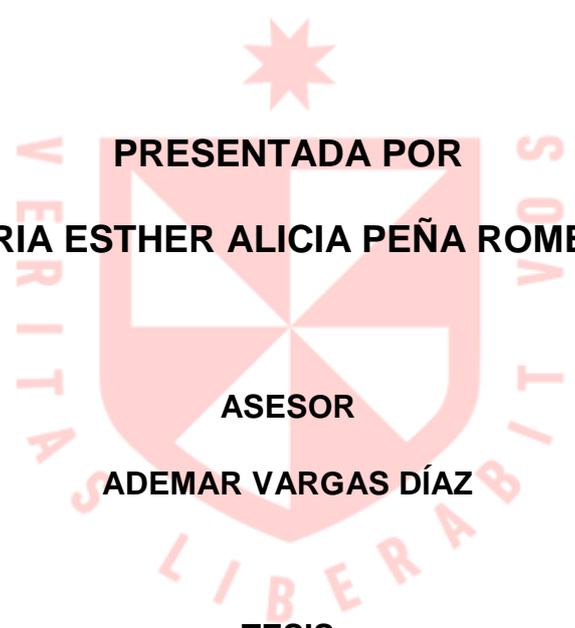


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN
LA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO, EN
COLABORADORES DE OFICINA ADMINISTRATIVA**



**PRESENTADA POR
MARIA ESTHER ALICIA PEÑA ROMERO**

**ASESOR
ADEMAR VARGAS DÍAZ**

TESIS

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

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA
PRÁCTICA DEL TELETRABAJO, EN COLABORADORES DE
OFICINA ADMINISTRATIVA**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADA POR

MARIA ESTHER ALICIA PEÑA ROMERO

ASESOR

MAG. ADEMAR VARGAS DÍAZ

ORCID 0000-0001-5192-3161

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre, la Dra. Martha Alicia Romero Echevarría, quien es mi ejemplo de vida, una mujer única y empoderada.

A mi hija quien es mi impulso para salir adelante.

A los profesores a quienes tuve el honor de escuchar sus cátedras.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
REPORTE DE SIMILITUD	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Bases Teóricas.....	12
1.1.1 Estrés Laboral (E.L.)	12
1.1.1.1 Teorías del E.L.....	13
1.1.1.2 Tipos de Estrés.....	15
1.1.1.3 Dimensiones del <i>E.L.</i>	18
1.1.1.3.1 Clima Organizacional (C.O.).....	19
1.1.1.3.2 Estructura Organizacional (E.O.).....	19
1.1.1.3.3 Territorio Organizacional (T.O.).....	20
1.1.1.3.4 Tecnología (Tec.)	20
1.1.1.3.5 Influencia del Líder (I.L.).....	21
1.1.1.3.6 Falta de Cohesión (F.C.).....	21
1.1.1.3.7 Falta de respaldo del grupo (F.R.G.).....	22
1.1.2 Habilidades Sociales (HH.SS.).....	23
1.1.2.1 Teorías de <i>HH.SS.</i>	23
1.1.2.2 Dimensiones de las <i>HH.SS.</i>	27
1.1.2.2.1 Interactuar con Desconocidos (ICD).....	28

1.1.2.2.2	Expresar sentimientos positivos (ESP):.....	28
1.1.2.2.3	Afrontar las Críticas (AC).....	29
1.1.2.2.4	Interactuar con personas que atraen (IPA).....	29
1.1.2.2.5	Mantener la Calma en Situaciones Embarazosas (MCSE)	30
1.1.2.2.6	Hablar en Público / Interactuar con Superiores (HEP)	30
1.1.2.2.7	Defender los Propios Derechos (DPD).....	31
1.1.2.2.8	Pedir Disculpas (PD).	31
1.1.2.2.9	Rechazar Peticiones (RP)	32
1.1.3	El Teletrabajo	32
1.2	Definición de Términos Básicos	34
1.3	Evidencias Empíricas	35
1.3.1	Evidencias Nacionales	36
1.3.2	Evidencias Internacionales.....	40
1.4	Descripción de la Realidad Problemática	42
1.4.1	Planteamiento del Problema	42
1.4.2	Formulación del Problema	44
1.4.3	Objetivos de la Investigación.....	45
1.4.4	Justificación.....	45
1.4.5	Hipótesis de Investigación.....	46
1.4.5.1	Hipótesis Específicas	47
1.5	Operacionalización de Variables	48
1.5.1	Escala de E.L. de la OIT-OMS	48
1.5.2	Cuestionario de HH.SS. (Chaso)	49
CAPÍTULO II. MÉTODO.....		51
2.1	Tipo y diseño de investigación.....	51

2.2	Participantes.....	52
2.3	Medición	53
2.3.1	Escala de E.L. de la OIT-OMS	54
2.3.2	Cuestionario de HH.SS. (Chaso)	55
2.4	Procedimiento.....	56
2.5	Aspectos éticos	56
2.6	Análisis de datos	57
CAPÍTULO III. RESULTADOS		58
3.1	Análisis descriptivo	58
3.1.	Contrastación de hipótesis	60
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN		66
CONCLUSIONES.....		73
RECOMENDACIONES		75
REFERENCIAS.....		77
ANEXOS		86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la escala de E.L. de la OIT-OMS	48
Tabla 2	Operacionalización del cuestionario de HH.SS. CHASO	49
Tabla 3	Cálculo de la submuestras	52
Tabla 4	Características sociodemográficas	53
Tabla 5	Estadística descriptiva de las variables y dimensiones	59
Tabla 6	Correlación entre E.L. y HH.SS. (n=256)	60
Tabla 7	Correlación entre clima organizacional y las HH.SS.	61
Tabla 8	Correlación entre estructura organizacional y las HH.SS.....	62
Tabla 9	Correlación entre territorio organizacional y las HH.SS.	62
Tabla 10	Correlación entre tecnología y las HH.SS.	63
Tabla 11	Correlación entre influencia del líder y las HH.SS.....	64
Tabla 12	Correlación entre falta de cohesión y las HH.SS.	64
Tabla 13	Correlación entre respaldo del grupo y las HH.SS.	65

RESUMEN

El estudio se desarrolla en el contexto de la pandemia de COVID-19, que llevó al súbito confinamiento y cambios en áreas vitales, se impuso el teletrabajo, la falta de interacción física y la gestión de diversas tareas. El objetivo fue examinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales con dos instrumentos confiables y validados, en una muestra de 256 teletrabajadores administrativos de dos entidades públicas. Los resultados del análisis descriptivo revelaron que la tecnología generó un nivel mínimo de estrés y la estructura organizacional resultó ser una fuente de tensión; en cuanto a las habilidades sociales, se observó que la capacidad más débil fue la de pedir aclaraciones sobre el propio comportamiento, mientras que la más fuerte fue la de expresar sentimientos positivos. Se evidenció una relación significativa e inversa entre el estrés laboral y las habilidades sociales durante el teletrabajo en la pandemia. Además, el clima, la estructura organizacional y el territorio tienen una relación inversa y significativa con las habilidades sociales, mientras que el liderazgo tiene una relación positiva y significativa. Sin embargo, no se halló una relación significativa, tecnología, falta de cohesión y el respaldo del grupo con las dimensiones de las habilidades sociales. En conclusión, estos hallazgos tienen implicaciones para las organizaciones, ya que subrayan la necesidad de diseñar entornos de trabajo remoto que promuevan el bienestar psicológico y el desarrollo de competencias interpersonales.

Palabras clave: Teletrabajo, motivación, estrés laboral, habilidades sociales y familia

ABSTRACT

The study is set against the backdrop of the COVID-19 pandemic, which led to sudden confinement and significant changes in vital areas, including the imposition of remote work, reduced physical interaction, and the challenge of managing various tasks. The objective was to examine the relationship between work-related stress and social skills using two reliable and validated instruments, in a sample of 256 administrative teleworkers from two public entities. The descriptive analysis revealed that technology generated minimal stress, while organizational structure emerged as a significant source of tension. Regarding social skills, the weakest ability identified was asking for clarification about one's own behavior, whereas the strongest was expressing positive feelings. The study found a significant and inverse relationship between work-related stress and social skills during remote work in the pandemic. Additionally, it was observed that organizational climate, structure, and territory have a significant and inverse relationship with social skills, while leadership showed a positive and significant correlation. However, no significant relationship was found between technology, lack of cohesion, and group support with the dimensions of social skills. In conclusion, these findings have implications for organizations, highlighting the need to design remote work environments that promote psychological well-being and the development of interpersonal competencies.

Keywords: Telework, motivation, work stress, social skills, and family

REPORTE DE SIMILITUD

MARIA ESTHER ALICIA PEÑA ROMERO

Reporte - ESTRÉS LABORAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO, EN COLABORADORES

 Pregrado

 Pregrado

 Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29427:424123925

Fecha de entrega

27 ene 2025, 4:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2025, 4:14 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

MARIA ESTHER ALICIA PEÑA ROMERO.docx

Tamaño de archivo

1.0 MB

95 Páginas

20,261 Palabras

117,117 Caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha llevado a cabo durante la pandemia del Covid-19, que sumergió a los peruanos a un repentino cambio hacia el trabajo remoto, convirtiendo a los hogares en lugares de trabajo improvisados, generando tensiones y desafíos psicológicos, ocasionados por la inseguridad laboral, las pérdidas de vidas humanas y el miedo al contagio con sus posibles consecuencias.

Los trabajadores, en este caso, en dos entidades del Estado, han quedado inmersos en este sistema de teletrabajo, también llamado trabajo remoto. Lo que ya se venía poniendo a prueba en una de las instituciones, desde 2018 iniciaron con un grupo 15 colaboradores, a quienes se les capacitó y se les brindó de las herramientas de trabajo remoto necesarias, el año siguiente se incorporaron 10 personas más y se pretendía aumentar progresivamente, sin embargo, de un momento a otro todos fueron confinados por medidas de seguridad.

Asumir el trabajo remoto sin una logística prevista y capacitación previa, sumado a las necesidades de todos los miembros de la familia quienes debían compartir espacios laborales, de estudio e incluso de desempleo. Llevó a la necesidad de identificar, en este contexto, el nivel de *E.L.* y sus repercusiones en las habilidades sociales para establecer los factores del estrés que pueden afectar la calidad de vida de los trabajadores.

El estudio es relevante por cuanto se convierte en un insumo para que los psicólogos organizacionales puedan diseñar estrategias de intervención para minimizar los factores de riesgo laboral en casos no previstos como el de la pandemia del COVID-19, donde se conjugan el trabajo y el hogar, afectando la calidad de vida

en ambos. Al respecto Sierra et al. (2022) confirman que en ese contexto se agudizaron factores de riesgo por las largas jornadas laborales y la falta de pausas activas y de autocuidado. Por lo que, recomendaron seguir investigando estos aspectos para identificar estrategias que reduzcan la probabilidad que el *E.L.* afecte a las relaciones interpersonales.

En cuanto a la validez interna se corre el riesgo de encontrar las secuelas que puede haber ocasionado la pandemia hasta el momento, tales como las secuelas psicológicas como depresión, ansiedad, procesos de duelo, haber sido víctima del contagio de la Covid-19, en este último caso podría tratarse de personas con secuelas fisiológicas además de las psicológicas.

La validez externa sería la baja probabilidad de generalizar los resultados ya que se trata de un muestreo no probabilístico por conveniencia, y cabe la posibilidad que algunos de los sujetos de muestra no deseen participar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Los contenidos de la tesis se ciñen a la estructura dispuesta por la Facultad de Ciencias de la comunicación, Turismo y Psicología de la USMP. En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico; en el segundo la metodología; en el tercero se presentan los resultados; el cuarto capítulo se desarrolla la discusión; finalmente, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases Teóricas

1.1.1 *Estrés Laboral (E.L.)*

El estrés es un problema latente y usual en la sociedad moderna, especialmente en el ámbito laboral, y es una inquietud que concierne tanto a los empleadores como a los colaboradores. Fraile-García (2021) hace referencia que, a lo largo de la historia, se han evidenciado síntomas de estrés, ya que los seres humanos han enfrentado situaciones de peligro que generan tensión y requieren una reacción de combate o escape. No obstante, cuando la tensión se acumula y no se encuentra una forma de liberarla, puede tener repercusiones negativas en el bienestar psicofísico de un individuo.

El término "estrés" fue introducido por el científico Tomás Young en el siglo XIX y se refiere a la respuesta del organismo ante eventos externos que generan una gran tensión (Vidal, 2019). El estrés actúa como un estímulo ambiental que ocasiona respuestas físicas y psicológicas, las cuales dependen de la interpretación subjetiva de cada individuo. Además, el autor indica que algunas personas pueden reaccionar de manera adaptativa al estrés y percibirlo como un desafío, lo cual puede ser beneficioso. Sin embargo, cuando el estrés se percibe como una amenaza y no se encuentra una forma de afrontarlo, puede ser perjudicial para la salud.

En la actualidad, el término "estrés" se ha vuelto común y se utiliza coloquialmente para expresar agotamiento o aumento de tensión, aunque no siempre

cumpla con las condiciones para un diagnóstico formal (Vidal, 2019). Por otro lado, Rojas y Santos (2020) indican que existen diferentes tipos de estrés, en específico hace referencia al *E.L.* como el que se caracteriza como la reacción o respuesta desequilibrada a las demandas en el trabajo, el cual es capaz de perjudicar de manera notable, la salud y la capacidad productiva de los trabajadores

Arboleda et al. (2020) afirman que hay casos en los que se encontró síntomas de cansancio y se les denominó síndrome de burnout o agotamiento extremo y prolongado por el trabajo, que se caracteriza por la disminución en la autorrealización laboral. Esta conceptualización se refiere a la persona que tiene una sobrecarga tensional producto de la sobrecarga laboral y que disminuye su capacidad para reaccionar. Al mismo tiempo, provoca falta de motivación, agotamiento físico y mental. Todo esto es producido por la sobre exigencia en sus tareas o funciones que debían cumplir en tiempos establecidos.

1.1.1.1 Teorías del E.L.

La teoría de la conservación de recursos de Hobfoll explica que los profesionales que están constantemente bajo tensión experimentan desgaste debido a la necesidad de adquirir y mantener recursos, así como protegerlos. El temor a perder recursos provoca una tensión continua que conduce al estrés (Álvarez y Zaldívar, 2022).

Según Robert Karasek y su modelo DC, demanda-control, sostiene que el *E.L.* se produce cuando hay una alta demanda de trabajo y poca autonomía para controlar la situación. Los trabajadores con alta demanda y bajo control están en mayor riesgo de experimentar *E.L.*; la demanda laboral se refiere a la cantidad de trabajo, complejidad y presión temporal, mientras que el control laboral hace referencia a la

independencia para tomar decisiones en relación con las labores realizadas (Ministerio de Trabajo y Economía Social de España, 2021).

La teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa, propuesta por Johannes Siegrist, (1996) citado e García et al. (2021) afirma que el *E.L.* ocurre cuando los trabajadores perciben que hacen un gran esfuerzo en su trabajo, pero no reciben una recompensa adecuada, entonces el estrés en el trabajo surge cuando existe una discrepancia entre los esfuerzos invertidos en la labor y las recompensas obtenidas. En este sentido, un prolongado desequilibrio entre la dedicación, tanto en términos de demandas laborales externas como de motivación intrínseca, y las recompensas recibidas, que abarcan reconocimiento, estatus, salario, seguridad laboral, oportunidades profesionales y, fundamentalmente, remuneración financiera, pueden ocasionar un estrés crónico. Este enfoque resalta la importancia de equilibrar el esfuerzo laboral con las gratificaciones para mantener la salud ocupacional.

La teoría del apoyo social sostiene que el apoyo social en el trabajo puede reducir los efectos del *E.L.* se fundamenta en la idea de que el apoyo social, entendido como la ayuda emocional proporcionada por otros, tiene efectos beneficiosos para la salud y el bienestar de las personas. Una de las figuras clave en el desarrollo de esta teoría es el psicólogo social Sidney Cobb, conocido por sus contribuciones significativas en la década de 1970. La teoría se ha expandido desde entonces, incorporando diversas perspectivas y enfoques de investigación, siendo la noción central que el apoyo social puede mitigar el impacto negativo de eventos estresantes y contribuir al mantenimiento de la salud mental y física (Estrella, 1991). Este apoyo puede provenir de colegas, supervisores o amigos fuera del trabajo, y ayuda a los trabajadores a manejar el estrés y reducir sus efectos negativos.

La teoría de la congruencia persona-organización desarrollada por Benjamín Schneider a principios de la década de 1980, en ella indica que la falta de ajuste entre las características personales del trabajador y la cultura y valores de la organización puede generar *E.L.* Cuando los empleados perciben que sus principios personales no se alinean con los de la empresa, es posible que experimenten tensión y falta de motivación. El punto de partida es que cuando las características personales de un individuo y los atributos de la organización son congruentes, lo que resulta en un mejor ajuste y desempeño laboral. Schneider sugiere que la satisfacción y retención de los empleados aumentan cuando hay una congruencia entre los valores, las necesidades y las habilidades individuales y las características culturales y estructurales de la organización en la que trabajan (Chiang et al., 2022).

Para la presente investigación se toma de respaldo, la teoría de *E.L.* de Lazarus y Folkman de 1986, plantea que el *E.L.* es el resultado de la evaluación cognitiva que el colaborador realiza sobre una situación como amenazante o desafiante, pero también, los recursos personales y sociales que determinan cómo perciben los trabajadores una situación, y si esa percepción es amenazante, entonces están en mayor riesgo de experimentar *E.L.* Esta teoría enfatiza la importancia de la percepción individual del trabajador en la experiencia del *E.L.* (Martínez-Mejía, 2022).

1.1.1.2 Tipos de Estrés

Estrés agudo: Consiste en una reacción inmediata a una circunstancia agobiante. Según Selye, el estrés agudo puede tener efectos fisiológicos y psicológicos inmediatos, como un aumento del ritmo cardíaco, la sudoración, así como ansiedad y nerviosismo y la respiración (Calzadilla, 2022).

Estrés crónico: Es una reacción más prolongada y repetitiva a situaciones agobiantes en la vida diaria. Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como una "situación en la que las demandas ambientales son incompatibles con los recursos, habilidades o necesidades del individuo". Este tipo de estrés tiene consecuencias dañinas a largo plazo en la salud en general (García et al., 2021).

Estrés traumático: El estrés traumático se produce como resultado de un evento o experiencia traumática, como un accidente, una agresión o un desastre natural. La respuesta de estrés traumático puede ser intensa y duradera, y puede causar trastornos de ansiedad y depresión. El estrés traumático se produce cuando la experiencia desafía la creencia del individuo en el mundo como un lugar seguro y predecible (Boyras et al., 2019).

Burnout: El burnout laboral es un tipo de estrés prolongado que se produce en el contexto ocupacional y se caracteriza por la sensación de desgaste y desconexión emocional y una menor autorrealización laboral (Arboleda et al., 2020).

Mobbing: Es el hostigamiento en el trabajo, considerado una de las causas de la inestabilidad emocional que produce estrés, se produce como resultado de un comportamiento abusivo y hostil por parte de compañeros de trabajo, superiores o subordinados. Según Torres (2022), el mobbing se caracteriza por una serie de comportamientos repetitivos, intencionales y hostiles, dirigidos a una persona en particular y diseñados para aislarla y humillarla en el lugar de trabajo.

Estos tipos de *E.L.* no son mutuamente excluyentes y pueden solaparse entre sí. Por ejemplo, el estrés crónico laboral puede llevar a burnout laboral, y el acoso laboral puede causar estrés traumático y crónico.

El *E.L.* es una de las afecciones más comunes en el siglo XXI, debido a las múltiples exigencias que se promueven en el trabajo, donde es relevante alcanzar objetivos organizacionales cada vez más altos y en menor cantidad de tiempo. Lo cual ocasiona presión y afecta a la psicología del ser humano y es bien sabido trae consecuencias a la salud física, que en muchos casos puede ser irreversible.

La fatiga laboral puede presentarse de diversas maneras, tales como el estrés agudo, crónico, traumático, el burnout y el mobbing (acoso laboral), estos tipos de estrés no son excluyentes y pueden solaparse entre sí (Rojas & Santos, 2020). El *E.L.* es una de las afecciones más típicas en la actualidad debido a las exigencias en el trabajo, lo cual puede afectar el estado de bienestar psicofísico de los sujetos (Yáñez, 2020).

En el contexto laboral y los factores negativos producidos por el *E.L.* pueden afectar tanto el desarrollo personal como las relaciones interpersonales (Yáñez, 2020). A decir de Ortiz (2020) es importante tomar medidas preventivas en los centros laborales para disminuir la aparición del estrés y promover un ambiente integrado y productivo ya que las exigencias laborales y la presión pueden ocasionar la aparición de síntomas de estrés o su desarrollo.

Los daños producidos por el estrés se manifiestan de muchas formas y deben ser estudiados con el fin de tomar medidas. El entorno laboral no solo es un contexto de desarrollo personal sino de relaciones interpersonales. Toda forma de socialización quedaría afectada por las condiciones negativas producidas por el *E.L.* Asimismo, la salud queda perjudicada de manera significativa.

Las causas por las que ocurre el estrés son múltiples, de manera que cualquier individuo se podría afectar de distintas maneras afectivas, conductuales o

procedimentales (Ortiz, 2020). Básicamente, las afecciones que podría padecer una persona están directamente relacionadas con el cansancio. Esto ocurre por la necesidad de cumplir de manera continua e intensa actividades relacionadas con el logro de objetivos organizacionales.

Es esencial que los centros laborales adopten medidas preventivas para abordar el *E. L.*, lo que no solo reduciría su incidencia, sino que también promovería la integración y productividad de los empleados. Las presiones laborales son inevitables, de manera que los empleadores deben mantener una motivación constante para evitar que la productividad se vea afectada negativamente.

Las actividades laborales sujetas a este tipo de influencia, bajo la figura de competición permanente, puede ocasionar estrés (Neffa et al., 2020). Esto produce una sintomatología física que deviene como reacción ante el cúmulo de factores que desestabilizan a la persona. De esta manera, se irrumpe en el desarrollo de las actividades productivas normales.

En este sentido, Neffa et al. (2020) establecen que estas formas de trabajar bajo presión son ocasionadas por la gran oportunidad de trabajo y el poco requerimiento de las empresas. En ese sentido, se trata de aprovechar al máximo a las personas sin contar que el trabajador quedará afectado en su salud física y mental. Ante esto, es necesario mejorar las condiciones tanto ambientales como sociales para lograr un mejor entorno laboral.

1.1.1.3 Dimensiones del *E.L.*

Están determinadas en base a la Escala de *E.L.* de la OIT-OMS y fundamentada por Ivancevich y Matteson:

1.1.1.3.1 Clima Organizacional (C.O.).

Se trata de la manera en que los empleados perciben las políticas, procesos administrativos y su práctica, y cómo esto influye en su bienestar y en el bienestar en el trabajo. En la evaluación del C.O. Robbins y Judge (2019) sugieren utilizar encuestas que consideren aspectos como el diálogo, el liderazgo, la colaboración de los empleados y el apoyo emocional. Respecto al C.O., los autores hablan sobre la percepción y experiencia del ambiente laboral por parte de los miembros de una organización, y su establecimiento depende en gran medida del líder.

Es ampliamente reconocido que un ambiente laboral adecuado contribuye al incremento en la eficiencia laboral, lo que conduce a un mayor grado de satisfacción en el trabajo. Por otro lado, Olivera-Garay et al. (2021) refieren que el nivel competitivo de las empresas debe contribuir al logro y desarrollo competitivo de los trabajadores, lo que contribuye a la mejora de las respuestas a situaciones cotidianas mediante la comunicación, interacción entre colegas, apertura y consideración mutua. A su vez, este clima tiene un impacto en la calidad de vida de quienes participan en el desarrollo institucional.

1.1.1.3.2 Estructura Organizacional (E.O.).

Consiste en la modalidad de distribución y coordinación del trabajo en el seno de la institución. La configuración organizativa puede impactar en la capacidad de autogestión y supervisión que ostentan los colaboradores acerca de su trabajo, lo cual a su vez puede afectar el E.L. Vallejo (2022) menciona que las estructuras pueden ser jerárquicas, planas, matriciales o en red, y cada una tiene ventajas y desventajas en términos de E.L.

Ocampo et al. (2019) destacan tres elementos esenciales de la estructura: que refleja la jerarquía del personal y la supervisión gerencial; su configuración facilita la asignación de tareas a los departamentos pertinentes; y, su solidez fomenta la comunicación interna y la colaboración entre departamentos para una mayor eficacia laboral.

1.1.1.3.3 Territorio Organizacional (T.O.).

Hace referencia a la distribución física de las tareas y los espacios de trabajo en la organización. El *T.O.* puede afectar la percepción de control y autonomía de los trabajadores, así como en su capacidad para colaborar y comunicarse con sus colegas. Vallejo (2022) destacan que la distribución del espacio y los recursos físicos de la organización pueden afectar el estímulo y el estado de satisfacción de los empleados.

Al respecto, López (2021) conceptualizan el territorio de la organización como la configuración de un ámbito organizacional que conforman un sector reconocido en la vida institucional. Esto abarca a los principales proveedores, consumidores de recursos y productos, organismos reguladores, así como otras entidades que ofrecen servicios o productos afines y que también abarca la totalidad de actores relevantes en el ámbito, que tiene como objetivo comprender de manera integral la dinámica y la interrelación que caracteriza a un sector específico.

1.1.1.3.4 Tecnología (Tec.)

Se refiere a la tecnología utilizada en las organizaciones para llevar a cabo las actividades y procesos laborales. La tecnología puede influir en la eficiencia, la seguridad y la calidad del trabajo, así como en la percepción de control y autonomía de los trabajadores.

Gutiérrez (2019) advierte que la introducción de nuevas tecnologías puede generar estrés y resistencia entre los trabajadores si no se los involucra en el proceso de cambio, coincidiendo con López (2021) que refiere que el abuso de estas herramientas introduce nuevos riesgos que afectan directamente al entorno laboral, de esta forma se puede generar el incumplimiento de los límites de tiempo de trabajo y en la falta de respeto a los periodos de descanso y reduce las oportunidades de equilibrar el trabajo y la vida familiar. Delimitar bien las fronteras que deben existir entre la esfera personal y la profesional acota en la mejora de la calidad de vida de las personas, siempre que se apliquen adecuadamente.

1.1.1.3.5 Influencia del Líder (I.L.).

Habla acerca del impacto que tiene la forma de liderazgo del superior en el agobio laboral de los empleados. El liderazgo puede afectar la percepción de control, el apoyo emocional, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Cárdenas-Vargas, y Vega-López (2020) señalan que la capacidad de un líder para influir en el entorno de trabajo y en las emociones de sus colaboradores tiene un impacto directo en el estrés laboral. Un liderazgo efectivo puede mejorar el bienestar y la productividad de los empleados al reducir factores estresantes y fomentar un ambiente positivo.

Según Paradela (2023), los líderes que brindan apoyo emocional, retroalimentación positiva y recursos de trabajo reducen el estrés de los empleados, mientras que aquellos que crean ambigüedad en las tareas o no reconocen el buen trabajo aumentan el estrés.

1.1.1.3.6 Falta de Cohesión (F.C.).

Se refiere a la falta de unión y colaboración entre los trabajadores en una organización, esto puede resultar en una disminución en la excelencia del desempeño

laboral y en la percepción de apoyo emocional por parte de los empleados, lo que a su vez puede influir en el *E.L.*

Para abordar este problema, Robbins y Judge (2019) sugieren promover la comunicación, el trabajo en equipo y la construcción de interacciones personales saludables. De la Mora et al. (2022) hacen referencia a Lewin (1939), Festinger (1950) y Gross y Martin (1952) quienes conceptualizan la cohesión como las fuerzas que mantienen unidos a los miembros de un grupo con vínculos que generan permanencia y le dan resistencia ante las influencias externas. Los colaboradores no solo aportan esfuerzo individual, sino que también cohesionan sus esfuerzos para lograr los objetivos de la empresa.

1.1.1.3.7 Falta de respaldo del grupo (F.R.G.).

Hace referencia al nivel de soporte socioemocional que los trabajadores reciben de sus colegas en la organización. Este respaldo del grupo puede influir en la percepción de control, el apoyo emocional, el grado de compromiso y bienestar ocupacional de los empleados. En la investigación de Alatrística (2020) se destaca la necesidad de avanzar juntos hacia una meta común, donde las sinergias se fusionen en un ambiente colaborativo y camaradería, donde la responsabilidad asignada a cada miembro se refuerza con un sentido de compromiso.

En este contexto, el liderazgo en equipos estimula la comunicación, resolución de desacuerdos y la cohesión en situaciones difíciles. Esta labor, aunque compleja, es crucial para mantener y aprovechar el potencial de los miembros del equipo, a través del liderazgo en el desarrollo del talento y la preservación del compromiso de los colaboradores. Pallasco (2022) destaca el papel crucial del respaldo del grupo como un factor que puede mitigar el estrés en el lugar de trabajo. Según estos autores,

el apoyo social del grupo puede reducir la percepción de estrés y mejorar la resiliencia de los trabajadores. Además, también señalan cómo la ausencia de respaldo social puede incrementar la sensación de estrés y disminuir el bienestar ocupacional.

