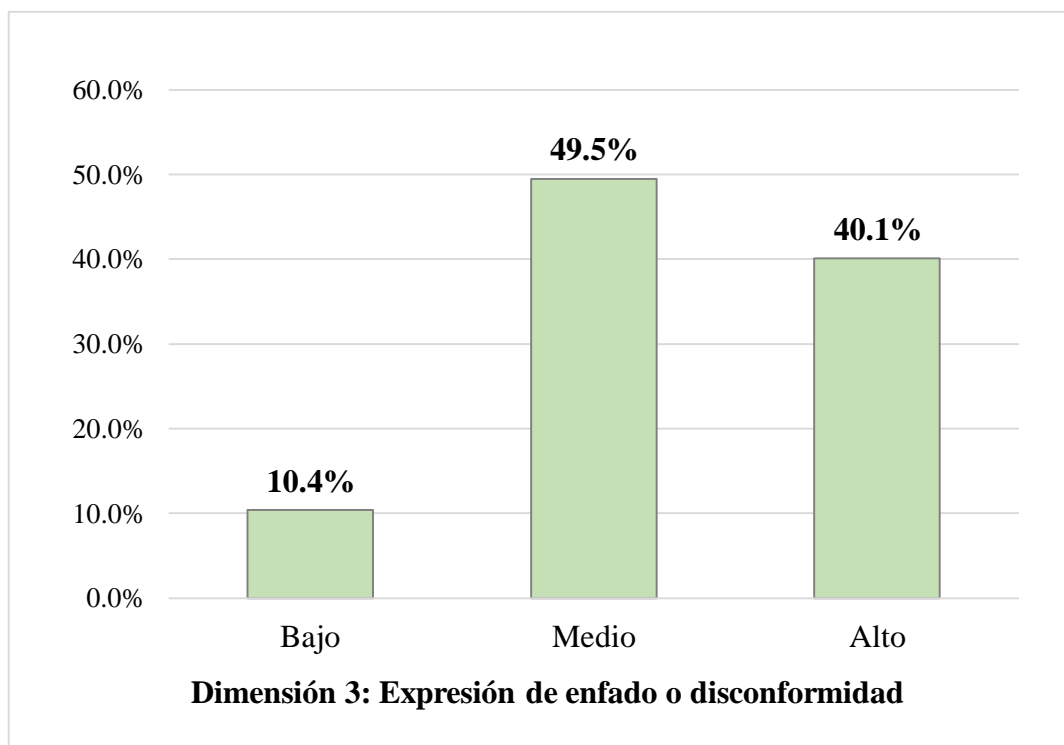
Tabla 11

Niveles de la dimensión 3 expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

	n	%
Bajo	21	10,4 %
Medio	100	49,5 %
Alto	81	40,1 %
Total	202	100,0 %

Figura 6

Dimensión 3: expresión de enfado o disconformidad



En la tabla 11 y figura 6, se apreció en la dimensión 3, que el 49,5 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo nivel

medio para mostrar expresión de enfado o disconformidad; seguido por el 40,1 % en un nivel alto; y el restante 10,4 % en nivel bajo.

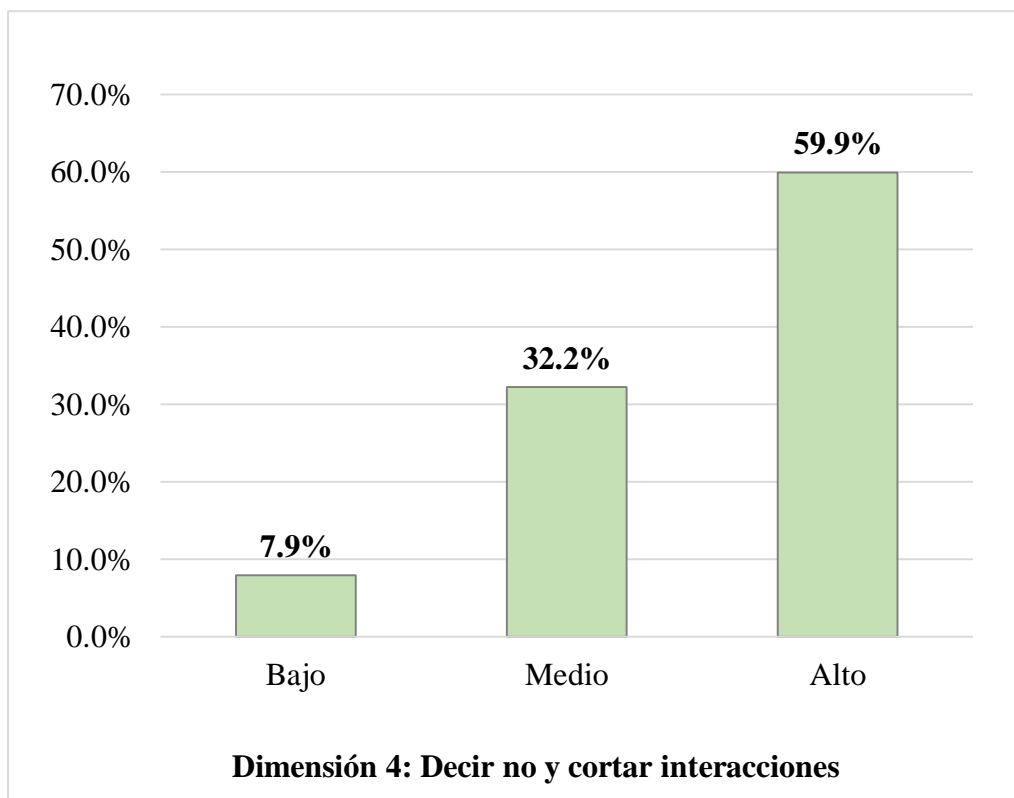
Tabla 12

Niveles de la dimensión 4 decir no y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

	n	%
Bajo	16	7,9 %
Medio	65	32,2 %
Alto	121	59,9 %
Total	202	100,0 %

Figura 7

Dimensión 4: decir no y cortar interacciones



Se observó en la tabla 12 y figura 7, que en lo correspondiente a la dimensión 4, el 59,9 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo

un nivel alto de decir “no” y cortar interacciones; seguido por el 32,2 % tuvo nivel medio; el 7,9 % tuvo nivel bajo.

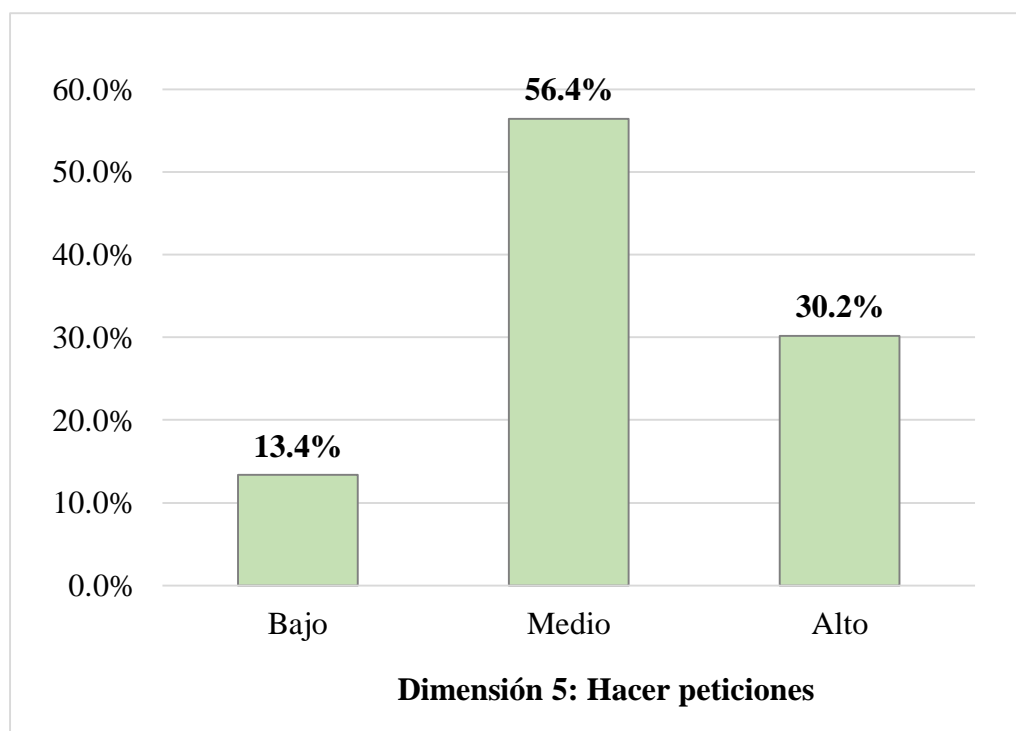
Tabla 13

Niveles de la dimensión 5 hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

	n	%
Bajo	27	13,4 %
Medio	114	56,4 %
Alto	61	30,2 %
Total	202	100,0 %

Figura 8

Dimensión 5: hacer peticiones



Se apreció en la tabla 13 y figura 8, que sobre la dimensión 5, el 56,4 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, se situó en un

nivel medio para hacer peticiones; el 30,2 % en un nivel alto para hacer peticiones; y el 13,4 % nivel bajo.