1.1.2 Habilidades Sociales (HH.SS.)

Para González y Molero (2021) las *HH.SS.* se refieren al dominio de un individuo para responder adecuadamente a las demandas sociales e interactuar efectivamente con los demás, se consideran conductas particulares empleadas para relacionarse y comunicarse de manera efectiva y adaptativa con los demás.

Por su parte, Orbegoso y Oseda (2021) las definen como una variedad de conductas, cogniciones y emociones que permiten la interacción efectiva en diversas situaciones. Estas definiciones sugieren que dichas habilidades son utilizadas en contextos sociales para facilitar una interacción positiva y efectiva. Además, se destaca que estas habilidades no son innatas, sino que pueden aprenderse y desarrollarse con el tiempo.

Una concepción más tradicional, según Herrero (2022), describe las *HH.SS.* como un grupo de relaciones e intercambios sociales orientadas a un propósito, que pueden ser adquiridas y son reguladas por el individuo. Estas interacciones son manifestaciones de emociones, actitudes, deseos, opiniones o derechos del individuo en un contexto específico. Los sujetos tienen la facultad de ajustarse y afrontar las circunstancias mientras reduce la probabilidad de dificultades futuras.

1.1.2.1 Teorías de HH.SS.

Se ha teorizado en diferentes contextos culturales, ya que la cultura y las relaciones humanas son diversas y requieren un estudio detallado. Se refieren a la

aptitud comunicativa de manera efectiva y adaptativa con otros individuos. Esto incluye habilidades comunicativas, ser empáticos, solucionar conflictos y establecer relaciones positivas. A continuación, se presentan varias definiciones respaldadas por autores y fuentes confiables.

Caballo propuso la teoría de Cognitivo conductual donde tomó en cuenta que las personas suelen desarrollar muy poco sus *HH.SS.* en el contexto donde se encuentran, el autor hace referencia que las personas con depresión son los menos la desarrollan. Por lo que existe una serie de terapias propuestas por diferentes autores a lo largo de los años de corte cognitivo conductual, el cual está en la búsqueda de que estos comportamientos sociales no solo sean aprendidos, sino que también puedan ser modificados a través de refuerzos positivos teniendo en cuenta que estas recompensas en la vida adulta pueden ser aceptadas o negadas. El objetivo de esto es que el paciente con depresión pueda aumentar su conducta interpersonal lo cual disminuiría la depresión o tendencia a ello (Grasso, 2021).

La teoría de Bandura, de aprendizaje cognitivo social se centra en el aprendizaje a través del entorno social y hace mención del aprendizaje a través de la observación de conductas a su entorno próximo. Esto quiere decir que las personas aprenden una conducta sin recibir un refuerzo. Asimismo, uno de sus estudios más resaltante es el del muñeco bobo que lo realizó en 1960 y dicho experimento trató de probar la adquisición de conductas a través de la imitación. Bandura hizo una película y se la enseñó a un grupo de niños para luego invitarlos a jugar. Estos imitaron las acciones vistas en el video y esto permitió sacar conclusiones al investigador (Melodelgado y Rodríguez, 2020).

Las experiencias sociales fueron muy productivas para el estudio del comportamiento relacional ante determinadas situaciones. Se parte de la idea de que una conducta social tiene un origen imitativo y luego se transmite culturalmente a los demás. Se trata de un aprendizaje colectivo en la medida que los seres humanos comparten vivencias y estilos de vida en sociedad.

Melodelgado y Rodríguez (2020) refiere que la teoría del aprendizaje está basada en la interacción recíproca que considera que el comportamiento humano se explica por la relación triádica entre la persona, la conducta y el ambiente. Se da un proceso transversal e interactivo entre estos tres elementos interactivos. Además, se da la separación de dos tipos de aprendizajes: Por un lado, se aprende por la consecuencia de las acciones y decisiones tomadas y; por otro, por aprendizaje vicario, el cual menciona que se aprende a través de modelos mediante la observación. En ese sentido, los aprendizajes se desarrollan y conjugan en simultáneo en la medida que el ser humano interactúa constantemente con los otros. A continuación, se desarrollarán las *HH.SS.* que se dan en este proceso cognitivo de interacción.

Para el presente estudio la teoría que sustenta la variable Habilidades Sociales es la de Goldstein de 1980, con su modelo de aprendizaje estructurado afirma que son un conjunto de acciones que se dan entre las relaciones interpersonales, afirmando que estas conductas son aprendidas. En base a ello el autor logra conceptualizar las *HH.SS.* como la alianza de diferentes competencias que favorecen la interacción social y el gran aporte en resolución de conflictos sociales, laborales y emocionales (Banguero et al., 2019). La teoría de Goldstein destaca la importancia de enseñar habilidades sociales de manera estructurada y planificada. Propone la identificación de habilidades específicas, la demostración de comportamientos

adecuados, la práctica repetida y la retroalimentación positiva, para mejorar las habilidades sociales y reducir comportamientos problemáticos en intervenciones estructuradas y centradas en el aprendizaje.

Importancia de las *HH.SS.*

Es fundamental destacar las habilidades interpersonales, especialmente la escucha activa, donde se deben considerar tanto los elementos expresados a través del lenguaje hablado como los que se transmiten de manera no verbal. Esto involucra demostrar un sincero interés en lo que la otra persona expresa, experimenta y piensa. Sin embargo, Bolgeri et al. (2022) señalan que muchas personas tienden a cambiar el mensaje debido a preconcepciones o interpretaciones antes de haberlo recibido por completo.

Las *HH.SS.* pueden ser obstaculizadas por estresores que generan ansiedad. Los mecanismos de defensa, de forma automática, intentan proteger a la persona de lo que percibe como una amenaza latente. Hay diversas circunstancias, como las que se presentan en el entorno familiar, que pueden desencadenar respuestas de estrés. Frente al teletrabajo, estos mecanismos de defensa se manifiestan a través de acciones o retiradas. Rodríguez (2021) menciona cuatro tipos de mecanismos de defensa:

Agresión pasiva: se actúa con una reacción agresiva interna sin que la otra persona lo perciba, como una máscara que oculta hostilidad y resentimiento.

Comportamiento impulsivo (acting out): Realiza acciones sin una reflexión consciente o consideración de las consecuencias a largo plazo

Quejas y rechazo de ayuda: Expresa quejas, resistirse a recibir ayuda o rechazar el apoyo de otros

Retirada apática: en lugar de enfrentarse, simplemente se retiran sin mostrar cambios en los sentimientos.

Por lo tanto, las *HH.SS.* son esenciales en todas las facetas de la existencia., y cuando se trata de teletrabajo, se abarcan varios ámbitos de desarrollo, como el familiar, social y laboral. Es necesario investigar las respuestas verbales y no verbales, tanto independientes como situacionales, en las que los trabajadores remotos se desenvuelven, ya que las expresiones de estas habilidades podrían no manifestarse de manera natural o cotidiana en dicho contexto.

Manejo de *HH.SS.*, son la clave para evitar situaciones desagradables y fomentar el bienestar personal. Estas habilidades permiten una convivencia armoniosa con las personas que rodean y un mejor entendimiento de los problemas, lo cual facilita afrontar de manera efectiva tanto situaciones cotidianas como novedosas (Melodelgado y Rodríguez, 2020).

Al desarrollar *HH.SS.*, las personas se vuelven más capaces de comunicarse de manera efectiva, expresar las necesidades y emociones, escuchar de forma cortés y comprensiva, manteniendo una comunicación transparente, mientras se abordan los desacuerdos de manera positiva y constructiva y establecer relaciones interpersonales positivas (Herrero, 2022). Esto ayuda a construir vínculos más sólidos, a obtener apoyo social y a afrontar los desafíos de manera más eficiente. En definitiva, dicho manejo contribuye a una vida más satisfactoria y gratificante.

1.1.2.2 Dimensiones de las *HH.SS.*

Determinadas en base al Cuestionario de *HH.SS.* (Chaso) creado por Vicente Caballo et al. (2019), en España.

1.1.2.2.1 Interactuar con Desconocidos (ICD)

Implica más que simplemente iniciar y mantener conversaciones en situaciones sociales como reuniones o festejos; es una competencia que permite a la persona desenvolverse con destreza frente a personas que no conoce previamente. La manera en que las personas se relacionan con desconocidos puede variar ampliamente, ya que para algunos individuos puede resultar fácil, mientras que para otros puede ser una tarea difícil.

Es importante reconocer que existen diferencias significativas en la forma en que las personas se comunican, ya sea de manera eficaz o ineficaz, y que la interacción puede involucrar compartir información desde diversas perspectivas, abriendo la puerta a un intercambio enriquecedor de ideas y experiencias (Gavilanes, 2022).

1.1.2.2.2 Expresar sentimientos positivos (ESP):

Sugiere que, de manera general, la estabilidad en la expresión de sentimientos y reacciones ante conductas positivas. Asimismo, existe una preocupación constante por la impresión causada en los demás y un temor persistente a expresar sentimientos positivos abiertamente. Sin embargo, es importante reconocer que la habilidad de expresar sentimientos positivos es una parte fundamental del desarrollo humano. Cuando las personas se muestran sinceramente y expresan elogios genuinos, no solo contribuyen a su propio bienestar emocional, sino que también facilitan una mejor comunicación y conexión con los demás. En este sentido, la expresión genuina de emociones positivas no solo fortalece las relaciones interpersonales, sino que también promueve un entorno emocionalmente saludable y enriquecedor para todos los involucrados (Rosales, 2020).

1.1.2.2.3 Afrontar las Críticas (AC)

La forma en que las personas enfrentan las críticas es crucial para la calidad de sus relaciones con los demás. Es fundamental que las críticas sean constructivas y concisas, permitiendo a la persona afectada expresar sus pensamientos y sentimientos al finalizar. Afrontar las críticas implica no solo reconocer los errores cometidos, sino también comprender que errar es humano y todos están sujetos a ello. A menudo, las personas tienden a culpabilizarse a sí mismas como resultado de un hábito negativo condicionado; sin embargo, es importante reflexionar sobre los errores para aprender y mejorar. Este proceso les permite romper con los esquemas aprendidos durante mucho tiempo y les brinda la oportunidad de crecer personal y profesionalmente. Al enfrentar las críticas de manera constructiva, pueden fortalecer sus relaciones interpersonales y promover un entorno de aprendizaje y crecimiento mutuo (Lozada, 2020).

1.1.2.2.4 Interactuar con personas que atraen (IPA)

En cuanto a factores como hablar en público e interactuar con personas que atraen o desconocidas, se observa que los hombres muestran mayores habilidades que las mujeres. Por otro lado, los resultados de Campo y Martínez (2009) señalan que las mujeres muestran altos niveles en capacidades para hacer y rechazar peticiones, así como para interactuar con amigos y compañeros, mientras que los hombres destacan en relacionarse e interactuar con personas que les resultan atractivas. Por ejemplo, interactuar con personas que atraen implica tener ideas similares y también observar las señales no verbales, como la mirada, para transmitir información de manera considerada (Mendivil et al., 2023).

1.1.2.2.5 Mantener la Calma en Situaciones Embarazosas (MCSE)

Se refiere a la capacidad de mantener la calma en situaciones embarazosas se denomina control emocional. Implica la capacidad de conservar la serenidad y observar las situaciones desde una perspectiva diferente para evitar sentirse abrumado por las circunstancias. Además, demostrar un buen crecimiento individual es esencial para una mejor interacción con personas que no comparten los mismos gustos o puntos de vista, lo que contribuye a una comunicación más fluida y enriquecedora en diversos contextos sociales. Esta habilidad es crucial para evitar que las emociones negativas, como el nerviosismo, la vergüenza o la ira, nos impidan actuar de manera efectiva en situaciones sociales desafiantes. Por ejemplo, es fundamental mantener la tranquilidad cuando nos equivocamos frente a un público o cuando somos objeto de una broma en presencia de muchas personas.

1.1.2.2.6 Hablar en Público / Interactuar con Superiores (HEP)

El progreso de competencias sociales implica la aptitud de comunicarse de manera efectiva en diferentes contextos, como el trabajo, los estudios, con amigos y familiares. Comunicar ideas, sugerencias, opiniones, ideas y emociones eficiente y efectivamente aporta a establecer una comunicación satisfactoria. Son habilidades de comunicación que permiten expresar ideas, sentimientos, opiniones y afecto, entre otras emociones.

Además, ayudan a mantener y mejorar las relaciones con otras personas, así como a resolver y fortalecer situaciones sociales cotidianas (González et al., 2021). Para lograr un mejor entendimiento entre las partes, la comunicación debe ser efectiva y eficaz al expresarse.

1.1.2.2.7 Defender los Propios Derechos (DPD).

Conocer y respetar los derechos fundamentales no solamente resguardan a los individuos, sino que también les proporciona una guía para proteger a los demás y mejorar la convivencia. Al delimitar y asumir los derechos propios y ajenos, se fortalece la comunicación y se adquieren habilidades para resolver problemas de manera efectiva.

Es poseer habilidades para defender los propios derechos no solo previene la ansiedad en circunstancias desafiantes o desconocidas, sino que también promueve la expresión emocional y la solución de problemas (Herrero, 2022). Aprender estas habilidades permite a las personas sobrellevar momentos de presión con mayor eficacia.

1.1.2.2.8 Pedir Disculpas (PD).

Reconocer errores y disculparse es una forma de formar vínculos favorables con los demás. Aunque esta habilidad no siempre se ha desarrollado ampliamente en la sociedad, es importante asumir la responsabilidad de los actos y disculparse con humildad, evitando manipulaciones, hipocresía y falta de sinceridad.

Pedir disculpas implica reconocer los errores cometidos y tratar de corregir los malentendidos, demostrando humildad y sinceridad en los sentimientos (Caballo et al; 2019). Como seres humanos, es común expresar arrepentimiento cuando se ha causado daño, por lo tanto, es importante saber cómo pedir disculpas de manera adecuada para evitar conflictos.

1.1.2.2.9 Rechazar Peticiones (RP)

Rechazar peticiones puede ser percibido como una muestra de poder o autoridad, pero también puede ser una falta de consideración hacia quienes necesitan ayuda. Estas respuestas conductuales son aprendidas desde la infancia y se enfrentan durante el desarrollo personal.

A lo largo de la vida, se encuentran con situaciones donde las personas se han visto obligadas a realizar tareas que no se desea (Rodas, 2022). Sin embargo, es fundamental saber cuándo decir "no". Esta capacidad implica tomar decisiones sin temor a cometer errores, siendo conscientes de lo que se quiere y no se quiere en una situación determinada.

1.1.3 El Teletrabajo

Con el paso del tiempo, el uso de la tecnología ha evolucionado y ha generado cambios sociales permanentes. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han facilitado los métodos comunicacionales y han dado lugar a una nueva forma de vida en el mundo actual. Esto ha traído consigo nuevos desafíos en términos de desarrollo social, económico y cultural.

Uno de los cambios más significativos es la transformación del trabajo a distancia en teletrabajo o trabajo remoto, el cual se lleva a cabo en espacios distintos a las instalaciones de la empresa, utilizando las TIC. El teletrabajo se ha vuelto especialmente relevante debido a la pandemia de COVID-19, la cual ha afectado el poder económico global y ha impulsado la adopción de una nueva normalidad en la comunicación, donde la producción de artículos y prestación de servicios se realiza a través de las redes. Esto ha acelerado un proceso que ya se vislumbraba en el futuro (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

A medida que los espacios de trabajo físicos o presenciales se volvían inaccesibles durante la pandemia, surgió la necesidad de adaptarse al trabajo en espacios compartidos con la familia y la vida personal. El trabajo por resultados se ha convertido en una tendencia estudiada a nivel global, y la OIT ha abogado por la regulación de este tipo de trabajo, bajo la denominación de "trabajo a domicilio". Es fundamental proteger el bienestar corporal y psicológico de todos los colaboradores en todos los niveles.

En este proceso de transformación, las empresas y organizaciones han tenido que ajustarse a estas nuevas formas de trabajar, sin límites de tiempo ni lugar gracias a las conexiones en línea. Esto ha dado lugar a una competencia cada vez más agresiva entre las organizaciones (BBVA, 2020).

El teletrabajo y las demandas de competitividad personal y laboral plantean la necesidad de evaluar los cambios en las habilidades comunicativas de las personas. Por lo tanto, resulta imprescindible realizar una evaluación del desenvolvimiento en relación con las competencias sociales, ya que son fundamentales en las relaciones establecidas en todos los niveles sociales.

El teletrabajo, durante la crisis sanitaria mundial del coronavirus, ha generado una mayor atención hacia el estrés en el trabajo y las *HH.SS.* El teletrabajo puede presentar desafíos únicos para la gestión del *E.L.*, como la incapacidad de diferenciar lo laboral del espacio personal, la falta de interacciones sociales y el aislamiento. Estos factores pueden aumentar el estrés ocupacional ocasionando efectos perjudiciales en el bienestar de las personas, por lo tanto, afectaría su salud física y mental.

Las *HH.SS.* son fundamentales para el éxito en el teletrabajo, ya que los trabajadores necesitan ser capaces de comunicarse de manera efectiva, colaborar con otros y resolver conflictos de manera constructiva. La comunicación efectiva y la colaboración son esenciales para el éxito en este contexto laboral (Eclass, s. f.).

Las organizaciones pueden implementar diversas estrategias para asistir a los empleados en manejar el *E.L.* mientras trabajan a distancia. Estas estrategias incluyen promover la armonía entre la vida profesional y personal, fomentar la interacción social y proporcionar recursos para la gestión del estrés, como la capacitación en mindfulness. Estas medidas pueden ayudar a reducir el *E.L.* y mejorar las *HH.SS.*, lo que puede llevar a una mayor satisfacción laboral y éxito en el trabajo.

1.2 Definición de Términos Básicos

Afrontamiento al ridículo. Afrontar situaciones de ser objeto de burla o pasar vergüenza, el temor a hacer el ridículo o quedar en evidencia puede convertirse en un obstáculo significativo al intentar conocer gente nueva o participar en actividades y trabajos que podrían ser enriquecedores para una persona (Caballo et al., 2019). Sin embargo, enfrentar estas situaciones con valentía y determinación permite a las personas superar la tensión y avanzar.

Estilos de dirección y liderazgo. Hace referencia a la manera que tiene un líder para desarrollar el proceso de dirección y liderazgo (Cárdenas-Vargas y Vega-López, 2020) de manera que un liderazgo deficiente puede generar altos niveles de estrés, lo que a su vez disminuye el desempeño y aumenta la rotación de personal.

Estructura organizacional. Consiste en cómo una organización divide el trabajo, buscándola conexión entre los procesos internos y el contexto circundante, y garantizando la concordancia de las actividades (Vallejo, 2022). En este sentido, la

delegación de funciones se vuelve fundamental para un funcionamiento organizado dentro de la empresa.

Factores intrínsecos del puesto y temporales de este. Dichos factores se vinculan de manera directa con el material y las actividades desempeñadas (Cabay et al., 2022). Cuando un colaborador muestra satisfacción en su puesto de trabajo, es un indicador de que la motivación está siendo óptima en la administración de la organización.

Gestión de recursos humanos. Implica los procedimientos mediante los cuales las empresas diseñan, estructuran y gestionan las labores y recursos asociados a los individuos que integran la entidad (Universidad Cisneros, 2019). Una planificación adecuada está directamente relacionada con el incremento de la eficiencia y el cuidado del personal.

Mejora de las condiciones ambientales de trabajo. Incluye el ambiente y la infraestructura, tiene un impacto significativo en el ambiente de trabajo y en el rendimiento de los empleados (Robbins & Judge, 2019). Es evidente que a medida que las condiciones laborales son mejores, la productividad del colaborador tiende a ser mayor.

1.3 Evidencias Empíricas

Los estudios mencionados ofrecen perspectivas relevantes o resultados similares, sin embargo, hay que considerar que son aplicados en tiempos y contextos particulares, pero, le brindan un marco de apoyo a la investigación actual.

1.3.1 Evidencias Nacionales

En Lima, Garay y Moreno (2023) realizaron un estudio centrándose en el teletrabajo y estrés y la implicación de ambos en la productividad laboral, durante la pandemia de Covid-19. Los investigadores buscaron comprender la dificultad que representa la tecnología en el trabajo, que se traducen en tecnoestrés y estrés, y la forma como afectan al desempeño y satisfacción en el teletrabajo en una empresa multinacional. Se recolectaron datos de 132 teletrabajadores peruanos y 52 chilenos a través de cuestionarios. La metodología utilizada es PLS-SEM, una técnica de análisis multivariante que confirma el modelo propuesto y examina correlaciones entre las variables. Los resultados indican que hay relación entre la dificultad tecnológica y el tecnoestrés, en Perú 314% y en Chile 14.5%. En ambos países el tecnoestrés se relaciona con los niveles de estrés en 67% y 40.3%. una relación negativa del teletrabajo con el estrés laboral de 28.4 y 29%. Concluyendo que el estrés se asocia con la satisfacción y el desempeño laboral. Este estudio contribuye al ámbito académico y destaca la importancia del bienestar del trabajador en un entorno de cambio constante, enfatizando su efecto en la satisfacción y desempeño laboral.

En Lima, Figueroa (2023) realizó una investigación con el fin de establecer la forma en como la gestión del trabajo desde casa afecta a los teletrabajadores de una organización provocándose estrés ocupacional. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y causal. Las hipótesis plantearon que una mala gestión del teletrabajo aumentaría el *E.L.* Se recopilaron datos a través de encuestas y cuestionarios respondidos por 113 teletrabajadores. Aplicaron la estadística descriptiva e inferencial. Sus resultados revelaron $p > 0.05$, lo que confirmó una relación entre las variables, además, sugieren que la gestión del teletrabajo contribuye a niveles de estrés en los teletrabajadores con una fuerza de dependencia de Cox y

Snell de 62.7%. Concluye que la empresa tiene la posibilidad de mejora para abordar la gestión del teletrabajo, lo que no solo beneficiaría a los teletrabajadores al reducir su *E.L.*, sino también a la organización en su conjunto.

En Lima, Torrejón (2022) desarrolló su trabajo de investigación documental para analizar el impacto psicológico del teletrabajo y el *E.L.*, en el contexto peruano. Además, exploró su efecto en la generación de *E.L.* en mujeres y examinó los métodos de enfoque comunes para estudiarlo. Fue de enfoque mixto cuantitativo. Los resultados demuestran que el trabajo remoto al ser una modalidad laboral en la que los servicios se prestan desde el domicilio o un lugar de aislamiento puede tener un impacto positivo al reducir los niveles de *E.L.* en la mayoría de los colaboradores, sin embargo, hay una minoría que experimenta altos niveles de estrés debido a capacitaciones inadecuadas y falta de directrices claras. En el mismo sentido, se observa que el trabajo remoto afecta negativamente a las mujeres al generar desequilibrio entre la vida personal y laboral debido a la sobrecarga de trabajo. Se resalta la importancia de comprender los efectos psicológicos del trabajo remoto, señalando tanto sus beneficios como las posibles dificultades, especialmente en relación con el *E.L.* y su impacto en las mujeres.

En Lima, Ramírez (2022) llevó a cabo una investigación cuantitativa que analizó la relación entre las *HH.SS.* y el *E.L.* de los docentes. Se empleó un enfoque correlacional y una metodología de investigación aplicada, no experimental y de nivel correlacional transversal. Se seleccionó una muestra de 94 docentes de un total de 124 mediante un muestreo probabilístico. Se tomó un cuestionario debidamente validado por expertos y con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0,906 y 0,851). Los resultados muestran una correlación inversa moderada ($Rho = -0,497$, $p < 0,05$)

entre las *HH.SS.* y el *E.L.* docente. Se concluyó que los docentes con mayores *HH.SS.* experimentan niveles menores de *E.L.* tras el retorno a clases presenciales.

En Ica, Vargas y Onofre (2021) investigaron acerca de la conexión entre las competencias interpersonales y la tensión laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Neonatología del Hospital Santa Rosa, ubicado en Lima. El estudio fue básico, transversal, no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. El conjunto de participantes consistió en 38 enfermeros administrándoles el cuestionario sobre *HH.SS.* para evaluar su nivel de competencias en este ámbito, usó como el instrumento el Maslach Burnout Human Services para medir el grado de *E.L.* Llegando a revelar una relación inversa entre las variables bajo estudio, observándose que un 63.2% de los enfermeros demostraron un nivel elevado de *HH.SS.*. Pese a que la mayoría de las enfermeras presenta aptitudes sociales a un nivel medio o alto, el 84.2% exhibió un nivel reducido de tensión laboral.

Chuco (2021), realizó una investigación que asocia el estrés con el teletrabajo en los empleados con el objetivo de determinar si el teletrabajo es una fuente de estrés y si este impacto varía según el género. Este estudio explora los aspectos teóricos del teletrabajo, incluyendo su origen, clasificación, beneficios, desventajas y cómo afecta al género femenino en particular. Además, se analiza el *E.L.*, sus fuentes y niveles de respuesta. Los resultados indican que, aunque el teletrabajo busca acercar a los empleados a sus hogares para reducir el estrés, en realidad puede aumentar los niveles de estrés entre quienes trabajan de esta manera. El estudio también revela que las mujeres tienen más probabilidades de teletrabajar, ya que combinan trabajo remunerado y no remunerado. Esta dualidad entre trabajo y vida familiar genera un efecto negativo del teletrabajo en las mujeres, resultando en mayores niveles de estrés en comparación con los hombres. La literatura revisada

sugiere que el estrés se origina en las altas expectativas que enfrentan los trabajadores, afectando su salud, por la tensión que experimentan los empleados cuando sus competencias y recursos no corresponden a las demandas laborales, además, cuando esta forma de trabajo puede provocar estrés tecnológico, sugiriendo que las organizaciones deben tenerlo en cuenta y capacitar en desarrollo de las competencias digitales para desempeñar bien sus funciones

En la Universidad de Huánuco Contreras (2019) desarrollo una investigación para establecer la relación entre las *HH.SS.* y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, para establecer si la formación de equipos está dispuestos a alcanzar objetivos de servicio. Se reconoce que las expectativas de los trabajadores están vinculadas al logro de objetivos personales que contribuyen al éxito colectivo. Destacando la relación significativa entre las variables estudiadas de manera que, la investigación aborda un tema crucial en la gestión de la Municipalidad de Huánuco, destacando su relevancia para el desempeño y comportamiento de toda la organización. El papel del alcalde, como líder, es protagónico al impulsar la integración de los trabajadores con los objetivos comunes de la provincia.

En Chimbote, Huamán (2019) elaboró un estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, no experimental transversal que buscó identificar la relación de la inteligencia emocional con el *E.L.* del personal en una red de salud. Su muestra abarcó a 239 trabajadores asistenciales. La encuesta se usó para recopilar datos de ambas variables, respaldada por un cuestionario específico. Los resultados indican que el personal asistencial muestra un 55.2% de inteligencia emocional muy desarrollada. Además, se llegó a establecer que el *E.L.*, en un 56.1% están en nivel intermedio. Se concluye que existe una relación inversa ($p < 0.05$) y de nivel bajo ($r = -0.202$), entre las variables.

1.3.2 Evidencias Internacionales

En Ecuador, Polo (2022) realizó un estudio centrado en el impacto del teletrabajo emergente en el *E.L.* en la empresa Minera AIC debido a la pandemia de COVID-19. La población tuvo que adaptarse a nuevas demandas laborales debido a la situación. Aunque el teletrabajo ya existía, su adopción forzada generó problemas de adaptación y aumentó los grados de estrés ocupacional. El estudio de caso analiza los niveles de estrés en el personal técnico-administrativo de la empresa. En este estudio el investigador usó Cuestionario para la Evaluación del Estrés, con 31 ítems, además, se realizaron entrevistas semiestructuradas. Los resultados revelan que casi un 90% de la muestra tiene un nivel muy alto de estrés; 44,4 % tiene dificultad en relacionarse con sus familiares, 28% no puede iniciar sus actividades normalmente; 33% tiene dificultades de relaciones interpersonales. Los resultados motivaron la realización de una propuesta de mejora para reducir los niveles de estrés durante el teletrabajo, que luego de aplicado se comprobó su efectividad mediante la comparación de los resultados mediante el cuestionario, de manera que el estudio destaca la alta prevalencia de estrés entre los teletrabajadores y recomienda medidas para abordar este problema durante el teletrabajo emergente en la empresa.

En Ecuador, Onofre (2021) investigó con el propósito de analizar qué impacto tiene el estrés en el desempeño de los directivos del área de Talento Humano. Previo al estudio se realizaron entrevistas a profundidad a dos directivos para conocer las implicancias del *E.L.* en el desempeño de los trabajadores. Luego se aplicó el cuestionario de *E.L.* de la OIT-OMS y se cruzó con el informe de desempeño de los trabajadores. Los resultados obtenidos indicaron que no se halló relación entre el *E.L.* y el rendimiento de los empleados en la Dirección de Talento Humano, así mismo, son bajos los niveles para C.O. (33%), E.O. (30%); T.O. (37%); Tec. (26%); I.L. (66%);

F.C. (37%); *F.R.G.* (26%). Además, el análisis inferencial indica que existe relación entre ambas variables, por lo que recomienda una evaluación 360° y generar planes de acción.