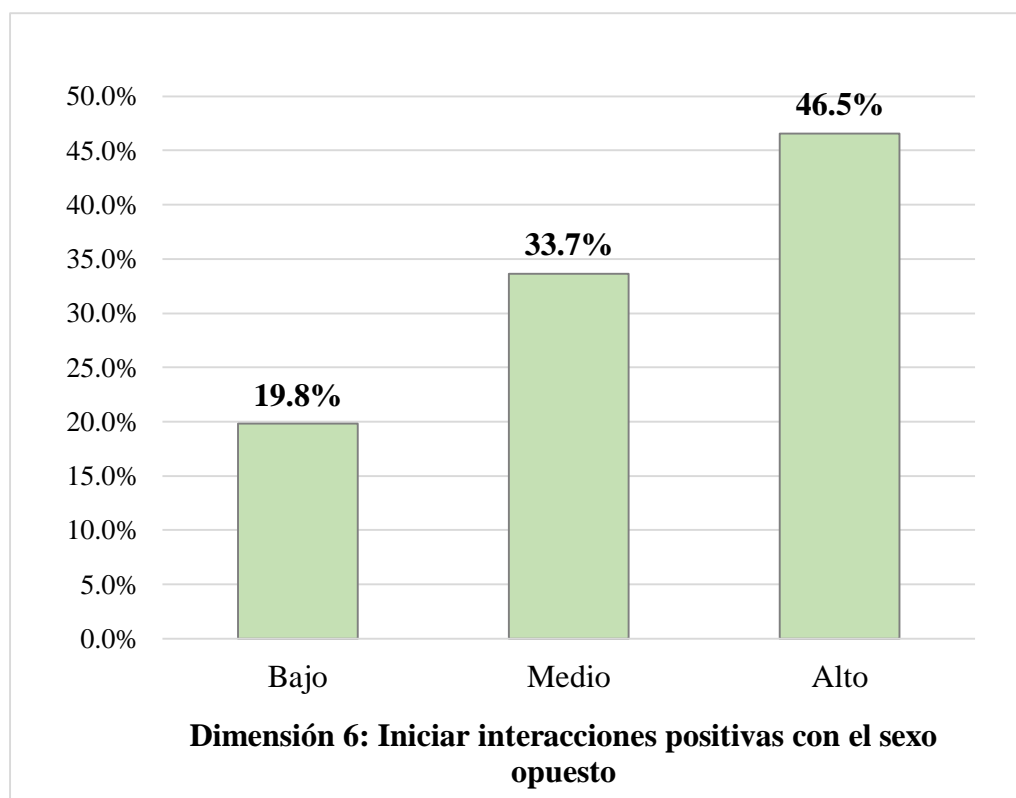
Tabla 14

Niveles de la dimensión 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

	n	%
Bajo	40	19,8 %
Medio	68	33,7 %
Alto	94	46,5 %
Total	202	100,0 %

Figura 9

Dimensión 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto



De acuerdo con la tabla 14 y figura 9 se evidenció que, en cuanto a la dimensión 6, el 46,5 % tuvo nivel alto acerca de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; seguido por el 33,7 % tuvo nivel medio; y el restante 19,8 % tuvo nivel bajo

5.2 Contrastación de hipótesis

Previamente a la contratación de hipótesis, se analizó la distribución de los datos para conocer su distribución; dado que la muestra fue mayor a 50 colaboradores, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. El resultado de la prueba, según la tabla 15, indicó que los datos presentaban una distribución no normal, por lo cual, se determinó la utilización de una prueba no paramétrica para establecer la forma en que ambas variables se correlacionan. La prueba utilizada para observar la correlación y realizar la contratación de hipótesis fue el Rho de Spearman.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 15

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Z	gl	p
Dimensión 1: ansiedad-estado	,099	202	,000
Dimensión 2: ansiedad rasgo	,079	202	,004
Variable 2: habilidades sociales	,057	202	,200*
Dimensión 1: autoexpresión en situaciones sociales	,116	202	,000
Dimensión 2: defensa de los propios derechos como consumidor	,095	202	,000
Dimensión 3: expresión de enfado o disconformidad	,077	202	,005
Dimensión 4: decir no y cortar interacciones	,077	202	,005
Dimensión 5: hacer peticiones	,128	202	,000
Dimensión 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	,089	202	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Nota. Z con corrección de significación de Lilliefors

Se observó en la tabla 15 que solamente la variable habilidades sociales presentó un valor p mayor a ,05. Por lo cual, su distribución de datos presentó distribución normal. Sin embargo, las dimensiones de la variable ansiedad estado-rasgo y las dimensiones de la variable habilidades sociales tuvieron valores p inferiores al nivel de ,05. Lo cual significó que no presentaron distribución normal. Fue por esa razón que se determinó realizar la evaluación de las hipótesis, utilizando la prueba no paramétrica de Spearman.

5.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

De acuerdo con la prueba de normalidad realizada para determinar la distribución de los datos, se decidió utilizar la Prueba de Spearman.

Tabla 16*Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales*

Variable: ansiedad estado-rasgo		Variable 2: habilidades sociales
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,203**
	p	,004
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,426**
	p	,000

* $p < .05$. ** $p < .01$ **Decisión estadística**

Se observó en la tabla 16 que en lo concerniente a ansiedad-estado y habilidades sociales hubo un valor p de ,004; y en lo concerniente a ansiedad rasgo y habilidades sociales un valor p de ,000. En ambos casos se obtuvieron valores inferiores a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1, existiendo una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1**Hipótesis específica 1**

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

Prueba de Spearman

Tabla 17

Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y autoexpresión en situaciones sociales

Variable: ansiedad estado-rasgo	Dimensión 1: autoexpresión en situaciones sociales	
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,318**
	p	,000
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,449**
	p	,000

* $p < .05$. ** $p < .01$

Decisión estadística

Se observó en la tabla 17 que en lo correspondiente a ansiedad-estado y autoexpresión en situaciones sociales se obtuvo un valor p de ,000; y en lo concerniente a ansiedad rasgo y autoexpresión en situaciones sociales hubo un valor p de ,000. En ambos casos se obtuvo valores inferiores a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1, existiendo una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.3 Contratación de la hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

Prueba de Spearman

Tabla 18

Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y defensa de los propios derechos como consumidor

Variable: ansiedad estado-rasgo		Dimensión 2: defensa de los propios derechos como consumidor
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,061
	p	,389
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,191**
	p	,006

* $p < .05$. ** $p < .01$

Decisión estadística

Se observó en la tabla 18 que en lo concerniente a ansiedad-estado y la defensa de los propios derechos como consumidor se obtuvo un valor p de ,389; y en lo concerniente a ansiedad rasgo y defensa de los propios derechos como consumidor se obtuvo un valor p de ,006. En este último caso hubo un valor inferior a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1, en lo concerniente a ansiedad rasgo, es decir, solo se halló una relación significativa entre la ansiedad-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

Prueba de Spearman

Tabla 19

Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y expresión de enfado o disconformidad

Variable: ansiedad estado-rasgo	Dimensión 3: expresión de enfado o disconformidad	
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,136
	p	,054
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,292**
	p	,000

* $p < .05$. ** $p < .01$

Decisión estadística

De acuerdo con la tabla 19, en lo correspondiente a ansiedad-estado y expresión de enfado o disconformidad, se obtuvo un valor p de ,054; y en lo concerniente a ansiedad-rasgo y expresión de enfado o disconformidad, se obtuvo un valor p de ,000. En este último caso se obtuvo un valor inferior a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1 solo en lo concerniente a la ansiedad-rasgo, es decir, solo se evidenció una relación significativa entre la ansiedad-rasgo y la expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis específica 4

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadísticaValor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.**Utilización del estadístico elegido**

Prueba de Spearman

Tabla 20*Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y decir no y cortar interacciones*

Variable: ansiedad estado-rasgo		Dimensión 4: decir “no” y cortar interacciones
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,158*
	p	,025
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,353**
	p	,000

* $p < .05$. ** $p < .01$ **Decisión estadística**

Se observó en la tabla 20 que en lo correspondiente a ansiedad-estado y decir “no” y cortar interacciones se obtuvo un valor p de ,025; y en lo concerniente a ansiedad-rasgo y decir “no” y cortar interacciones se obtuvo un valor p de ,000. En ambos casos hubo valores inferiores a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1, existiendo una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.6 Contratación de la hipótesis específica 5

Hipótesis específica 5

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

Prueba de Spearman

Tabla 21

Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo y hacer peticiones

Variable: ansiedad estado-rasgo		Dimensión 5: hacer peticiones
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	,067
	p	,345
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,089
	p	,207

* $p < .05$. ** $p < .01$

Decisión estadística

Se observó en la tabla 21 que en lo correspondiente a ansiedad-estado y hacer peticiones se obtuvo un valor p de ,345; y en lo concerniente a ansiedad-rasgo y hacer peticiones se obtuvo un valor p de ,207. En ambos casos hubo valores superiores a ,05. Por lo cual, se aprobó la H0, no existiendo una relación significativa entre ansiedad estado-rasgo y el hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.2.7 Contrastación de la hipótesis específica 6

Hipótesis específica 6

H0: No existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

Nivel de significancia

0,05

Criterio para la decisión estadística

Valor $p < 0,05$ --> la H1 se aprueba.

Valor $p > 0,05$ --> la H0 se aprueba.

Utilización del estadístico elegido

Prueba de Spearman

Tabla 22

Prueba de Spearman entre ansiedad estado-rasgo e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

Variable: ansiedad estado-rasgo		Dimensión 6: iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto
Dimensión 1: ansiedad-estado	Rho	-,170*
	p	,016
Dimensión 2: ansiedad rasgo	Rho	-,313**
	p	,000

* $p < .05$. ** $p < .01$

Decisión estadística

Se observó en la tabla 22 que en lo correspondiente a ansiedad-estado e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto se obtuvo un valor p de ,016; y en lo concerniente a ansiedad-rasgo e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto se obtuvo un valor p de ,000. En ambos casos se obtuvo valores inferiores a ,05. Por lo cual, se aprobó la H1, existiendo una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022.

5.3 Discusión de Resultados

Esta investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022. En el procesamiento estadístico inferencial se usó la prueba no paramétrica de Spearman, en primer lugar se determinó que la variable de investigación ansiedad estado-rasgo y la variable habilidades sociales se relacionan significativamente, por otro lado, los resultados en cuanto a la dimensión ansiedad-estado y habilidades sociales se relacionan significativamente con un valor Rho -,203 y un p-valor =

,004, de igual forma la dimensión ansiedad-rasgo y las habilidades sociales se relacionan significativamente con un valor Rho $-0,426$ y un p-valor $= 0,000$.