En España, Mbarek (2020) investigó acerca de la relación de la competencia emocional en la tensión laboral experimentada por empleados en diversos sectores como la hostelería, restauración, oficinas y despachos. Además, se propuso analizar el impacto de la competencia emocional en distintas variables relacionadas con el ámbito laboral. La información fue recogida mediante tres instrumentos de evaluación: la Escala de Competencia Emocional de Wong y Law (WLEIS), el Cuestionario de Desgaste Laboral de Maslach (MBI-GS) y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht. La muestra se conformó por 29 individuos que ejercían sus funciones en el sector de la hostelería. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación significativa entre ambas variables en 77**; asimilación emocional y la percepción intrapersonal 75**; inteligencia emocional y percepción intrapersonal 60** lo que significa que es alta. Asimismo, se detectó una relación relevante entre las dimensiones que constituyen el agotamiento laboral y cinismo es 62** y negativa (-0.51). Sin embargo, a pesar de esta conexión entre las variables de competencia emocional y agotamiento resultó ser significativa, solamente lo fue en una dimensión específica de cada una: la eficacia profesional en el caso del agotamiento laboral y la percepción intrapersonal de la competencia emocional.

En Colombia, Polo et al. (2019) investigaron con el propósito de establecer la relación entre las competencias emocionales y el grado de fatiga en una muestra de docentes que trabajan en una escuela de educación regular en la región del Caribe Colombiano. El estudio adoptó un enfoque de carácter cuantitativo y un diseño de correlación en un momento específico. La muestra estuvo compuesta por un total de

257 educadores. Para evaluar las habilidades emocionales, se utilizó el Inventario de Bar-On (ICE), mientras que el Cuestionario de Desgaste Profesional Revisado (CBP-R) fue empleado para medir los niveles de agotamiento. Los resultados obtenidos revelaron una correlación negativa de moderada intensidad entre la puntuación global del ICE y la escala de agotamiento del CBP-R ($r = -0.637$). Además, se identificaron correlaciones moderadas entre las diversas escalas de ambas variables. En lo que respecta a las puntuaciones logradas por los maestros, se observaron promedios en todas las categorías de habilidades emocionales, acompañados por puntuaciones moderadas y bajas en las escalas del CBP-R.

1.4 Descripción de la Realidad Problemática

1.4.1 Planteamiento del Problema

En el mundo han surgido cambios drásticos en todas las esferas de vida. Esto se ha dado a raíz de la pandemia ocasionada por la Covid-19 y las personas tuvieron que asumir medidas de salud. Consecuentemente, los gobiernos decidieron pedir un confinamiento social con el fin de evitar contagios y muertes, todas estas medidas han cambiado de manera significativa las relaciones sociales.

Ante esto, se inicia una nueva forma de vivir con limitaciones, se incrementó el miedo e incertidumbre por la falta de seguridad en salud, trabajo, educación, medidas económicas y todo aquello que formaba parte de los estilos de vida, lo cotidiano dejó de ser, dando paso a una “nueva normalidad” con miedo al contagio, pérdida o disminución de la carga laboral, proyectos de vida frustrados por la coyuntura y otras situaciones adversas.

Todo esto ha provocado la aparición de distintos niveles de ansiedad que pueden afectar el comportamiento y la capacidad resolutive y la toma de decisiones

(Huarcaya-Victoria, 2020), lo que ha agudizado los problemas de salud mental, exacerbando la incidencia de depresión, ansiedad, el afrontamiento del duelo prolongado, entre otros síntomas que afectan la calidad de vida.

Como un producto de la pandemia, las empresas y organizaciones optaron por adecuar sus actividades laborales y casi de manera abrupta el teletrabajo o trabajo remoto, se volvió una de las formas más viables para continuar laborando, por lo tanto, las empresas adecuaron los protocolos, el sistema y se digitalizaron los procesos, considerando que es la forma más segura de mantenerse a salvo del contagio y continuar con la actividad empresarial.

En el contexto mundial ya se venía realizando trabajo remoto y en el Perú se fue introduciendo de manera paulatina, es así como el 2015 se reglamenta y los primeros indicios aparecen el 2018 (Indecopi, 2019) como una forma de trabajo que traería ventajas, para los colaboradores por el ahorro de tiempo y dinero para el traslado al trabajo, menos gasto en ropa y accesorios, ingesta de alimentos más saludables, estar cerca de la familia, etc.

En esta forma de trabajo los colaboradores deben cumplir los objetivos o metas laborales desde sus hogares, usando las tecnologías de la información y comunicación, el trabajo a distancia pasó de convertirse en trabajo remoto o teletrabajo de manera forzada (Buirra, 2000), lo que en un principio era una ventaja, luego se convirtió en una sobrecarga laboral, teniendo que permanecer conectado de manera constante, subyaciendo en una comunicación y supervisión permanente (BBVA, 2020).

La pandemia trajo como consecuencia el confinamiento, de manera que los miembros de la familia debían permanecer en sus hogares y desde allí realizar sus

actividades como el estudio y trabajo, ambas actividades, por sí mismas, son generadoras de estrés, a esto se suma el miedo al contagio, enfermedad o la pérdida de vidas de personas cercanas o conocidas, riesgo de quedar sin trabajo a pesar de sobre exigirse.

Entre las causas del estrés se encuentra el cansancio, que ocurre por la necesidad de cumplir de manera continua e intensa, actividades vinculadas al logro de objetivos, la afectación económica produjo reducción de trabajo, de manera que los colaboradores que continuaron asumieron más tareas y exigencias entre otras, Ortiz (2020), atribuye su aparición debido la excesiva responsabilidad, la sobrecarga de trabajo, relaciones problemáticas y condiciones laborales insatisfactorias.

En este contexto se conjugan el entorno familiar, social y laboral, al respecto Grasso (2021) refiere que las expresiones de las *HH.SS.* no se estarían dando en un contexto natural o cotidiano. Lo que se ha evidenciado durante el tiempo de confinamiento ha sido el aumento de violencia intrafamiliar, separaciones y divorcios durante el confinamiento.

Lo expuesto lleva a la necesidad de conocer con evidencia científica la relación entre el *E.L.* y las *HH.SS.* de los colaboradores que realizan teletrabajo en los tiempos del confinamiento producido por la pandemia del Covid-19.

1.4.2 Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación que existe entre el *E.L.* y las *HH.SS.* en el contexto del teletrabajo, en colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021?

1.4.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Identificar si existe una relación del *E.L.* y las *HH.SS.* en el contexto del teletrabajo, en colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el *C.L.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Establecer la relación entre la *E.L.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Determinar la relación entre el *T.O.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Determinar la relación entre la *Tec.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Establecer la relación entre el *I.L.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Determinar la relación entre la *F.C.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

Establecer la relación del *F.R.G.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo de colaboradores de oficinas administrativas en Lima, 2021.

1.4.4 Justificación

Justificación teórica: Esta investigación se enfoca se contextualiza en el teletrabajo que ocurrió de manera abrupta por la pandemia de COVID-19.

Utilizando la teoría del estrés de Lazarus y Folkman, se analiza cómo los individuos perciben y responden a las demandas laborales. Además, se emplean las teorías del aprendizaje social de Bandura y el modelo de habilidades sociales de Goldstein para examinar cómo las interacciones sociales influyen en el desempeño y bienestar laboral.

Justificación Social: La transición al teletrabajo ha puesto de manifiesto la necesidad de prestar atención al bienestar psicológico de los empleados. Al reducir el *E.L.* se fortalecen las *HH.SS.* que generan beneficios a múltiples niveles: mejorando la satisfacción laboral, aumentando la productividad y fomentando un entorno de trabajo más saludable y colaborativo, con un impacto positivo tanto en los individuos como en la sociedad en general.

Justificación Metodológica: En este estudio se aplica con rigurosidad la metodología científica. Al utilizar instrumentos de medición validados y una muestra representativa de teletrabajadores, se logró establecer con precisión la relación entre el *E.L.* y las *HH.SS.* La metodología aplicada asegura la validez y fiabilidad de los resultados, ofreciendo una base sólida para futuras investigaciones y la implementación de programas de intervención efectivos en el ámbito laboral.

1.4.5 Hipótesis de Investigación

H₀= Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral (*E.L.*) y las habilidades sociales (*HH.SS.*) de los colaboradores de dos oficinas administrativas en el contexto del teletrabajo en Lima Metropolitana durante el año 2020.

1.4.5.1 Hipótesis Específicas

Primera hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por el clima organizacional (C.O.) y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Segunda hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la estructura organizacional y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Tercera hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por el territorio organizacional y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Cuarta hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la tecnología y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Quinta hipótesis específica

Existe una relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la influencia del líder y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Sexta hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la falta de cohesión y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

Séptima hipótesis específica

Existe relación significativa e inversa entre el estrés generado por el respaldo del grupo y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

1.5 Operacionalización de Variables

1.5.1 Escala de E.L. de la OIT-OMS

Tabla 1

Operacionalización de la escala de E.L. de la OIT-OMS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
E.L.	Clima organizacional (C.O.)	Comprensión de la misión y metas Dirección y objetivos Forma de trabajar Políticas laborales	1, 12, 24 y 25
	Estructura organizacional (E.O.)	Rendir informes Dirección y objetivos Documentación Equipo de prestigio	3, 12, 20 y 23
	Territorio organizacional (T.O.)	Control de actividades Trabajo con otras áreas Privacidad laboral	4, 14 y 22
	Tecnología (Tec.)	Equipos disponibles Conocimiento técnico Tecnología adecuada	5, 10 y 17
	Influencia del líder (I.L.)	Respeto del supervisor Respaldo del supervisor Confianza del supervisor Interés por el bienestar	2, 6, 11 y 21
	Falta de cohesión (F.C.)	Colaboración del equipo Presión del equipo Organización del trabajo en equipo Prestigio y valor del equipo	7, 18, 19 y 23
	Falta de Respaldo del grupo (F.R.G.)	Respaldo del equipo Protección del equipo Ayuda técnica del equipo	8, 13 y 15

Nota: Las dimensiones e indicadores del cuestionario de la OIT y la OMS. han sido previamente validados y tienen confiabilidad en Perú (Suárez, 2013).

De manera que se ha verificado su consistencia y precisión a través del trabajo de Suárez y otras investigaciones previas, esta operacionalización proporciona una base sólida para la recopilación y análisis de datos, garantizando la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos en el estudio en cuestión.

1.5.2 Cuestionario de HH.SS. (Chaso)

El cuestionario de HH.SS. ha sido diseñado para medir diversas facetas de las habilidades sociales, proporcionándole una base sólida para la comprensión y medición de estas habilidades, garantizando que la medición se realice de manera consistente y precisa, lo que fortalece la confiabilidad de los datos recopilados en el contexto específico de la investigación.

Tabla 2
Operacionalización del cuestionario de HH.SS. CHASO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Habilidades sociales. (HH. SS.)	Factor 1: ID	Interactuar con desconocidos Salir con personas poco conocidas Hablar con desconocidos Mantener una conversación	18,22,27,35
	Factor 2: ESP	Expresar cariño Dar apoyo Mostrar afecto en público Elogiar a quien quiere	21,30, 31, 33
	Factor 3: AC	Responder a una crítica Opinar diferente Responder a una crítica molesta Mantener una postura	25, 26, 28, 29
	Factor 4: IPA	Hacer una cita Pedir cita a persona que atrae Invitar a una persona Decir lo que se siente	5, 9, 13, 16
	Factor 5: MCSE	Mantener la calma Aceptar una broma Aceptar críticas Calma ante el ridículo	3, 10, 15, 23
	Factor 6: HPIS	Responder preguntas en clase Hablar en público Hablar ante pares Hablar ante autoridades	12,14,17,24

Factor 7: ASHR	Saludar, aunque no respondan Pedir explicaciones Aclarar habladurías Pedir explicaciones por no saludarme	20,32,37,40
Factor 8: DPD	Mantener la calma ante el error Mantener la calma ante críticas Decir que respeten mi turno Pedir que dejen de molestar	2,4,6,11
Factor 9: PD	Pedir disculpa por comportamiento Pedir disculpa por el error Pedir disculpa por herir a alguien Pedir disculpa por hacer algo mal	1,7,19,39
Factor 10: RP	Decir no cuando me piden algo Rechazar peticiones Decir no cuando algo molesta Decir no a una petición no razonable	8,34,36,38

Nota: La operacionalización de la variable se ha llevado a cabo considerando los elementos del cuestionario sobre habilidades sociales desarrollado por Caballo et al. (2019).

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, ya que cuantifica y mide las variables propuestas permitiendo el análisis de estas. Para el estudio se recopiló sistemáticamente los datos y se sometió al tratamiento estadístico para examinar el nivel y significancia de las relaciones identificadas, para comprender fenómenos mediante la aplicación de análisis numéricos y estadísticos a datos recolectados de manera no experimental.

La estrategia asociativa evalúa la interacción funcional entre ambas variables, caracterizándose como un enfoque correlacional predictivo. Este enfoque proporciona información valiosa sobre cómo una variable se comporta frente a la otra, usando técnicas estadísticas adecuadas para comprender la naturaleza de la relación funcional entre las variables evaluadas (Ato y Vallejo, 2015).

El estudio es transversal, ya que se recolectan los datos en un solo momento, coincidiendo con el período de confinamiento ocasionado por la pandemia de COVID-19, que impulsó la práctica del teletrabajo. Los datos recopilados ofrecen una visión específica de cómo el confinamiento y el cambio al teletrabajo han afectado a diversos aspectos de la vida y el trabajo, brindando una perspectiva valiosa para comprender las adaptaciones y las necesidades emergentes en el entorno laboral y social (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.2 Participantes

La población de estudio estuvo compuesta por empleados del INDECOPI (163) y la OEFA (254) que se encontraban en modalidad de teletrabajo debido a la pandemia.

Para garantizar una muestra representativa, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Esto permitió que todos los teletrabajadores tuvieran las mismas posibilidades de ser seleccionados. Los criterios de inclusión se centraron en empleados de ambos géneros que desarrollaban sus labores en remoto; excluyendo a aquellos que no quisieron o pudieron participar. El cálculo de la muestra se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$$

$$n = \frac{2.05 \times 2.02 \times 417 \times 0.5 \times 0.5}{0.04 \times 0.04 \times 416 + 2.05 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 255.5758$$

$$n = 256$$

$$\text{Factor de afección: } k = n / N \quad k = 256 / 417 \quad k = 0.613908873$$

Tabla 3

Cálculo de la submuestras

Dependencias	Población	Factor de afección	%	Submuestra
OEFA	254	0.613908873	60.9%	156
INDECOPI	163	0.613908873	39.1%	100

Nota. Aplicando el factor de afección a las poblaciones

En la tabla 4 se presenta la conformación sociodemográfica de la muestra, que estuvo compuesta principalmente por mujeres (64.1%) y hombres (36.9%), predominaron los solteros (51.6%), seguidos de los casados (34.4%). El 40.6% vivía con su pareja e hijos, el 37.5% con padres y hermanos, 15.6% con otros familiares y un porcentaje menor (6.3%) vivía solo. La edad de la muestra se distribuyó en mayor concentración en los grupos de 20 a 24 años (20.3%) y 50 a 54 años (14.1%). El 51.6% se contagió con COVID-19 durante el año 2020.

Tabla 4
Características sociodemográficas

	<i>f</i>	<i>%</i>		<i>f</i>	<i>%</i>
Género			Edad		
Hombre	92	35.9	20 a 24	52	20.3
Mujer	164	64.1	25 a 29	44	17.2
Estado civil			30 a 34	8	3.1
Soltero	132	51.6	35 a 39	24	9.4
Casado	88	34.4	40 a 44	12	4.7
Viudo	32	12.5	45 a 49	28	10.9
Otros	4	1.6	50 a 54	36	14.1
Lugar de trabajo			55 a 59	16	6.3
INDECOPI	100	39.1	60 a 64	24	9.4
OEFA	156	60.9	65 a 72	12	4.7
Personas con las que vive			Tiene hijos		
Mamá, papá, hermanos	96	37.5	Si	136	53.1
Esposo(a) / pareja e hijos	104	40.6	No	120	46.9
Solo	16	6.3	Ha sido contagiado de COVID-19		
Otros familiares	40	15.6	Si	132	51.6
Total	256	100%	No	124	48.4
			Total	256	100%

Nota: Se muestra la conformación sociodemográfica de la muestra de estudio en esta tabla.

2.3 Medición

En el estudio se emplea la técnica de la encuesta para las dos variables en estudio: *E.L.* y de las *HH. SS.* Se aplicaron dos cuestionarios diferentes, cada uno

diseñado específicamente para medir cada una de las variables. Esta metodología permitió permite recoger datos precisos y relevantes de la muestra seleccionada.

Se han usado dos cuestionarios que cuentan con validez y confiabilidad, lo que garantiza la calidad de los datos obtenidos para los objetivos de la investigación, permitiendo así un análisis detallado y confiable de las variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.3.1 Escala de E.L. de la OIT-OMS

El cuestionario fue concebido, validado y con confiabilidad por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), está respaldado por Ivancevich y Matteson, con el propósito de detectar el *E.L.* y establecer las principales las principales fuentes que se asocian.

El instrumento consta de siete áreas que evalúan el nivel de estrés relacionado con el comportamiento laboral y los factores subyacentes considerados en siete dimensiones: *C.L.*, *E.O.*, *T.O.*, *Tec.*, *I.L.*, *F.C.* y *F.R.G.* con aseveraciones que indican si son les produce estrés, éstas se deben responder en una escala tipo Likert con siete opciones cuyas respuestas van de "NUNCA" a "SIEMPRE".

En Perú, Suarez (2013) validó el cuestionario de *E.L.* en un artículo científico, este instrumento demuestra una validez de contenido binomial con resultados favorables de 0.50, lo que indica que existe concordancia entre los expertos en el tema que evaluaron su contenido. Asimismo, se informa sobre un alto nivel de confianza con un coeficiente alfa de Cronbach= ,965 lo que indica su alta confiabilidad para establecer las principales las principales fuentes que se asocian.

2.3.2 Cuestionario de HH.SS. (Chaso)

El instrumento fue desarrollado por Vicente Caballo y su equipo de investigación del CISO en España, siendo publicado en 1987. Lo construyeron con el propósito de demostrar en puntuaciones el desarrollo de las HH.SS.. El cuestionario en un inicio constaba de 116 ítems y se dividía en 11 dimensiones. En una segunda oportunidad el 2014 Caballo y colaboradores revisaron y validaron el cuestionario mediante una muestra de 826 participantes en Lima-Perú; esta versión peruana comprendía 79 ítems distribuidos en 12 dimensiones.

En el mismo sentido, en el intento de seguir mejorando el instrumento el 2017, Caballo, Salazar y su equipo de investigación realizaron una revisión adicional, dando como resultado una nueva versión con 40 ítems y 10 dimensiones. El cuestionario emplea una escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta que varían desde "muy poco característicos de mí" hasta "muy característicos de mí" y que requiere aproximadamente de 20 minutos para completarse y puede ser administrado de manera individual o grupal.

Los autores llevaron a cabo análisis para validar la estructura y se estableció que el cuestionario mide de manera precisa los niveles reales de los componentes de las HH.SS. En el mismo orden, se constata una elevada confiabilidad del cuestionario, obteniendo una alta consistencia interna con un coeficiente $\alpha = 0.98$. Esto indica que los ítems presentan una coherencia significativa entre tiene consistencia con resultados coherentes y que son replicables.

Ficha sociodemográfica

Los datos recogidos de las personas sujetas de muestra permitieron diseñar la ficha sociodemográfica, teniendo en cuenta la información acerca del género, sexo,

edad cronológica, género, profesión, estado civil, cuántos hijos tiene, en cuanto al ámbito laboral tiempo de permanencia en la empresa, si se ha enfermado del COVID-19, los datos se describen en la Tabla 4.

2.4 Procedimiento

El proceso seguido para la recolección fue: se tomó contacto con los encargados del área de recursos humanos de las dos entidades, durante el mes de febrero del 2021, con quienes se hicieron las coordinaciones para el levantamiento mediante un *Google Form* el cual fue enviado a los colaboradores vía WhatsApp.

La encuesta inicia con un consentimiento informado, luego se recoge la información sociodemográfica y luego se aplican los cuestionarios, la información fue recogida en una semana para luego iniciar el tratamiento de los resultados de esta investigación.

2.5 Aspectos éticos

Esta tesis se ciñe a las directrices del código de ética para la investigación de la USPM y normas de conducta científica de la American Psychological Association (APA, 2003). Además, se cumplió con pedir el consentimiento informado a todos los participantes de la muestra, a quienes se les proporcionó una explicación de los objetivos de la investigación, la confidencialidad de los datos, la garantía de anonimato y se resaltó que su participación es de carácter voluntario.

De igual modo, este trabajo de investigación respeta la autoría en los contenidos, en los cuales se cita debidamente las fuentes que han sido consultadas.

Otra consideración importante es la aplicación de instrumentos validados específicamente para la población en estudio. Esta medida se adopta con el propósito

de garantizar que las conclusiones derivadas de las puntuaciones obtenidas en las pruebas reflejen de manera precisa los conceptos que están siendo evaluados.

2.6 Análisis de datos

Obtenidos los resultados de los cuestionarios, se procedió a aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar el comportamiento de las variables. Al constatar una distribución no normal, se elige el uso de técnicas estadísticas no paramétricas. En este sentido, se aplica el estadístico de correlación de Spearman para determinar el nivel y dirección de la relación entre el *E.L.* y las *HH.SS.*

Para analizar la estructura interna de los constructos de *E.L.* y *HH.SS.*, se realizó un análisis factorial para evaluar la validez y fiabilidad de los ítems que conforman cada constructo.

Se desarrolló un descriptivo, hallando las medidas de tendencia central (media), de dispersión (desviación estándar) y de posición (cuartiles, percentiles) para describir y resumir los datos. Estos estadísticos permitieron obtener un perfil general de los participantes en relación con las variables de estudio.

Finalmente, la prueba de hipótesis se realizó mediante la correlación de Spearman, lo cual permitió determinar el nivel y relación estadísticamente significativa entre el *E.L.* y las *HH.SS.*

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se presentan en detalle los resultados del análisis estadístico, el cual está estrechamente vinculado con los objetivos e hipótesis planteados previamente. Tanto el análisis descriptivo como el inferencial han sido considerados en la exploración de los datos recopilados. La descripción completa de los hallazgos muestra la relación entre el *E.L.* y las *HH.SS.* en personas que quedaron confinados y tuvieron que realizar teletrabajo en dos organizaciones.

3.1 Análisis descriptivo

Tras recabar las respuestas de los participantes mediante el Cuestionario para evaluar el *E. L.* de la OIT-OMS y el cuestionario de *HH. SS.* (CHASO), se realizó el análisis descriptivo de los datos. Este análisis consistió en examinar y resumir las características principales de las respuestas obtenidas en ambos cuestionarios.

Se buscaron patrones, tendencias y distribuciones de los datos relacionados que proporcionó una visión general de la muestra estudiada, permitiendo identificar posibles tendencias significativas en relación con las variables medidas. Además, este análisis descriptivo sirvió como punto de partida para el análisis posterior y así explorar relaciones entre las variables.

Los resultados de la tabla 5, revelan que el nivel medio de *E.L.* es de 115.55, con una variabilidad considerable ($DS=34.00$). Las dimensiones del *E.L.* muestran una distribución heterogénea, siendo la tecnología la menos estresante y la estructura organizacional la más estresante. La asimetría negativa predominante indica una ligera concentración de puntuaciones bajas, especialmente en la dimensión de

influencia del líder. La curtosis negativa sugiere una distribución leptocúrtica, con colas más delgadas de lo normal.

Tabla 5
Estadística descriptiva de las variables y dimensiones

Variable y dimensiones	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>g</i> ₁	<i>g</i> ₂
E.L.	115.55	34.00	-.449	-.795
Clima organizacional	18.53	5.63	-.354	-.63
Estructura organizacional	19.60	6.25	-.511	-.70
Territorio organizacional	13.10	4.30	-.474	-1.00
Tecnología	12.75	4.31	-.164	-.62
Influencia del líder	19.65	5.54	-.508	-.57
Falta de cohesión	18.74	6.02	-.340	-.84
Respaldo del grupo	14.10	4.86	-.338	-1.13
Habilidades sociales	129.38	20.78	.28	.13
Interactuar con desconocidos	12.01	3.31	.56	-.33
Expresar sentimientos positivos	15.44	3.26	-.21	-.87
Afrontar las críticas	13.72	2.81	.10	.35
Interactuar con las personas que me atraen	9.99	4.41	.29	-.74
Mantener la calma en situaciones embarazosas	13.62	2.75	-.45	.05
Hablar en público/Interactuar con superiores	14.09	3.41	.048	-.71
Pedir aclaraciones a otra persona sobre su comportamiento hacia mí.	10.58	3.45	.28	-.38
Expresión de molestia, desagrado o enfado	12.33	2.99	.16	-.35
Pedir disculpas	14.68	3.52	-.44	.10
Rechazar peticiones	12.93	2.94	-.05	.18

Nota: Medía (*M*); Desviación estándar (*DS*); Asimetría (*g*₁); Curtosis (*g*₂).

Por otro lado, el nivel medio de *HH.SS.* es de 129.38 (*DS*=20.78). Las dimensiones de las *HH.SS.* presentan una variabilidad menor que el *E.L.*, siendo la capacidad de expresar sentimientos positivos la más desarrollada y la habilidad de pedir aclaraciones la menos desarrollada. La asimetría negativa general, con excepción de la dimensión de interactuar con desconocidos, indica una ligera concentración de puntuaciones altas.

3.1. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Al aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que las variables de *E.L.* y *HH.SS.*, así como sus componentes, no cumplen con el supuesto de normalidad. Ante esta situación, se optó por el coeficiente de correlación de Spearman, que resulta más adecuada para analizar datos con distribuciones no normales. Esta elección garantiza una estimación más confiable de la relación entre ambas variables.

H₀= Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral (*E.L.*) y las habilidades sociales (*HH.SS.*) de los colaboradores de dos oficinas administrativas en el contexto del teletrabajo en Lima Metropolitana durante el año 2020.

La tabla 6 valida la hipótesis de la investigación ($\rho = -,116$ y $p = ,000 < .050$) ya que muestra la existencia de una relación inversa de muy bajo nivel, pero significativa entre *E.L.* y las *HH.SS.*

Tabla 6
Correlación entre E.L. y HH.SS. (n=256)

		<i>E.L.</i>	<i>HH.SS.</i>
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,119**
	Sig. (bilateral)	.	,000
N		256	256

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

Nota. La relación es estadísticamente significativa, el tamaño del efecto, representado por rho, es muy pequeño (-,119), el tamaño del efecto muy débil indica que probablemente no tenga mucha relevancia práctica.

Prueba de hipótesis específicas

H₁= Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por el C.O. y las HH.SS. durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

En la tabla 7 se valida la hipótesis de la investigación, ya que existe una correlación negativa o inversa y débil pero estadísticamente significativa ($r = -,053$, $p = ,001 < ,05$) entre el clima organizacional y las HH.SS. durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19.

Tabla 7

Correlación entre clima organizacional y las HH.SS.

	HH.SS.	
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-,053**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	256

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

Nota. el tamaño del efecto es extremadamente pequeño ($\rho = -,053$), lo que indica que, aunque la relación es estadísticamente significativa, su impacto práctico es mínimo.

H₂= Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la E.O. y las HH.SS. durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

La tabla siguiente confirma una relación negativa o inversa y significativa que respalda la hipótesis alternativa, pero muy débil ($\rho = -,120$, $p = ,000 < ,05$) entre la

estructura organizacional y las HH.SS. entre los teletrabajadores durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 8

Correlación entre estructura organizacional y las HH.SS.

		<i>HH.SS.</i>
Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	-,120**
	Sig. (bilateral)	,000
N		256

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

Nota. el tamaño del efecto es pequeño ($\rho = -0.120$) puede tener implicaciones prácticas para la gestión organizacional, indicando la necesidad de prestar atención a la estructura organizacional para mitigar el estrés y apoyar el desarrollo de HH.SS. en el teletrabajo.

H₃= Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por el T.O. y las HH.SS. durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

En la tabla 9 se confirma la hipótesis de la investigación, ya que la relación entre el estrés ocasionado por el territorio organizacional y las HH.SS. ($\rho = -,041$, $p = ,009 < ,05$) este valor indica una relación inversa y extremadamente débil pero estadísticamente significativa y que es muy improbable que se deba al azar.

Tabla 9

Correlación entre territorio organizacional y las HH.SS.

		<i>HH.SS.</i>
Territorio organizacional	Coeficiente de correlación	-,041**
	Sig. (bilateral)	,009
N		256

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

Nota. El rho = -.041 sugiere que el tamaño de efecto entre el territorio organizacional sobre las *HH.SS.* es prácticamente insignificante en términos prácticos.