Como se puede observar, en ambos casos se obtuvieron valores inferiores a $0,05$ lo que demuestra la significancia entre ambas variables. Estos resultados demuestran que la relación entre ambas variables es negativa, es decir, cuanto mayor sea el nivel de ansiedad estado-rasgo, menor será la probabilidad de que los colaboradores desarrollen o fortalezcan habilidades sociales, por el contrario, cuanto menor sea el nivel de ansiedad estado-rasgo, mayor será la probabilidad de que desarrollen o fortalezcan habilidades sociales. Sobre la base de los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que determina la existencia de una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales.

Los resultados obtenidos, en cuanto a la existencia de una relación inversa entre ambas variables, encuentran apoyo en lo manifestado por Caballo (2007), quien refiere que las conductas sociales generalmente resuelven los problemas de los individuos en un contexto interpersonal. En sentido inverso, González (2007) refiere que la ansiedad activa los mecanismos de defensa, protección y supervivencia y es en este contexto que se puede dificultar el desarrollo de las habilidades sociales. Coinciden con los resultados, las investigaciones de Depaz (2020), quien correlacionó la inclusión profesional con las destrezas socioemocionales, utilizando para esta última variable el cuestionario EHS de Gismero (también utilizado en la presente investigación), sus resultados determinaron una correlación significativa y directa entre ambas variables con un p-valor $= 0,000$ ello demuestra la fuerza de las habilidades sociales en la investigación de Depaz (2020), que correlaciona positivamente con la variable inclusión profesional.

Los resultados se corroboran según lo expresado por Caballo (2007), quien manifestó que las habilidades sociales son el conjunto de conductas asertivas que permiten al individuo

desarrollarse e integrarse adecuadamente en un contexto social. Por otro lado, los resultados de esta investigación difieren con resultados descriptivos de la investigación de Bojórquez y Moroyoqui (2019), quienes realizaron una investigación cuyo objetivo fue establecer si existía una correlación entre la variable ansiedad estado-rasgo e inteligencia emocional en estudiantes universitarios, los resultados obtenidos en porcentaje de personas ubicadas según sus niveles de ansiedad-estado y ansiedad rasgo fueron inversos al de la presente investigación, los niveles obtenidos por Bojórquez y Moroyoqui en porcentajes de población investigada fueron para ansiedad-estado: 0 % nivel bajo, 44 % nivel medio, 56 % nivel alto y para ansiedad rasgo: 0 % nivel bajo, 39 % nivel medio, 61 % nivel alto. Por el contrario, en la presente investigación los porcentajes de la población investigada para ansiedad-estado se determinaron en: 57 % nivel bajo, 32.2 % nivel medio, 10.4 % nivel alto y para ansiedad rasgo: 75 % nivel bajo, 20.3 % nivel medio y 4.0 % nivel alto, esta diferencia basada en la oposición sobre todo de los niveles bajo y alto invita a profundizar en investigaciones que puedan explicar estas diferencias, si bien ambos estudios fueron no experimentales, descriptivos y correlacionales, hay que tener en cuenta que factores como la edad y la ocupación si fueron diferentes en ambas poblaciones investigadas, aspecto que, si no se toma en cuenta, podría representar una debilidad en futuras investigaciones.

Sobre la base de las concordancias con las diversas investigaciones y de las bases teóricas citadas, se reforzaron los resultados que determinaron la correlación entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales; no obstante, el escenario a nivel de hipótesis específicas que se discutirá a continuación, muestra un comportamiento particular en donde algunas de las dimensiones de ambas variables, no presentaron correlación.

El primer objetivo específico buscó determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y autoexpresión en situaciones sociales de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022. Los resultados determinaron que la dimensión

ansiedad-estado y la dimensión autoexpresión en situaciones sociales se relacionaron significativamente con un valor Rho $-.318$ y un p-valor $= .000$, asimismo la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión autoexpresión en situaciones sociales se relacionaron significativamente con un valor Rho $-.449$ y un p-valor $= .000$. La relación entre las dimensiones descritas es negativa o inversa, es decir, cuanto mayor sea el nivel de ansiedad estado-rasgo, menor será la probabilidad de que los colaboradores se autoexpresen en situaciones sociales. Sobre la base de los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que determina la existencia de una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en situaciones sociales.

Los resultados obtenidos en este primer objetivo específico determinan una correlación inversa entre un constructo relacionado con la salud mental (habilidades sociales) con un constructo relacionado con la aprensión y síntomas somáticos de tensión (ansiedad), coinciden con los resultados obtenidos por Guzmán y Villalta (2021), quienes específicamente en la relación existente entre la dimensión autoexpresión en situaciones sociales como constructo relacionado con la salud mental y la variable agresividad, también obtuvieron una correlación significativa e inversa, determinado por un coeficiente de correlación Rho $= -.190$ y un p valor $= .020$. Por otro lado, los resultados que determinan la relación inversa entre las dimensiones puede corroborarse de acuerdo con lo referido por Clark y Beck (2012), quienes expresan que la ansiedad es un mecanismo de respuesta que manifiesta el individuo como una reacción de defensa frente a eventos que percibe como amenazadores. Por otro lado, D'Angelo (1994) enfatiza que la autoexpresión implica la seguridad para comunicar las propias opiniones, en tal sentido, la referencia de los autores citados apoya los resultados de esta investigación, a mayor ansiedad manifestada según Spielberger (1966) por sentimientos de preocupación, nerviosismo, disconformidad y estrés, menor será la capacidad de autoexpresión en situaciones sociales.

También es importante tener en cuenta lo manifestado por Caldera et al. (2018), quienes estudiaron la relación existente entre las habilidades sociales y el autoconcepto, determinando un valor $Rho = ,545$ y demostrando una relación positiva entre una de las dimensiones de las habilidades sociales como lo es la autoexpresión en situaciones sociales y la variable autoconcepto, las cuales representan según Caldera et al. (2018), constructos que la investigación en psicología ha relacionado con la salud mental, por lo cual, se entiende la relación directa o positiva entre ellas, sin embargo, los autores de la investigación citada concluyeron que su estudio carece de fuerza explicativa respecto a las causas de las habilidades sociales y recomiendan incorporar a su estudio otras variables, entre ellas la “ansiedad social”. Sus conclusiones sustentan la importancia de estudiar la relación entre ansiedad y habilidades sociales tal como se ha pretendido en la presente investigación.

Los resultados a partir del primer objetivo, determinan una correlación inversa entre la variable ansiedad (constructo relacionado con la tensión), con la dimensión autoexpresión en situaciones sociales (constructo relacionado con la salud mental) permiten sostener en el ámbito de este estudio, que al presentarse mayor ansiedad, la capacidad de autoexpresarse en situaciones sociales disminuirá y, por el contrario, a menor ansiedad, la capacidad de autoexpresarse en situaciones sociales se fortalecerá.

En el segundo objetivo específico se planteó determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022. Los resultados determinaron que en la dimensión ansiedad-estado y la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor no se relacionaron con un valor $Rho - ,061$ y un $p\text{-valor} = ,389$, por otro lado, en la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor, sí se relacionaron significativamente con un valor $Rho - ,191$ y un $p\text{-valor} = ,006$. La relación entre la dimensión estado-rasgo y la dimensión defensa de los propios derechos como

consumidor es inversa, por lo tanto, cuanto mayor sea el nivel de ansiedad estado-rasgo, menor será la probabilidad de que los colaboradores de la organización puedan defender sus propios derechos como consumidor en situaciones sociales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en este objetivo se rechaza la hipótesis de investigación entre la ansiedad-estado y la defensa de los propios derechos como consumidor ya que no se correlacionan y se acepta la hipótesis de investigación entre ansiedad-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor ya que existe una correlación significativa entre ambas dimensiones. Los seres humanos desconfiamos, nos protegemos y nos defendemos frente a una amenaza de nuestro equilibrio cotidiano y rutinario. Según Quiroga (2015), la percepción es importante, ya que lo habitual y frecuente es que un individuo no responda a una amenaza real, sino a lo que percibe como amenaza, fijando que el aspecto conductual se ve alterado por el tipo de amenaza que considera estar enfrentando. Según Clark y Beck (2012), la ansiedad se expresa como una muestra emocional frente a eventos o situaciones que el ser humano advierte como un peligro o amenaza. La ansiedad es parte de la coexistencia del ser humano.

Y en cuanto a las habilidades sociales Dongil y Cano (2014) nos comentan que estas son la suma de capacidades y habilidades que nos ayudan a relacionarnos en forma competente, para decir lo que sentimos, pensamos, deseamos, así como manifestarlas en diferentes situaciones sin experimentar sentimientos negativos.

Los resultados en las investigaciones de Oyanguren (2017) determinan que no se encontró relación entre la procrastinación como acción o hábito de retrasar actividades o situaciones que deben atenderse, sustituyéndolas por otras situaciones más irrelevantes o agradables con la ansiedad estado-rasgo ni con ninguna de sus dimensiones en los estudiantes de una universidad privada, este antecedente difiere con los resultados de la presente

investigación en la cual se encuentra una relación inversa de significancia en la ansiedad rasgo y la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor.

Depaz (2020), en su investigación realizada para determinar la correlación entre las destrezas socio emocionales y la inclusión profesional entre los participantes de un programa social para jóvenes en Huaraz, encontró que la correlación fue positiva entre ambas variables y se obtuvo una alta puntuación con un 63.6 % en esta dimensión, reflejando la expresión de conductas frente a desconocidos en defensa de los derechos propios, especialmente en el momento de inclusión laboral de jóvenes vulnerables o discriminados por su condición de etnia género o discapacidad.

En este sentido, por lo expuesto anteriormente y observando los resultados obtenidos, se demuestra que a mayor ansiedad observada en los colaboradores de la organización Pulso en la defensa de los propios derechos como consumidor y tomando en cuenta lo mencionado por Smith (1975) en cuanto a los derechos asertivos como una capacidad de expresión, sobre todo con personas extrañas, donde se manifiesta la necesidad de defender el uso de algo, pero con respeto hacia los demás, por ejemplo, cuando un individuo no deja que alguien tome un lugar que no le corresponde en la fila. Sin embargo, cuando el individuo percibe esta situación como peligro o amenaza, la tendencia a responder ante estas situaciones o eventos con capacidad asertiva sería nula e inútil.

En el tercer objetivo específico, se determinó la relación entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022. Los resultados señalaron en la dimensión ansiedad-estado y la dimensión expresar enfado y disconformidad que no se relacionaron con un valor Rho $-0,136$ y un p-valor = $0,054$, por otro lado, en la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión expresar enfado o disconformidad, existe una relación significativa con un valor Rho $-0,292$ y un p-valor = $0,000$. La relación entre la dimensión estado-

rasgo y la dimensión expresión de enfado y disconformidad es inversa, en consecuencia, se observa que a un mayor nivel de ansiedad estado-rasgo, menor será la oportunidad que los colaboradores de la organización muestran falta de capacidad para expresar enfado o disconformidad en diferentes situaciones cotidianas.

Según los resultados obtenidos en este objetivo, se rechaza la hipótesis de investigación entre la ansiedad-estado y la dimensión expresión de enfado o disconformidad ya que no se correlacionan y se acepta la hipótesis de investigación ansiedad-rasgo y la expresión de enfado y disconformidad ya que existe una correlación significativa entre ambas dimensiones.

Spielberger (1966) comenta que para definir ansiedad hay que considerar la diferencia entre la ansiedad-estado en el aspecto emocional y la ansiedad- rasgo como característica de personalidad, por eso postuló la teoría de ansiedad estado-rasgo sobre la base de los estudios de Cattell y Scheier (1961). La ansiedad-estado, según Spielberger (1966), es un estado emocional próximo, alterable en el tiempo, que se caracteriza por la combinación de sentimientos de nerviosismo, aprensión y tensión, pensamientos negativos y preocupaciones, unido a alteraciones fisiológicas. Por otro lado, la ansiedad-rasgo se refiere a las desigualdades individuales de ansiedad de manera relativamente estables, siendo éstas una predisposición, tendencia o rasgo. Al contrario de la ansiedad-estado, el rasgo no se presenta de manera directa en la conducta humana y se deduce por la repetición con la que el ser humano percibe incremento en su ansiedad. Al respecto, los colaboradores con niveles altos de ansiedad-rasgo advierten un rango mayor de eventos o situaciones como amenaza y son más proclives a soportar ansiedad-estado de manera frecuente o con mayor intensidad.

Caballo et al. (2018), en su investigación para examinar la autoestima en relación con la ansiedad social y las habilidades sociales en universitarios en México, demostró que los hombres tuvieron mayores puntajes que las mujeres en habilidades sociales y que existe una

relación moderada con la ansiedad social y las habilidades sociales, manifestando, de acuerdo con sus estudios, que la ansiedad aparece en la adultez temprana.

Depaz (2020), en su investigación realizada con el objetivo de comprobar si existe una correlación entre las destrezas socioemocionales y la inclusión profesional, presenta resultados de la tercera dimensión expresión de enfado o disconformidad, los cuales arrojan que el 14.5 % de los jóvenes en edades de 19 a 30 años, se ubica en un nivel medio en la ansiedad rasgo, indicando que existe la capacidad de expresar enfado y/o desacuerdos con otras personas, mientras que en la presente investigación se obtuvo el 20,3 % en el nivel medio siendo la edad de los jóvenes 18 y 30 años, corroborando los resultados de la presente investigación en cuanto a las características socio demográficas, dado que ambas investigaciones coinciden en ubicar el nivel medio de ansiedad rasgo en el primer cuartil porcentual y además ambas coinciden que este grupo se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 30 años. Cabe señalar que, los instrumentos aplicados en ambas investigaciones coincidieron en el uso de la escala de habilidades de Gismo.

En tal sentido, por lo observado anteriormente, se demuestra que a mayor ansiedad que puedan experimentar los colaboradores de la organización Pulso, dentro del ámbito laboral, es difícil no sentirse enfadado en diversas situaciones como tener frustración al realizar una tarea o sentirse desestimado ante sus superiores o clientes internos o externos o ser tratado injustamente por otros colaboradores, lo cual origina tensiones y roces entre los miembros de una organización, ya que el estrés o la rutina de trabajo pueden ser generadores de conflictos internos para lo cual expresar de manera asertiva el enfado, construir mejores relaciones y un buen clima laboral, generara mayor capacidad de adaptación ante estas situaciones entre los colaboradores.

El cuarto objetivo específico buscó determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y decir “no” y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso

Corporación Médica de Lima en el 2022. Al culminar con la proyección de resultados se determina que entre la dimensión ansiedad-estado y la dimensión decir “no” y cortar interacciones, existe una relación significativa con un valor Rho $-0,158$ y un p-valor $= 0,025$, de igual manera, en la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión decir “no” y cortar interacciones, se relacionaron significativamente con un valor Rho $-0,353$ y un p-valor $= 0,000$, en ambos casos, se obtuvo valores inferiores a $0,05$, encontrándose una relación significativa entre la ansiedad-estado-rasgo y el decir “no” y cortar interacciones, asimismo se observa que en lo correspondiente a la dimensión cuatro, el $59,9\%$ de los colaboradores de la empresa privada Pulso, se obtuvo un nivel alto de decir “no” y cortar interacciones, seguido por el $32,2\%$ que se ubicó en nivel medio y el $7,9\%$ en el nivel bajo. Esto significa que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir, se considera que a mayor nivel de ansiedad estado-rasgo, los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, de igual forma tienden a expresar en mayor magnitud a decir “no” y cortar interacciones con otros colaboradores. En ese sentido, frente a lo mencionado anteriormente, dichos resultados reflejan que en este objetivo se aprueba la hipótesis de investigación entre la ansiedad estado-rasgo y decir “no” y cortar interacciones ya que se correlacionan de forma significativa. Según Gismero (2002), el decir no y cortar interacciones se constituye en una capacidad, y cualidad positiva para descartar las conexiones que no se deben conservar, como por ejemplo con personas que insistentemente desean continuar una conversación cuando es necesario poner un alto debido a muchos factores, incluso, continuar con las actividades laborales.

Los resultados en la investigación de Caldera et al. (2018) en donde estudió la relación existente entre las destrezas a nivel social (habilidades sociales) y el autoconcepto en la dimensión decir no y cortar interacciones con la variable autoconcepto y se obtuvo una correlación significativa y directa con un Rho $= 0,359$, no coincidiendo con los resultados en cuanto a la dirección de la correlación (inversa o directa), dado que en esta investigación se

obtuvo una correlación significativa pero inversa con un $Rho = -,158$ para la dimensión ansiedad-estado y la dimensión decir no y cortar interacciones con un $Rho = -,353$ para la dimensión ansiedad rasgo y la dimensión decir no y cortar interacciones.

Cabe señalar que, las dos dimensiones de nuestra investigación correlacionan en sentido inverso y en la investigación de Caldera et al. (2018); ambas dimensiones correlacionan en sentido positivo. Esto se debe a que nuestra investigación está correlacionando una dimensión de ansiedad que está relacionada al estrés con la dimensión decir no y cortar interacciones que está relacionada con la asertividad como capacidad positiva (constructo relacionado con la salud mental), entendiéndose que la investigación de Caldera obtiene una relación positiva debido a que sus variables de estudio y dimensiones están relacionadas con el desarrollo personal (constructos positivos). Asimismo, es importante tener en cuenta que los resultados de la presente investigación decir no y cortar interacciones las mujeres alcanzan el 65.8 % del total y los hombre el 34.2 %, sin embargo, estos resultados no coinciden con los de Caldera (2018), pues encontró que en la misma dimensión decir no y cortar interacciones, fueron los hombres que alcanzaron el mayor porcentaje del total en el orden del 60 % y las mujeres el 34 % del total, es decir, sus resultados fueron inversos al obtenido en la presente investigación, esta situación amerita un análisis más profundo para identificar a que se debe este comportamiento inverso, no obstante se puede inferir a manera de hipótesis que esta diferencia puede deberse a que Caldera trabajo con una población de universitarios jóvenes y en el presente estudio se ha trabajado con adultos profesionales.

En ese contexto, por lo señalado anteriormente y luego del análisis de los resultados y contraste con las investigaciones tomadas como referencia y la base teórica utilizada, se confirma que a mayor nivel de ansiedad que manifiestan los colaboradores de la organización Pulso, presentan una menor capacidad para decir “no” y cortar sus interacciones laborales en beneficio de sus labores cotidianas; y logran así una disminución de posibles detonantes, que

podrían ocasionar se eleve más sus niveles de ansiedad; en ese sentido, se considera que la correlación señalada es favorable incluso para el desarrollo de sus labores.

En el quinto objetivo específico, en el cual se desea determinar la relación existente entre la ansiedad estado-rasgo y la dimensión hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022, se observa que los resultados reflejan que entre la dimensión ansiedad-estado y hacer peticiones el 56,4 % de los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, obtuvo un nivel medio para hacer peticiones; el 30,2 % un nivel alto para hacer peticiones; y el 13,4 % un nivel bajo. Asimismo, ambas dimensiones no se relacionaron, siendo los valores encontrados el valor Rho ,067 y un p-valor = ,345, por otro lado, en la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión hacer peticiones, por ende, se concluye que no existe una relación con un valor Rho -,089 y un p-valor = ,207. No existe relación entre la dimensión estado-rasgo y la dimensión hacer peticiones. Con los resultados que se obtienen de la muestra investigada en el presente objetivo, se determina que se rechaza la hipótesis de investigación entre la ansiedad-estado y la dimensión hacer peticiones, debido a que no hay una correlación significativa entre ambas dimensiones.