H4= Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la *Tec.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

En la tabla 10 se valida la hipótesis nula (rho = -.021, p = .166 > .05) entre el estrés ocasionado por la tecnología y las *HH.SS.* aunque la relación es inversa es extremadamente débil, pero la relación no es estadísticamente significativa.

Tabla 10
Correlación entre tecnología y las HH.SS.

		<i>HH.SS.</i>
Tecnología	Coeficiente de correlación	-0.021
	Sig. (bilateral)	0.166
N		256

Nota. El rho = -0.021 indica que, incluso si la relación fuera significativa, su magnitud sería extremadamente débil. Esto sugiere que el impacto del estrés ocasionado por la tecnología sobre las *HH.SS.* es insignificante en términos prácticos.

H5= Existe una relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la *I.L.* y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

La tabla 11 valida la hipótesis nula (r = .083, p = .00 < .05) de manera que la influencia del líder podría estar afectando de manera diferente a lo esperado las *HH.SS.* indican una relación positiva y débil, por lo que, se asume que otros factores pueden influir en el comportamiento de las variables.

Tabla 11

Correlación entre influencia del líder y las HH.SS.

<i>HH.SS.</i>		
Influencia del líder	Coefficiente de correlación	,083**
	Sig. (bilateral)	,000
N		256

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

Nota. El rho = 0.083 indica que el tamaño de efecto es de magnitud débil. Esto sugiere que el impacto ocasionado por la *I.L.* sobre las *HH.SS.* es limitado en términos prácticos.

H₆= Existe relación significativa e inversa entre el estrés ocasionado por la falta de cohesión y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

En la tabla 12 valida la hipótesis nula ($r = -,004$, $p = ,777 > ,05$) el análisis estadístico indica una relación negativa extremadamente débil y no significativa entre la *F.C.* y las *HH.SS.*

Tabla 12

Correlación entre falta de cohesión y las HH.SS.

<i>HH.SS.</i>		
Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	-0.004
	Sig. (bilateral)	,777
N		256

Nota. Aún hubiera una relación significativa, el rho = -0.004 es extremadamente pequeño, por lo que el tamaño de efecto es prácticamente insignificante, lo que sugiere que el impacto de la *F.C.* sobre las *HH.SS.* es prácticamente nulo en términos prácticos.

H7= Existe relación significativa e inversa entre el estrés generado por el respaldo del grupo y las *HH.SS.* durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.

La tabla 13 valida la hipótesis nula ($\rho = 0.024$, $p = 0.118 > 0.05$) ya que la relación del *F.R.G.* y las *HH.SS.* tiene valor positivo extremadamente débil y que el nivel indica que la relación no es estadísticamente significativa.

Tabla 13

Correlación entre respaldo del grupo y las HH.SS.

		<i>HH.SS.</i>
Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	0.024
	Sig. (bilateral)	,118
	N	256

Nota. El $\rho = 0.024$ indica que, incluso si la relación fuera significativa, su magnitud sería extremadamente débil. Esto sugiere el tamaño del efecto es prácticamente insignificante en términos prácticos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en este estudio permite establecer la relación entre el Estrés Laboral (*E.L.*) y las Habilidades Sociales (*HH.SS.*) en colaboradores de dos oficinas administrativas del Estado, el estudio se llevó a cabo durante la pandemia de COVID-19. En este contexto se presentó como condición extraordinaria el confinamiento que impactaron la dinámica de trabajo, pasando de manera abrupta a la situación de teletrabajo, el mismo que necesita de una preparación en el uso de tecnologías virtuales según la necesidad de las organizaciones, sin embargo, coincidiendo con Chuco (2021) hubo una tendencia a desarrollar estrés por tener que enfrentar el trabajo de casa como de trabajo en el mismo ambiente.

La hipótesis principal tiene como resultado que existe relación inversa entre el *E.L.* y *HH.SS.* ($\rho = -,119$) lo que sugiere que, a medida que el *E.L.* aumenta, las *HH.SS.* tienden a disminuir, aunque esta relación es tenue. El valor ($p = ,000$) confirma que la relación es estadísticamente significativa, lo que respalda la hipótesis principal del estudio. Estos resultados están en línea con las conclusiones de Rojas y Santos (2020), quienes encontraron que el *E.L.* está directamente asociado con una disminución de la capacidad productiva, de manera que las *HH.SS.* puede ser un factor que contribuye a la menor productividad observada. De otro lado, Caballo et al. (2019) sugirieron que los problemas y el agotamiento pueden afectar negativamente el desarrollo de las *HH.SS.*, ya que las personas deben afrontar sus temores y adaptarse a las circunstancias. Sin embargo, en el contexto de este estudio, no se

observó una adaptación significativa, lo que podría explicar la que cuando el estrés aumenta las relaciones sociales disminuyen.

Este tipo de relación también la encontraron Huamán (2019) y Ramírez (2022) que identificaron una relación inversa entre el *E.L.* y las *HH.SS.* en un entorno de trabajo presencial. Aunque la modalidad de trabajo difiere en estos casos, ambos estudios coinciden en la existencia de una relación negativa entre estas variables. En el mismo sentido Siegrist (1996) propuso que el *E.L.* surge de la discrepancia entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas, esto coincide con González y Molero (2021), Orbegoso y Oseda (2021), Herrero (2022) respecto a la importancia de las *HH.SS.* para responder eficazmente a las demandas sociales y mantener interacciones positivas, sin embargo, tal como afirma Polo (2022) la carga derivada del teletrabajo ocasiona altos niveles de estrés y dificulta el equilibrio entre la vida personal y laboral, lo cual coincide con los hallazgos de este estudio.

Respecto a la primera hipótesis específica, el estudio evidenció ($\rho = -.053$) que cuando el *E.L.* aumenta por un clima laboral (*C.L.*) desfavorable, las *HH.SS.* tienden a disminuir, aunque esta relación es débil. El $p = .001$ confirma la relación estadísticamente significativa, respaldando la hipótesis principal del estudio. Coincidiendo con Robbins y Judge (2019), quienes proponen que un ambiente laboral adecuado aumenta la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores. La relación inversa entre el *E.L.* y *HH.SS.* sugiere que un clima laboral negativo puede deteriorar estas habilidades, afectando la productividad y satisfacción de los empleados.

Además, el *E.L.* ocasionado por un mal *C.L.* puede inhibir estas relaciones auténticas y motivación, lo que se refleja en la disminución de las *HH.SS.*, en este

sentido Olivera-Garay et al. (2021) destacan la importancia de generar motivación y relaciones auténticas entre compañeros para el desarrollo y crecimiento de los trabajadores. En el mismo sentido, Melodelgado y Rodríguez (2020) afirman que la disminución de estas habilidades debido al *E.L.* indica que los empleados pueden enfrentar más dificultades para manejar situaciones cotidianas y novedosas de manera efectiva, afectando su bienestar. Así mismo, Herrero (2022) subraya que el desarrollo de *HH.SS.* permite una comunicación efectiva, expresión de necesidades y emociones, y manejo constructivo de desacuerdos. La disminución de estas habilidades en un ambiente de alto *E.L.* sugiere que los empleados pueden tener dificultades para mantener relaciones interpersonales positivas y una comunicación transparente.

Para la segunda hipótesis específica acerca de la estructura organizacional en y las *HH.SS.* ($\rho = -,120$ y $p = ,000 < ,050$) los resultados sugieren una relación inversa de manera que cuando el *E.L.* aumenta debido a problemas en la estructura laboral, las *HH.SS.* tienden a disminuir, aunque esta relación es moderadamente débil. Coincidiendo con la investigación de Ocampo et al. (2019) destacaron la importancia de comprender la estructura de una organización para formular estrategias que superen los desafíos del cambio empresarial. Un *E.L.* elevado derivado de una estructura laboral inadecuada puede afectar negativamente las *HH.SS.*, impidiendo una comunicación y colaboración efectiva.

Aunque, Vallejo (2022) destacó la delegación de funciones y la comunicación son básicas para que funcione bien una empresa. Un *E.L.* elevado puede dificultar estas prácticas, afectando negativamente las *HH.SS.* necesarias para una comunicación efectiva y un liderazgo adecuado. Además, López (2021) señaló que el trabajo remoto a menudo resulta en excesos de horarios y problemas de adecuación

a la nueva estructura laboral, afectando la vida personal y familiar de los empleados. Siguiendo lo afirmado por Herrero (2022) refuerza los resultados ya que la relación inversa entre el *E.O.* y *HH.SS.* encontrada en este estudio refuerza la importancia de las habilidades para gestionar el estrés y la estructura laboral.

En cuanto a la tercera hipótesis específica ($\rho = -.041$ y $p = .009 < .050$) sugiere que, a medida que el *E.L.* aumenta debido a factores relacionados con el territorio laboral (*T.O.*), las *HH.SS.* tienden a disminuir, aunque esta relación es extremadamente débil. En este sentido López (2021) hizo referencia a que el territorio organizacional se refiere a un conjunto reconocido de organizaciones que interactúan en un sector institucional definido. Este estudio coincide en que, al encontrarse en un contexto desconocido, como el teletrabajo, es esencial adecuar y examinar no solo las organizaciones competidoras y sus interacciones, sino también considerar a todos los actores relevantes.

Así mismo, Vallejo (2022) destaca la distribución del espacio y los recursos físicos de la organización pueden afectar el estímulo y el estado de satisfacción de los empleados. En el contexto del teletrabajo, la falta de un territorio laboral definido puede incrementar el *E.L.*, afectando las *HH.SS.* necesarias para una comunicación y colaboración efectiva. De manera que Herrero (2022) subraya que el desarrollo de *HH.SS.* permite una comunicación efectiva, la expresión de necesidades y emociones, y el manejo positivo de desacuerdos. La relación inversa entre el *T.O.* y las *HH.SS.* encontrada en este estudio refuerza la importancia de estas habilidades en la gestión del estrés y la adaptación a nuevos territorios laborales.

Los resultados de la cuarta hipótesis ($\rho = -.021$ y $p = .166 > .050$) hay una tendencia que el aumento del *E.L.* por la tecnología (*Tec.*) disminuya ligeramente las

HH.SS., esta relación es extremadamente débil y no significativa. De tal manera que, no se puede afirmar que exista una relación estadísticamente significativa entre el *E.L.* causado por la tecnología y las *HH.SS.* en el contexto del teletrabajo durante el COVID-19, coincidiendo que las nuevas tecnologías pueden generar estrés y resistencia entre los trabajadores si no se los involucra en el proceso de cambio. Aunque nuestro estudio no encontró una relación significativa, la tendencia observada apoya la idea de que la *Tec.* puede ser una fuente de estrés, potencialmente afectando las *HH.SS.* si no se gestiona adecuadamente.

El abuso de herramientas tecnológicas introduce nuevos riesgos, afectando los límites de tiempo de trabajo y los periodos de descanso, reduciendo las oportunidades de para logra el equilibrio del trabajo y con la vida familiar, coincidiendo con López (2021), esta observación es consistente con la tendencia inversa observada, aunque no significativa, sugiriendo que el estrés tecnológico puede impactar negativamente en las *HH.SS.*. Melodelgado y Rodríguez (2020) refieren que el estrés tecnológico podría ser visto como un factor ambiental que influye en el comportamiento humano y, en este caso, en las *HH.SS.*. Sin embargo, la falta de una relación significativa en nuestro estudio sugiere que otros factores pueden mediar esta relación en el contexto del teletrabajo.

Los resultados de la quinta hipótesis evidencian la relación entre la influencia del líder (*I.L.*) y las *HH.SS.* ($\rho = ,083$ y $p = ,000 < ,050$) muestra que a medida que el *E.L.* causado por el liderazgo aumenta, las *HH.SS.* tienden a aumentar ligeramente, esta relación es estadísticamente significativa, respaldando la sexta hipótesis nula del estudio. Al respecto, Cárdenas-Vargas, y Vega-López (2020) destacan que un liderazgo deficiente puede exacerbar estas situaciones, aumentando el estrés y disminuyendo el bienestar y la productividad de los colaboradores. Este estudio apoya

la idea de que un liderazgo eficaz puede reducir el estrés y mejorar las *HH.SS.* de los empleados.

En el mismo sentido, Paradela (2023) encontró que los líderes que brindan apoyo emocional, retroalimentación positiva y recursos de trabajo pueden reducir el estrés de los empleados. Esto coincide con los hallazgos, que sugieren que la *I.L.* con un liderazgo positivo y de apoyo puede disminuir el *E.L.* y mejorar las *HH.SS.* de los trabajadores. Estos resultados contrastan con lo que encontró Onofre (2021) quien no encontró relación significativa entre la influencia del líder y el rendimiento laboral.

La sexta hipótesis específica acerca de la relación del respaldo del grupo (*F.R.G.*) y *HH.SS.* ($\rho = ,004$ y $p = ,777 > ,050$) indica que no existe relación significativa, lo que contradice el hallazgo de Robbins y Judge (2019), quienes sugieren que la promoción de la comunicación, el trabajo en equipo y la construcción de interacciones personales saludables son fundamentales para mejorar el clima organizacional y, por ende, las *HH.SS.* de los empleados. De acuerdo con estos autores, una mayor cohesión en el equipo debería disminuir el *E.L.* y mejorar las *HH.SS.*. De la Mora et al. (2022), conceptualiza la cohesión como las fuerzas que mantienen unidos a los miembros de un grupo, creando vínculos que generan permanencia y resistencia ante influencias externas.

Los resultados obtenidos indican que la falta de cohesión no tiene un impacto significativo en las *HH.SS.* de los teletrabajadores, sugiriendo que otros factores, posiblemente relacionados con el contexto del teletrabajo y la pandemia, están influyendo más en estas habilidades, en el mismo sentido, Herrero (2022) destaca la importancia de las *HH.SS.* para la comunicación efectiva, la expresión de necesidades y emociones, y el manejo positivo de desacuerdos.

La séptima hipótesis específica niega la hipótesis de la investigación y que no existe una relación entre el estrés causado por la falta de respaldo del grupo (*F.R.G.*) y las *HH.SS.* ($\rho = ,024$ y un valor $p = ,118$) lo que sugiere que el teletrabajo durante la pandemia podría estar afectando estas dinámicas de manera diferente de manera que hay otras variables que inciden a en la *F.R.G.* y las *HH.SS.* Los resultados de este estudio contrastan con lo señalado por Alatrística (2020), quien destaca la necesidad de avanzar juntos para reforzar un ambiente de colaboración y camaradería, donde el compromiso de cada miembro refuerza su responsabilidad.

En el mismo sentido, los resultados contradicen lo descrito por Pallasco (2022) que resalta el papel crucial del respaldo del grupo como un factor que puede mitigar el estrés y de esta manera mejorar la resiliencia de los trabajadores. La ausencia de respaldo social, por el contrario, podría incrementar la sensación de estrés y disminuir el bienestar ocupacional.