Los resultados coinciden con los obtenidos en el estudio de Pezo et al. (2021), en el que estudia la relación de habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral y particularmente en este caso, se observó la dimensión de hacer peticiones para comparar las dos investigaciones. Ambas investigaciones han encontrado que en el nivel medio se encuentra el mayor porcentaje de las respectivas muestras en relación con la dimensión hacer peticiones, Pezo obtuvo un 43.4 % y en la presente investigación se obtuvo un 56.4 %. Por otro lado, en la variable habilidades sociales que contiene a la dimensión hacer peticiones y la variable desempeño laboral, el estudio de Pezo logra una correlación directa con un valor Rho = ,489 y un valor p = ,030. Se concluye que la coincidencia respecto al dato demográfico porcentual

puede deberse a que Pezo desarrolló su estudio con profesionales laboralmente activos al igual que lo desarrollado en el presente estudio, sin embargo, la diferencia en el aspecto inferencial podría deberse a que la presente investigación está trabajando con la variable ansiedad, que según Passot (2022) es un estado mental vinculado al miedo, el cual puede ser contraproducente o desequilibrante para la salud mental por lo cual, se entiende que sea una variable que correlaciona inversamente con la variable habilidades sociales que, según Morán et al. (2014), son consideradas como cualidades que dejan percibir equilibrio y estabilidad en las personas por lo cual, se demuestra la relación inversa entre ambas variables, por otro lado, en el caso de Pezo, la investigadora está correlacionando dos variables en la que ambas están relacionadas con el equilibrio y la satisfacción personal, como lo son las habilidades blandas y el desempeño laboral.

Finalmente, se observó en los resultados que al no encontrarse correlación entre ambas dimensiones ansiedad estado-rasgo y hacer peticiones, los colaboradores de la organización Pulso, dentro del ámbito laboral, pueden o no lograr hacer peticiones y tener asertividad con sus compañeros, independientemente y sin importar o no, si están o son ansiosos, por ello, se determinó que esas dimensiones no tienen relación.

El sexto objetivo específico buscó determinar la relación entre la ansiedad estado-rasgo y la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima en el 2022, los resultados determinan que la dimensión ansiedad-estado y el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto se relacionaron significativamente con un valor Rho $-0,170$ y un p-valor = $,016$, asimismo la dimensión ansiedad-rasgo y la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto se relacionaron significativamente con un valor Rho $-0,313$ y un p-valor = $,000$. La relación entre las dimensiones descritas es negativa o inversa, es decir, cuanto mayor sea el nivel de ansiedad estado-rasgo, menor será la probabilidad de que los colaboradores inicien interacciones

positivas con el sexo opuesto. Sobre la base de los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que determina la existencia de una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Con los resultados que se obtuvieron en este sexto objetivo específico que determinó una correlación inversa entre un constructo relacionado con la salud mental (habilidades sociales) con un constructo relacionado con la aprensión y síntomas somáticos de tensión (ansiedad), se coincidió con los resultados obtenidos por Guzmán y Villalta (2021), quienes específicamente en la relación existente entre la dimensión autoexpresión en situaciones sociales como constructo relacionado con la salud mental y la variable agresividad, también obtuvieron una correlación significativa e inversa, determinado por un coeficiente de correlación $Rho = -.190$ y p-valor de 020. Los resultados mostraron una correlación inversa entre la variable ansiedad estado-rasgo, con la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, que es un constructo relacionado con la salud mental, lo cual permite comprobar con nuestro estudio que, a más ansiedad, el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto disminuye, caso contrario a menor ansiedad, se eleva la facultad de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Se identificó como una fortaleza en la presente investigación, la coherencia de la población y la muestra (colaboradores de la empresa Pulso), obtenida también por la preocupación y seguimiento de los directivos para que la recolección de los datos realizados por medio de la encuesta, se hayan realizado dentro de un marco previo de sensibilización de los colaboradores, buscando su colaboración y sinceridad en el desarrollo de sus encuestas.

Finalmente, y desde una postura crítica, debido a la pandemia, la investigación se realizó de manera postpandemia no conociendo resultados de esta población sobre los test aplicados durante el período de la pandemia o prepandemia. Tampoco se ha podido realizar comparaciones con otros estudios con muestras significativas dentro de organizaciones a nivel

nacional. Esta investigación estimula a realizar la pregunta acerca de los resultados en cuanto a su validez o generalización para poblaciones mayores a la establecida en este estudio.

CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo de investigación, se determinó que existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022; por lo que se acepta la hipótesis general de la investigación. Si bien la mayoría de las dimensiones contribuyeron a fortalecer la relación entre ambas variables, algunas dimensiones de las habilidades sociales, tales como la defensa de los propios derechos como consumidor, la expresión de enfado y sobre todo el hacer peticiones, debilitaron la relación general entre las variables investigadas.
2. De manera similar se estableció una relación significativa entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para autoexpresarse en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022. Por cuanto, a mayor ansiedad de los colaboradores, ya sea como ansiedad momentánea o como un rasgo de la personalidad, esta tendrá implicancias y disminuirá la capacidad para expresarse con los demás en el marco de un entorno social, ya sea de manera verbal o conductual.
3. Por otro lado, se estableció que existe una relación significativa entre ansiedad-rasgo y la habilidad para defender los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, sin embargo, la ansiedad como estado pasajero no guarda una relación de significancia en su relación con la habilidad para defender los propios derechos como consumidor, no obstante, la ansiedad como una preferencia moderadamente invariable de la personalidad, si disminuirá la capacidad para que los colaboradores de la empresa investigada disminuyan su capacidad para defender sus propios derechos como consumidores.
4. De la misma manera, se estableció que existe una relación significativa entre ansiedad-rasgo y la habilidad para la expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022, sin embargo, la ansiedad como

estado pasajero no guarda una relación de significancia en su relación con la habilidad para expresar enfado o disconformidad en esta población, no obstante, la ansiedad como un rasgo moderadamente invariable de la personalidad, si disminuirá la capacidad para que los colaboradores de la empresa investigada disminuyan su capacidad para expresar enfado o disconformidad.

5. De otra parte, se estableció que existe una relación significativa entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para decir "no" y cortar interacciones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022. Por cuanto a mayor ansiedad de los colaboradores ya sea como ansiedad pasajera o como un rasgo de la personalidad, sí disminuirá la habilidad para decir "no" y cortar interacciones.
6. En cambio, se estableció que no existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022. Si los niveles de ansiedad se incrementan como un estado momentáneo o como un rasgo moderadamente invariable de la personalidad, estos no alterarán la capacidad para que los colaboradores de la población investigada hagan peticiones.
7. Finalmente se estableció que sí existe una relación significativa entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022. Por cuanto a mayor ansiedad de los colaboradores, ya sea como ansiedad pasajera o como un rasgo de la personalidad, estas influenciarán negativamente en la iniciación de interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores investigados.

RECOMENDACIONES

Como aspecto general y antes de brindar las recomendaciones, se sugiere a la comunidad científica realizar investigaciones sobre las variables ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en colaboradores de organizaciones ubicadas en diversas zonas del territorio peruano y en sectores como agricultura, comercio, construcción, minería, turismo y hotelería, industria química, energía, petróleo, empresas de servicios financieros, servicios públicos como agua, gas o electricidad y servicios de salud tal como Pulso Corporación Medica que ofreció la oportunidad para la realización del presente trabajo. Estos futuros estudios se podrían realizar utilizando los mismos u otros instrumentos aplicados en la presente investigación y cuyos resultados y hallazgos servirán para ampliar el conocimiento en cuanto a la relación entre ambas variables en el escenario laboral.

1. Sobre la base de las conclusiones vertidas en el presente trabajo de investigación se recomienda instar al equipo de Recursos Humanos de Pulso Corporación Medica que realice programas diversos de capacitación preventivos y correctivos como lo siguiente: experiencias con ASMR, técnicas de relajación, pausas activas, *mindfulness*, entre otras para lograr el manejo de los niveles de ansiedad y aprender a gestionar las emociones, a través de la realización de talleres de manejo de gestión emocional, así como programas de intervención para desarrollar y mejorar las habilidades sociales como la autoestima, asertividad, empatía e inteligencia emocional para lograr tener una comunicación asertiva en los colaboradores dentro de la organización, dotándoles de técnicas y estrategias que posibiliten un buen clima organizacional donde se sientan capaces de expresar sentimientos, deseos, o necesidades.
2. Asimismo, sobre la base de los resultados obtenidos, se recomienda que la empresa incluya dentro de su plan de capacitación, un taller educativo de actividades lúdicas teatrales, en la cual desarrollen la capacidad de autoexpresarse en situaciones sociales de forma

espontánea, opiniones y sentimientos de manera verbal o conductual, sin propensión a la ansiedad y sin percibir a las personas y las situaciones como amenazadoras en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica.

3. Teniendo en cuenta que la ansiedad rasgo, en los colaboradores de la empresa evaluada, tiene relación con la habilidad para defender los propios derechos del consumidor, se recomienda brindarles un taller de capacitación sobre regulación de autoestima y con ello ofrecer la oportunidad de incrementar la habilidad para defender los propios derechos como consumidor, generar conductas asertivas frente a desconocidos sin ofender a los demás, a través del desarrollo de la comunicación y de estrategias conductuales frente a este tipo de situaciones, asimismo minimizar la ansiedad como una preferencia moderadamente invariable de la personalidad, que disminuye la capacidad para que los colaboradores defiendan sus derechos.
4. Dado que, el presente estudio muestra que existe una relación entre ansiedad-rasgo y la destreza para la expresión de enfado en los colaboradores, se recomienda realizar un taller dirigido al manejo de emociones para disminuir o eliminar los sentimientos negativos, así como sobrellevar los desacuerdos con otras personas.
5. De otra parte, se recomienda fomentar el entrenamiento para incrementar la habilidad para decir no y cortar interacciones en los colaboradores, lo cual facilitará el manejo y la resolución de conflictos. Este entrenamiento se dará a través de actividades periódicas para manejar la resolución de los conflictos (juego de roles, resolución de casos, dinámicas lúdicas), con lo cual aprenderán y desarrollarán técnicas de manejo de estas situaciones.
6. Asimismo, dado que, al no existir una relación significativa entre la ansiedad-rasgo y la habilidad para hacer peticiones, se recomienda que la empresa utilice mecanismos de seguimiento y observación de la habilidad para hacer peticiones (se recomienda incorporar

la medición de esta dimensión en la evaluación de desempeño, para mantener el ejercicio de esta habilidad social para el beneficio en común.)

7. Finalmente, se sugiere realizar diversas actividades de integración y de trabajo en equipo (entrenamiento al aire libre, campeonatos deportivos, concursos entre áreas, talleres de música o instrumentos), a fin de fomentar estrategias de desarrollo para mejorar la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores, aprendiendo técnicas para iniciar una conversación, para interrelacionarse laboralmente, como también hacer espontáneamente un cumplido o halago y generar intercambios positivos entre los colaboradores.

Referencias

- Aldana, G. Y. (2020). *Habilidades sociales y autoconcepto en adolescentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Psicología con mención en Psicología Educativa. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6430/ALDANA_PG.%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Álvarez, T. V. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de habilidades sociales en adolescentes y jóvenes infractores de Trujillo y Lima*. Tesis para obtener el Grado Académico de Doctora en Psicología. UCV. Trujillo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44726>
- American Psychiatry Association (1994). *DSM-V- Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. (5 ed)
- American Psychological Association. (2010). *APA. Diccionario conciso de Psicología*. Editorial El Manual Moderno.
- APA. *Diccionario conciso de psicología*. American Psychological Association. Google Libros
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., y Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Clark, D., y Beck, A. (2012). *Terapia Cognitiva para Trastornos de Ansiedad*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, S.A. https://www.srmcursos.com/archivos/arch_5847348cec977.pdf
- Binda, N. U., y Balbastre-Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de Ciencias Económicas*, 31(2), 179-187. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>
- Bravo, E. D. (2021). *Factores que desencadenan ansiedad en el contexto laboral: revisión bibliográfica* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica). <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/BRAVO%20GARCIA%20EVELYN%20DAYANA.pdf>
- Bojórquez, C. I., y Moroyoqui, S. G. (2020). Relación entre inteligencia emocional percibida y ansiedad en estudiantes universitarios. *Revista Espacios*, 41(13). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p07.pdf>
- Caballo, V. E. (Ed.). (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI Editores Madrid. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>

- Caballo, V. E., Piqueras, J. A., Antona, C., Irurtia, M. J., Salazar, I. C., Bas, P., y Salavera, C. (2018). *La autoestima y su relación con la ansiedad social y las habilidades sociales* (No. ART-2018-105830).
https://zaguan.unizar.es/record/70886/files/texto_completo.pdf
- Cadoche, L., Zoratti, O., Prendes, C., Manzoli, D., Silva, D., Vaira, N. (2011). Competencias sociales en la formación universitaria: las voces de los actores, Córdoba, Encuentro; *XXII Encuentro del Estado de la Investigación Educativa*; Facultad de Educación de la Universidad Católica de Córdoba
<http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/adv/article/view/3711>
- Caldera, J. F., Reynoso, O. U., Angulo Legaspi, M., Cadena García, A., Ortíz Patiño, D. E. (2018). Habilidades sociales y autoconcepto en estudiantes universitarios de la región Altos Sur de Jalisco, México. *Escritos de Psicología (Internet)*, 11(3), 144-153.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1989-38092018000300144&script=sci_arttext&tlng=en
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., y Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. <http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Cattell, R. B. (1983). La naturaleza y medida de la ansiedad. *Estudios de Psicología*, 4(16), 47-59. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02109395.1983.10821367>
- Cattell, R. B. y Scheier, I. H. (1961). El significado y la medición del neuroticismo y la ansiedad. <https://psycnet.apa.org/record/1962-01191-000>
- Ceberio, M. R., Jones, G. M., y Benedicto, M. G. (2021). COVID-19: ansiedad de rasgo y estado en una población seleccionada de argentina en un contexto de cuarentena extendida. *Revista Argentina de Salud Pública*. 13, Supl. Covid-19:e 22.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13s1/1853-810X-rasp-13-s1-4.pdf>
- Climent, J. (2014). Supuestos básicos del enfoque de competencias en educación superior. La educación veterinaria como marco de análisis, *Departamento de Producción Agrícola y Animal Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 16(1), 71-90.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v16n1/v16n1a6.pdf>
- Chávez, J. L., y Ochochoque, G. (2018). *Habilidades sociales y autoconcepto en operarios de limpieza de dos Instituciones Privadas*. Para optar el título profesional de Psicólogo.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6710/PSchmajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D'Angelo, O. et al. (1994). Provida II, Modelo Integrativo del proyecto de vida. Artículo La Habana. CD Caudales. (2003). La Habana: CIPS, 2003. 12
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20150429033758/07D050.pdf>

- Daza, E. A. (2017). *Adaptación de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein en Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12870/1/T-UCE-0007-PPS010.pdf>
- De Ansorena Cao, A., Reinoso, J. C., y Cagigal, I. R. (1983). El constructo ansiedad en Psicología: una revisión. *Estudios de psicología*, 4(16), 30-45.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02109395.1983.10821366>
- De Oca, H. C. M. (2019). ART Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica. *Revista Académica Arjé*, 2(2), 5-13.
<https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/205/151>
- De Paz, D. C. (2008). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social. <http://www.geocities.ws/jusbaniz/faseI/tesis/tecnicas1.pdf>
- Depaz, M. A. (2020). *Habilidades socioemocionales y su relación con la inserción laboral en el programa social jóvenes productivos de la ciudad de Huaraz, 2017*. Tesis para optar el grado de maestro en Políticas Sociales Mención en Gerencia de Proyectos y Programas Sociales.
https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4493/T033_43674280_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dongil E, Cano A, (2014) habilidades sociales Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).
https://www.academia.edu/39761542/HABILIDADES_SOCIALES_Sociedad_Espa%C3%B1ola_para_el_estudio_de_la_Ansiedad_y_el_Estr%C3%A9s_SEAS
- Duval, F., González, F., y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*. 48(4). 307-318 https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-92272010000500006&script=sci_arttext&tlng=e
- Endler, N. S. y Okada, M. (1975). Una medida multidimensional del rasgo de ansiedad: El Inventario SR de Rasgo de Ansiedad General. *Revista de Consultoría y Psicología Clínica*, 43(3), 319. <https://psycnet.apa.org/record/1975-24460-001>
- Endler, N. S. (1988). Molestias, salud y felicidad. En M. P. Janisse (Ed.), *Diferencias individuales, estrés y psicología de la salud* (pp.25-56). Nueva York: Springer Verlag.
- Espíritu, Y. L. (2018). *Propiedades psicométricas de la escala de ansiedad estado-rasgo en universitarios de la ciudad de Chimbote*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26297>
- Estévez, L. y Musitu, O. (2016). *Intervención psicoeducativa en el ámbito familiar, social y comunitario*. Editores: Paraninfo Colecciones: Didáctica y Desarrollo, España. ISBN: 978-84-283-3792-2
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QCdSDQAAQBAJ&oi=fnd&pg>
- Furlan, L. A. (2013). Eficacia de una Intervención para Disminuir la Ansiedad frente a los Exámenes en Estudiantes Universitarios Argentinos. *Revista Colombiana de*

psicología. 22 (1),75-87<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4385812>
Volumen

Gismero, M. (2002). *Manual EHS Escala de habilidades sociales*. TEA Ediciones. Madrid

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. Barcelona

González, M. (2007). Reflexión sobre los trastornos de ansiedad en la sociedad occidental. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 23(1), 1-6.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252007000100013&script=sci_arttext&tlng=en

Gómez, E., et al. (2011). *Las habilidades de interacción social y la preparación de las familias de los niños y de las niñas con diagnóstico presuntivo de retraso mental de las primeras edades*. Centro de Diagnóstico y Orientación Camagüey Cuba
<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/nrcc2.html>

Gómez-González, B., y Escobar, A. (2006). Estrés y sistema inmune. *Rev Mex Neuroci*, 7(1), 30-8. <https://adultosmayores.unr.edu.ar/wp-content/uploads/inmunidad.pdf>

Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Corporación Universitaria Minuto de Dios – Bogotá*. 4(23) https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-==sci_arttext

Guzmán, I. G., y Villalta, A. M. (2021). *Habilidades sociales y agresividad en estudiantes de secundaria de una institución educativa del Rímac, 2021* Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64477>

Igartua, J. J., y Humanes, M. L. (2004). El método científico aplicado a la investigación en comunicación social. *Journal of health communication*, 8(6), 513-528.
<https://www.researchgate.net/profile/Maria-Humanes/publication/237584442.pdf>

Kuaik, I. D., y De la Iglesia, G. (2019). Ansiedad: revisión y delimitación conceptual. *Summa Psicológica UST*, 16(1), 42-50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7009167>

Lacunza, A. (2011). Las intervenciones en habilidades sociales: revisión y análisis desde una mirada salutogénica *Universidad de Colima*, 12(73).
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/62804>

Lavanda, F., Reyes J., Martínez, R., (2021) La inteligencia emocional y las habilidades blandas de gerentes millennials en empresas peruanas. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 23(6), 14-21.

Macaya, X. C., Pihan, R., y Vicente, B. (2018). Evolución del constructo de salud mental desde lo multidisciplinario. *Humanidades Médicas*, 18(2), 338-355.
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=Sarttext&tlng=pt>

- Maezono, B. D. (2018). *Locus de control de la salud y ansiedad-estado y rasgo en estudiantes universitarios de Ayacucho*. Tesis para optar por el grado académico de Maestro en Psicología
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2f488d00416ae550da20ff5cc92651d2
- Malásquez, F. S. (2021). *Ansiedad y procrastinación en el personal administrativo de una empresa privada de explosivos en la ciudad de Lima*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1993>
- Manpower Group: Encuesta de Escasez de Talento. 2016. Lima. En:
<http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/4466-9358284738328.pdf>
- Maranto, M. González, M. (2015) *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. LECT132.pdf (uaeh.edu.mx)
- Martínez, C. Inglés, C. Cano, A., y García, J. (2012). Estado actual de la investigación sobre la teoría tridimensional de la ansiedad de Lang. Universidad de Alicante. 201-202
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/2012_Martinez-et-al_AnsiedadyEstres.pdf
- Medina, B. O. (2021). *Ansiedad y síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima-Perú, 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62586/Medina_TBO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morán, V. E., & Olaz, F. O. (2014). Instrumentos de evaluación de habilidades sociales en América Latina: un análisis bibliométrico. *Revista de Psicología*, 23(1), 93-105.
<https://revistaatemus.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/32877/34633>
- More P. J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario ansiedad: rasgo-estado en jóvenes futbolistas del departamento de Piura-2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46465>
- Moreno-Jiménez, B., Blanco-Donoso, L. M., Aguirre-Camacho, A., De Rivas, S., y Herrero, M. (2014). *Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Psicología conductual*. Madrid. https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa-1.pdf
- Monjas, M. (2000). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: Ciencias de la Educación Preescolar CEPE y Especial.
https://www.researchgate.net/publication/39132103_Programa_de_ensenanza_de_habilidades_de_interaccion_social_PEHIS_para_ninos_y_ninas_en_edad_escolar
- Moñivas, A., (1994). Epistemología y representaciones sociales: concepto y teoría *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 47(4), 409-419.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2385297.pdf>

- Muñoz, C., Crespi, R., y Angrhes, R. (2011). *Habilidades sociales*. Madrid España: Paraninfo. ISBN 9788497328258 ISBN-10 8497328256
<https://books.google.com.pe/books?id=kf8x6GDRjTsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Neisser, U. (1976). *Cognición y realidad: Principios e implicaciones de la psicología cognitiva*. WH Freeman and Company. [https://rebiun.baratz.es/rebiun/search?q=84-269-0435-1 %20|| %208426904351&start=0&rows=15&sort=score %20desc&fq=msstored_mlt172&fv=LIB](https://rebiun.baratz.es/rebiun/search?q=84-269-0435-1%20||%208426904351&start=0&rows=15&sort=score%20desc&fq=msstored_mlt172&fv=LIB)
- OMS (2012). *Día Mundial de la salud mental: la depresión es el trastorno mental más frecuente*. De OPS / OMS.
http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=7305&Itemid=1926&lang=es
- Oyanguren, J. Y. (2017). *Procrastinación y ansiedad rasgo en estudiantes universitarios de una universidad privada*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Docencia Universitaria,
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16027/Oyanguren_GJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oyola, P. y Collette, F. (2019). Las actitudes sexuales y su relación con la ansiedad estado-rasgo en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en psicología*, 22(1), 53-66.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162692>
- Palacios, H. A. (2017). *Propiedades psicométricas de la escala de habilidades sociales (EHS) en estudiantes de secundaria de instituciones educativas públicas de Comas, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología,
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11331/Palacios_SHA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Passot, Y. (2022). Miedo a la muerte y ansiedad en el contexto Covid-19. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7.
<https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/308>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., y Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública [online]*. 28(4), 581-588. ISSN 1726-4634. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342011000400002
- Pezo, K. O., y Muñoz, J. B. (2021). *Habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa Local-Ugel ciudad de Requena, año 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Psicología.
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1635/KARLA%20OLENKA%20>

PEZO%20FASANANDO%20Y%20JIMMY%20BLADIMIR%20MU%c3%91OZ%20JIM%c3%89NEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras, A. (2014). *Conceptos básicos de estadística*. CONACYT-CENTROGEO. Ciudad De México. <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/pdf>

Quiroga, A. (2015). El manejo profesional de los conflictos: estrategias para mejorar los ambientes de trabajo. *Revista de Enfermería*, 12, 20-23.
[https://www.fundasamin.org.ar/archivos/El %20manejo %20profesional %20-%20Quiroga.pdf](https://www.fundasamin.org.ar/archivos/El%20manejo%20profesional%20-%20Quiroga.pdf)

Ramírez-Corone, A. A., Suárez, P. C. M., Mejía, J. B. C., Andrade, P. A. B., Torracchi-Carrasco, E., & Carpio, M. G. C. (2020). Habilidades sociales y agresividad en la infancia y adolescencia. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(2), 209-218. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799012/55969799012.pdf>

Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <https://dle.rae.es> [10/07/2022]. empatía | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE

Riso, W. (2013). *Guía Práctica para no dejarse manipular y ser asertivo* Primera edición Junio 2013 Phronesis.2013
https://www.academia.edu/33295034/Para_no_dejarse_manipular_y_ser_asertivo

Roca, C., y Gascón, A. M. (dir.) (2019). *Beneficios del ejercicio físico y la buena alimentación en personas con trastorno de ansiedad*. Universidad de Zaragoza Repository, Facultad de Fisiatría y Enfermería. Trabajo de fin de Grado <https://zaguan.unizar.es/record/89026/files/TAZ-TFG-2019-586.pdf>

Rojas, M. (2018). *Cómo hacer que te pasen cosas buenas*. Espasa. Barcelona.
https://planetadelibrospe0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/39/38924_ComoHacerParaQueTePasenCosasBuenas.pdf

Rondón, M. B. (2006). Salud mental: un problema de salud pública en el Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 23(4), 237-238.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000400001

Sánchez-Román, S., Velasco-Furlong, L., Rodríguez-Carvajal, R., y Baranda-Sepúlveda, J. (2006). Eficacia de un programa cognitivo-conductual para la disminución de la ansiedad en pacientes médicamente enfermos. *Revista de Investigación Clínica*, 58(6), 540-546. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinvcli/nn-2006/nn066b.pdf>

Sánchez C, (2016). *Clima Social Familiar y nivel de habilidades sociales de adolescente de una institución educativa nacional de Trujillo*. Tesis para optar título profesional de Lic. en Psicología Facultad Ciencias de la Salud Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9147>

Sarudiansky, M. (2013). Ansiedad, angustia y neurosis. Antecedentes conceptuales e históricos. Universidad Iberoamericana, Ciudad de México Distrito Federal, México

- Psicología Iberoamericana*, 21(2), 19-28 ISSN: 1405-0943
<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133930525003.pdf>
- Tamayo, C. & Siesquén, I. (2012). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>
- Smith, M. J. (1975). *Cuando digo que no, me siento culpable: cómo hacer frente - utilizando las habilidades de la terapia asertiva sistemática*. Nueva York: Dial Press.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UHw3DwAAQBAJ&>
- Spielberger, C. Gorsuch, R. Lushene, R. (1966). *Manual STAI – Cuestionario ansiedad estado-rasgo*. TEA Ediciones. Madrid.
<https://web.teaediciones.com/Ejemplos/STAI-Manual-Extracto.pdf>
- Van Der, C. (2015). *El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal*. Ediciones Díaz de Santos, Segunda Edición Madrid España.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zWNEI+libro>
- Vílchez, A. C. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de habilidades sociales en adolescentes de instituciones educativas de Chiclayo, 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53413>
- Wagner, M. F., Pereira, A. S., y Oliveira, M. S. (2014). Intervención sobre las dimensiones de la ansiedad social por medio de un programa de entrenamiento en habilidades sociales. Pontificia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- Brasil. *Revista Behavioral Psychology / Psicología Conductual o del comportamiento*, 22(3), 423-440 ISSN: 1132-9483 https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/03.Wagner_22-3oa.pdf
- Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación (11 ed.)*. México, México: Aguilar León y Cal Editores
- Zubeidat, I, Sierra, J., Ortega, V. (2003) Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade* [en línea]. 3(1), 10-59. ISSN: 1518-6148. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Oficio de aprobación del Comité de Ética

Anexo 3: Modelo de consentimiento informado

Anexo 4: Carta de presentación a la Institución

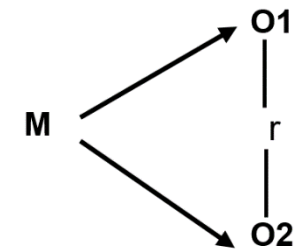
Anexo 5: Carta de autorización de la Institución

Anexo 6: Autorización de la Institución para el uso del nombre

Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1- Matriz de Consistencia

Título Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada, Lima, 2022				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General		
¿Cuál es la relación entre la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?	Determinar la relación entre la ansiedad-estado -rasgo y habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022	Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022	Variable 1 ansiedad estado-rasgo Variable 2 habilidades sociales	Método general: Científico Diseño de investigación descriptivo-correlacional, Retrospectivo, de corte transversal no experimental.
Específicos	Específicos	Específicas		
¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para autoexpresarse en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa	Establecer la relación entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para autoexpresarse en situaciones sociales en los colaboradores de la empresa	Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la autoexpresión en los colaboradores de la empresa privada Pulso		



privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022? ¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para defender los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?	privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022 Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para defender los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022	Corporación Médica, Lima, 2022 Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la defensa de los propios derechos como consumidor en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?	Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para expresar enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022	Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la expresión de enfado o disconformidad en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022
¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para decir "no" y cortar interacciones en los	Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para decir "no" y cortar interacciones en los	Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el decir "no" y cortar interacciones en los

Población:

500 colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, 2022

Muestra:

202 colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica de Lima, 2022

Técnica y tipo de muestreo

Muestreo aleatorio simple

Técnica de recolección de datos

Encuesta en línea (Google Forms)

Técnica de análisis de datos

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Tablas de distribución de frecuencia simples y porcentuales Kolmogorov-Smirnov para determinar el cumplimiento de la

colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y el hacer peticiones en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

¿Cuál es la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022?

Establecer la relación entre ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

Existe una relación significativa entre la ansiedad estado-rasgo y la habilidad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima, 2022

normalidad de las variables investigadas.

Prueba de correlación lineal de Spearman para determinar la correlación entre las variables estudiadas

Instrumentos de recolección:

Cuestionarios de encuesta

- Inventario STAI (IDARE)
 - Escala HSE
-

 Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema

- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., y Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. <http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Blanco-Donoso, L. M., Aguirre-Camacho, A., De Rivas, S., y Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicología conductual*, Madrid. https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-30a-1.pdf
- Bravo García, E. D. (2021). Factores que desencadenan ansiedad en el contexto laboral: revisión bibliográfica (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica). <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/BRAVO%20GARCIA%20EVELYN%20DAYANA.pdf>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., y Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002

 Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico

Población y muestra

- Porrás, A. (2014). *Conceptos Básicos de Estadística*. CONACYT – CENTROGEO. Ciudad De México. <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/pdf>

Técnica y tipo de muestreo:

- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo-13ra Edición*. Ecoe ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=mfVeDwAAQB-AJ&pg>

Técnicas de recolección de datos:

- De Paz, D. C. (2008). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en investigación jurídico social*. <http://www.geocities.ws/jusbaniz/faseI/tesis/tecnicas1.pdf>

Instrumentos de recolección:

- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L., y Lushene, R. E. (1966). *Cuestionario de ansiedad estado-rasgo*. Madrid: Tea, 1.
- Gismero, E. (2002). *Manual EHS: Escala de habilidades sociales*. Publicaciones de Psicología Aplicada, Serie menor, 268.
-

Anexo 2- Oficio de aprobación del Comité de Ética



Universidad
Continental

Huancayo, 03 de agosto de 2022

OFICIO N° 169-2022-CE-FH-UC

Señor(es):

BACH. GIANNID MARIETTA CATTER VERGARA
BACH. PABLO ANDRÉS ECHEANDÍA VANDERGHEM
BACH. RAFAEL EDUARDO SALAZAR DAZA

Presente-

EXP. 169- 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el estudio de investigación titulado: "ANSIEDAD Y HABILIDADES SOCIALES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA, LIMA, 2022", ha sido **APROBADO** por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Humanidades, bajo las siguientes observaciones:

- El Comité de Ética puede en cualquier momento de la ejecución del trabajo solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas (mantener la confidencialidad de datos personales de los individuos entrevistados).
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atte,



Claudia Ríos Cotafé
Comité de Ética en Investigación
Facultad de Humanidades
Presidente
Universidad Continental

Anexo 3- Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ADULTOS (MAYORES DE 18 AÑOS) CON CAPACIDAD DE DECISIÓN.

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio para evaluar los niveles de ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales, este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

La evaluación de los niveles de ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales es aparentemente sencilla, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad, usted podrá tomar el tiempo que sea necesario para responder, también puede parar con la entrevista en el momento que lo necesite.

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará dos cuestionarios para diagnóstico de ansiedad-estado y ansiedad rasgo.
2. Se aplicará un test de Escala de Habilidades sociales.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud.

Beneficios:

Se beneficiará con literatura gratuita sobre ansiedad y habilidades sociales.

Costos y compensación

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Derechos del participante:

Si decide no participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, sin que ello ocasiona ningún perjuicio para usted.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombres y Apellidos

Nombres y Apellidos

Participante

Investigador

Fecha y hora

Nombres y Apellidos

Investigador

Nombres y Apellidos

Investigador

Fecha y hora

Anexo 4- Carta de presentación a la Institución



Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 14 de julio de 2022

Lic. Martín Olano Guevara
Director General
PULSO CORPORACIÓN MÉDICA S.R.L

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial, y a la vez presentar al siguiente bachiller perteneciente a la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental:

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. CATTER VERGARA, GIANNID MARIETTA | DNI: 09872629 |
| 2. ECHENDÍA VANDERGHEN, PABLO ANDRÉS | DNI: 07220695 |
| 3. SALAZAR DAZA, RAFAEL EDUCARDO | DNI: 09376937 |

La presente es para solicitar a su despacho la autorización para poder realizar el siguiente trabajo de investigación según detalle:

Nombre del proyecto de tesis: **"Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de una Empresa Privada-Lima 2022"**,

Instrumentos a utilizar:

STAI (Inventario de ansiedad estado-rasgo)
EHS (Escala de Habilidades Sociales)

Población donde se aplicará el programa: **Colaboradores de la empresa.**

Finalmente, comunicar que los estudiantes se comprometen a cumplir con las buenas prácticas de investigación y de ética.

Agradecido por la atención a la presente para su aprobación.

Atte.

Ma. Jorge Salcedo Chuquimantari
 Director de la EAP de Psicología de la Universidad Continental

Adriana Castillo Valera
 Gerente de Talento y Cultura
 PULSO CORPORACIÓN MÉDICA

Cc:

- Estudiantes
- Archivo
- Instituto Continental
- Decanatura

Anexo 5: Carta de autorización de la Institución



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Martín Olano Guevara, Director General de PULSO CORPORACIÓN MÉDICA S.R.L., autorizo que los Bachilleres: CATTER VERGARA GIANNID MARIETTA, ECHEANDÍA VANDERGHEN PABLO ANDRÉS y SALAZAR DAZA RAFAEL EDUARDO, puedan realizar la aplicación de los instrumentos para ejecutar su investigación titulada: "Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de una Empresa Privada - Lima 2022", entre los meses de Agosto – Septiembre del presente año 2022.

Se entrega la presente autorización, a solicitud escrita de los interesados para los fines que estimen conveniente

Lima, 18 de julio de 2022.



Martín Olano Guevara
Gerente Corporativo de Asesoría
de Proyectos y Economía
PULSO CORPORACIÓN MÉDICA

Anexo 6: Autorización de la Institución para el uso del nombre

Lima, 14 de noviembre de 2022

Estimados señores:

Bach. Giannid Marietta Catter Vergara
Bach. Pablo Andrés Echeandía Vanderghem
Bach. Rafael Eduardo Salazar Daza
Presente. -

De mi consideración:

Según comunicación de fecha 14 de noviembre, procedo con lo siguiente:

- Autorizo utilizar el nombre de nuestra institución, en vuestra Tesis denominada: **“Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de la empresa privada Pulso Corporación Médica, Lima 2022”** en la publicación de los resultados del trabajo de investigación realizado en la Universidad Continental, para optar por el título profesional de Licenciados en Psicología y que posteriormente será elevado digital y físicamente a los repositorios públicos de Tesis.
- Autorizo incorporar a vuestra tesis las dos comunicaciones adjuntas las mismas que hacen referencia a nuestra institución.

Se expide la presente para los fines pertinentes

Atentamente,



LIC. MARTÍN OLANO GUEVARA
Director General
PULSO CORPORACIÓN MÉDICA S.R.L.

Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO - (STAI)

A-E INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y señale la puntuación de 0 a 3 que indique mejor cómo se **SIENTE USTED AHORA MISMO**, en este momento. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalado la respuesta que mejor describa a su situación presente

	Nada	Algo	Bastante	Mucho
1. Me siento calmado	0	1	2	3
2. Me siento seguro	0	1	2	3
3. Estoy tenso	0	1	2	3
4. Estoy contrariado	0	1	2	3
5. Me siento cómodo (estoy a gusto)	0	1	2	3
6. Me siento alterado	0	1	2	3
7. Estoy preocupado ahora por posibles desgracias futuras	0	1	2	3
8. Me siento descansado	0	1	2	3
9. Me siento angustiado	0	1	2	3
10. Me siento confortable	0	1	2	3
11. Tengo confianza en mí mismo	0	1	2	3
12. Me siento nervioso	0	1	2	3
13. Estoy desasosegado	0	1	2	3
14. Me siento muy “atado” (como oprimido)	0	1	2	3
15. Estoy relajado	0	1	2	3
16. Me siento satisfecho	0	1	2	3
17. Estoy preocupado	0	1	2	3
18. Me siento aturdido y sobreexcitado	0	1	2	3
19. Me siento alegre	0	1	2	3
20. En este momento me siento bien	0	1	2	3

A-R INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará unas frases que se utilizan corrientemente para describirse uno a sí mismo. Lea cada frase y señale la puntuación de 0 a 3 que indique mejor cómo se **SIENTE USTED AHORA MISMO**, en este momento. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalado la respuesta que mejor describa a su situación presente

No emplee demasiado tiempo en cada frase y conteste señalado la respuesta que mejor describa a su situación presen

	Casi nunca	A veces	A menudo	Casi siempre
21. Me siento bien	0	1	2	3
22. Me canso rápidamente	0	1	2	3
23. Siento ganas de llorar	0	1	2	3
24. Me gustaría ser tan feliz como otros	0	1	2	3
25. Pierdo oportunidades por no decidirme pronto	0	1	2	3
26. Me siento descansado	0	1	2	3
27. Soy una persona tranquila, serena y sosegada	0	1	2	3
28. Veo que las dificultades se amontonan y no puedo con ellas	0	1	2	3
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	0	1	2	3
30. Soy feliz	0	1	2	3
31. Suelo tomar las cosas demasiado seriamente	0	1	2	3
32. Me falta confianza en mí mismo	0	1	2	3
33. Me siento seguro	0	1	2	3
34. No suelo afrontar las crisis o dificultades	0	1	2	3
35. Me siento triste (melancólico)	0	1	2	3
36. Estoy satisfecho	0	1	2	3
37. Me rondan y molestan pensamientos sin importancia	0	1	2	3
38. Me afectan tanto los desengaños, que no puedo olvidarlos	0	1	2	3
39. Soy una persona estable	0	1	2	3
40. Cuando pienso sobre asuntos y preocupaciones actuales, me pongo tenso y agitado	0	1	2	3

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES - EHS

INSTRUCCIONES:

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

Para responder utilice la siguiente clave:

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

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

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

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

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

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

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