CONCLUSIONES

La hipótesis principal establece que existe una relación inversa entre el *E.L.* y las *HH.SS.* Los resultados ($\rho = -,119$, $p = ,000$) confirman una relación inversa estadísticamente significativa, aunque tenue. Esto sugiere que a medida que el *E.L.* aumenta, las *HH.SS.* tienden a disminuir. Sin embargo, en el contexto del teletrabajo durante la pandemia, no se observó una adaptación significativa que podría mitigar esta relación inversa.

La primera hipótesis específica propone que existe una relación inversa entre el *E.L.* causado por un clima laboral organizacional y las *HH.SS.* Los resultados ($\rho = -,053$, $p = 0.001$) confirman una relación inversa estadísticamente significativa, aunque débil. La relación inversa encontrada sugiere que un clima laboral negativo puede deteriorar las *HH.SS.*, afectando tanto la productividad como el bienestar de los empleados.

La segunda hipótesis específica plantea que existe una relación inversa entre el *E.L.* causado por problemas en la estructura organizacional y las *HH.SS.* Los resultados ($\rho = -0.120$, $p = 0.000$) indican una relación inversa estadísticamente significativa, aunque débil. Un *E.L.* elevado debido a una estructura laboral inadecuada puede afectar negativamente las *HH.SS.*

La tercera hipótesis específica sugiere que existe una relación inversa entre el *E.L.* causado por el territorio laboral y las *HH.SS.* Los resultados ($\rho = -0.041$, $p = 0.009$) indican una relación inversa extremadamente débil pero estadísticamente significativa. La falta de un territorio laboral definido en el teletrabajo puede incrementar el *E.L.*, afectando las *HH.SS.* La relación inversa encontrada refuerza la

importancia de estas habilidades en la gestión del estrés y la adaptación a nuevos territorios laborales.

La cuarta hipótesis específica plantea que existe una relación entre el *E.L.* causado por la tecnología y las *HH.SS.*. Los resultados ($\rho = -0.021$, $p = 0.166$) indican una relación extremadamente débil y no significativa. Esto sugiere que no hay una relación estadísticamente significativa entre el *E.L.* causado por la tecnología y las *HH.SS.* en el contexto del teletrabajo durante el COVID-19.

La quinta hipótesis específica sugiere que existe una relación entre el *E.L.* causado por el liderazgo y las *HH.SS.*. Los resultados ($\rho = 0.083$, $p = 0.000$) indican una relación positiva estadísticamente significativa, aunque débil. Esto respalda la idea de que un liderazgo eficaz puede reducir el estrés y mejorar las *HH.SS.* de los empleados.

La sexta hipótesis específica propone que existe una relación inversa entre el *E.L.* causado por la falta de cohesión y las *HH.SS.*. Los resultados ($\rho = 0.004$, $p = 0.777$) indican una ausencia de relación significativa. La falta de cohesión no parece tener un impacto significativo en las *HH.SS.* de los teletrabajadores, lo que sugiere que otros factores del teletrabajo y la pandemia están influyendo más en estas habilidades.

La séptima hipótesis específica establece que existe una relación inversa entre el *E.L.* causado por la falta de respaldo del grupo y las *HH.SS.*. Los resultados ($\rho = ,004$, $p = ,777$) indican una ausencia de relación significativa. en el contexto del teletrabajo durante la pandemia, el respaldo del grupo no tiene un impacto significativo en las *HH.SS.*, posiblemente debido a las dinámicas cambiantes del trabajo remoto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las oficinas de recursos humanos implementar programas de bienestar mental y emocional que incluyan talleres de manejo del estrés y actividades de desarrollo de *HH.SS.* Estos programas pueden realizarse virtualmente y ser accesibles para todos los empleados, permitiendo sesiones regulares de retroalimentación y mejora continua.

A los departamentos de recursos humanos se recomienda fomentar la creación de equipos de trabajo interdepartamentales y realizar encuestas periódicas sobre el clima laboral, para ello se sugiere promover proyectos conjuntos entre diferentes departamentos para aumentar la colaboración y el apoyo mutuo, y utilizar los resultados de las encuestas para identificar y abordar áreas de mejora.

A los departamentos de recursos humanos se recomienda revisar y ajustar la estructura organizacional para asegurar una comunicación clara y efectiva, así establecer canales de comunicación horizontales y verticales, y ofrecer capacitaciones sobre adaptabilidad y cambio organizacional para preparar a los empleados ante posibles reestructuraciones, para ello se debe desarrollar una guía de mejores prácticas para el teletrabajo que incluya consejos sobre cómo crear un ambiente de trabajo efectivo en casa y mantener límites claros entre la vida laboral y personal.

A los gerentes y supervisores se recomienda una guía de mejores prácticas como guía que incluya consejos sobre cómo crear un ambiente de trabajo efectivo

en casa y mantener límites claros entre la vida laboral y personal, y promover actividades virtuales de integración para mantener un sentido de comunidad.

A los departamentos de Tecnología de la Información y Recursos Humanos se recomienda implementar programas de formación continua en el uso de tecnologías y herramientas digitales, para ello se sugiere ofrecer capacitaciones regulares en nuevas tecnologías y establecer políticas claras sobre el uso de la tecnología fuera del horario laboral para evitar el estrés tecnológico.

A los líderes de equipo se recomienda capacitar a los líderes en habilidades de liderazgo emocional y comunicacional, para ello se sugiere implementar programas de desarrollo de liderazgo que incluyan formación en apoyo emocional, retroalimentación positiva y gestión de equipos de trabajo efectivos y resilientes, y establecer un sistema de mentoría.

A los líderes de equipo se recomienda se recomienda desarrollar programas de *team building* virtuales, en este sentido se sugiere diseñar y ejecutar actividades interactivas y dinámicas que fortalezcan la cohesión del equipo, fomentar una cultura de *feedback* constructivo y reconocimiento, y destacar las contribuciones individuales y grupales.

A los departamentos de Recursos Humanos se recomienda crear una plataforma interna de apoyo y colaboración, donde los empleados puedan compartir recursos, experiencias y brindar apoyo mutuo, y formar grupos de interés y redes de apoyo virtuales para facilitar un espacio seguro y colaborativo.

REFERENCIAS

- Alatrasta, G. I. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 89-98. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19157>
- Álvarez Díaz, E., & Zaldívar Pérez, D. (2022). La teoría de la conservación de los recursos y su relación con el síndrome de desgaste profesional. *Revista Cubana De Psicología*, 3(4). <https://revistas.uh.cu/psicocuba/article/view/250>
- APA (2003). *Código de Ética y Normas de Conducta de la American Psychological Association*. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Arboleda, A., Ramírez, B., Ariza, L. G. & Rodríguez, N. I. (2020). Presencia y afectación del síndrome de burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia. *Ciencia Y Poder Aéreo*, 15(2), 6–17. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aqcd%3A2%3A17020050/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aqcd%3A147144237&crl=c>
- Arguello, M. M. (2024). *Evaluación de las habilidades sociales de los estudiantes de primer semestre*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14089>
- Banguero, H. R., Álvarez, A. J., Blanco, L. M., Ruiz, J. E. & Pérez, C. A. (2019). Efectividad de un programa de intervención psicoeducativa para el fortalecimiento de las habilidades sociales en personas privadas de la libertad. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 449. https://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/17429
- BBVA (2020, 07 de mayo). *El teletrabajo: ¿la nueva normalidad pos COVID-19?* <https://www.bbva.com/es/el-teletrabajo-la-nueva-normalidad-pos-covid-19/>

- Bolgeri, P., González, M., Da Silva, G., Oróstigue, I., Rojas, I. & Santelices, N. (2022). Habilidades de comunicación interpersonal en estudiantes de psicología. *Límite (Arica)*, 17. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652022000100209>
- Boyras, G., Zhu, Y. & Waits, J. B. (2019) Avoidance coping and academic locus of control as mediators of the relationship between posttraumatic stress and academic achievement among first-year college students. *Anxiety, Stress, & Coping*, 32(5), 545-558. <https://doi.org/10.1080/10615806.2019.1638681>
- Caballo, V. E., Salazar, I. C., & Hofmann, S. G. (2019). Una nueva intervención multidimensional para la ansiedad social: El programa IMAS1. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 27(1), 149-172. <https://www.behavioralpsycho.com/producto/una-nueva-intervencion-multidimensional-para-la-ansiedad-social-el-programa-imas/>
- Cabay, K., Noroña, D. & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-15. <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/5379>
- Calzadilla, O. O. (2022). Bases neuroeducativas del estrés y su relación con el rendimiento académico. *EduSol*, 22(79), 208-221. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000200208&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000200208&lng=es&tlng=es)
- Cárdenas-Vargas, C. P., & Vega-López, Y. P. (2020). El estrés laboral como síntoma de deficiencia de liderazgo en las empresas. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1453>
- Chiang, M. M., Sanhueza, C., & Rivera, M. J. (2022). Organizational Climate, Does It Affect Work Stress? Comparison Between Public Health and Safety Officials. *RAN-Revista Academia & Negocios*, 8(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4018647

- Contreras, K. E. (2019). *Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huánuco 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2113>
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81-98. <https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/NBR/article/view/215>
- De la Mora, A., Segovia, A., & Hernández, Ó. E. (2022). Revisión teórica de la cohesión y su influencia en el desempeño laboral. *Vinculatégica EFAN*, 8(1), 143-152. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/334/216>
- Eclass (s. f.). *¿Conoces las habilidades claves para el teletrabajo? Revísalas acá.* <https://blog.eclass.com/conoces-las-habilidades-claves-para-el-teletrabajo-revisalas-aca>
- Estrella, J. (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos. *Revista de Psicología Social*, 6 (2) - 257-271. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=111762>
- Figuroa, E. M. (2023). *Gestión del teletrabajo y su influencia en el estrés laboral en una empresa de Servicios, Lima, 2022* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108938>
- Fraile-García, J. (2021). *Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, burnout y engagement en profesorado de educación física de la enseñanza pública.* [Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Madrid]. <https://portalcienciaytecnologia.jcyl.es/documentos/6323e019c18e6b736470c499>
- Garay, P. N. & Moreno, M. (2023). *Teletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales* [tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18198>

- Gavilanes, C. M. (2022). *Plan de intervención para fortalecer habilidades sociales en adolescentes de una unidad educativa*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9413>
- García, F. E., Catrilef, M. A., Fuentes, Y., Garabito, S. & Aravena, V. (2021). Estrategias de afrontamiento, estrés percibido y bienestar psicológico en individuos con cefalea primaria. *Acta Colombiana de Psicología*, 24(1), 8–18. <https://doi.org/10.14718/ACP.2021.24.1.2>
- González, A., y Molero, M. del M. (2021). Las habilidades sociales y su relación con otras variables en la etapa de la adolescencia: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de psicología*, 15(1), 113–123. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.15111>
- González, D., Rodríguez, M. & Malagón, M. (2021). Habilidades sociales de estudiantes en cursos virtuales desde la percepción de los profesores-tutores. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(6), 1-16. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/issue/view/148>
- Grasso, P. (2021). Habilidades sociales: breve contextualización histórica y aproximación conceptual. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 82 - 98. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.6>
- Gutiérrez, Y. B. (2019). *El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019* [tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2183>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrero, A. (2022). *Las HH.SS.. Aprendizaje de la asertividad y autogestión emocional* [tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/54249>

- Huamán, L. E. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur – Huari* [tesis de Maestría. Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37, 327-334. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es/>
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Glenview, Ill: Scott Foresman. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- López, J. C. (2021). Pensar el territorio desde los estudios organizacionales: conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial. *Innovar*, 31(79), 89-101. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91891>
- Lozada, L. M. (2020). *Diseño e implementación de un programa de habilidades sociales para adolescentes, en la institución educativa San Juan Bosco del Municipio de San Gil* (tesis de licenciatura, [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio UNAB. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/7337>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\)-art2.pdf](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24)-art2.pdf)
- Mbarek, H. B. (2020). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores/as del sector servicios* [Trabajo final de grado, Universitat Jaume I]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10234/191940>

- Melodelgado, A. C. & Rodríguez, M. A. (2020). Habilidades sociales en niños y adolescentes. Una Revisión Teórica. *CEI Boletín Informativo*, 7(1). <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2200>
- Mendivil, P. M., Hernández, C. P., González, E. J. & Herazo, M. I. (2023). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de práctica profesional de la Corporación Universitaria del Caribe, Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 29(8), 136-148. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9219698>
- Ministerio de Trabajo y Economía Social de España (2021). *Modelo de demandas y recursos laborales: Marco teórico*. <https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico+-+A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0&t=1639572327442>
- Neffa, J. C., Kohen, J. A., Henry, M. L., Korinfeld, S., Luaidi, C. & Padrón, R. (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*. Rosario, Argentina: Homo Sapiens Ediciones. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/157853>
- Ocampo, W. L., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402133>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext
- Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades*

Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019 [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/8191>

Orbegoso, A. M. & Oseda, D. (2021). Influencia de las habilidades sociales en el trabajo colaborativo en estudiantes de una universidad privada peruana – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5683-5694. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.714

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=147694204&lang=es&site=ehost-live>

Pallasco, W. B. (2022). *Estrés laboral en personal de salud de atención primaria durante la pandemia COVID – 19*. [tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UNIANDES. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14823>

Paradela, A. (2023, 09 de mayo). *4 estrategias para potenciar el rendimiento de los empleados senior*. <https://www.observatoriorh.com/al-dia/4-estrategias-para-potenciar-el-rendimiento-de-los-empleados-senior.html>

Polo, C. M., Rambal, O. M. & Rojas, S. I. (2019). *Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano* [tesis de maestría, Universidad del Norte]. Repositorio Institucional USMP. <http://hdl.handle.net/10584/8620>

Polo, G. A. (2022). *El E.L. en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020* [tesis de maestría, Universidad

Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional.
<http://hdl.handle.net/10644/8616>

Ramírez, O. M. (2022). *Habilidades Sociales y Estrés Laboral docente por retorno a clases presenciales en una institución educativa emblemática de Miraflores, 2022* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95922>

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18a. ed.). México: Pearson.

Rodas, P. (2022). *Entrenamiento en asertividad en una paciente con un estilo de comunicación pasivo* [tesis de maestría, Universidad Europea Madrid]. Repositorio Institucional.
<https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/2354>

Rodríguez, G. (2021, 17 de enero). *Los mecanismos de defensa*.
<https://introspectiapsicologia.com/los-mecanismos-de-defensa/>

Rojas, R. R. & Santos, M. L. (2020). *Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina de logística del Hospital Cayetano Heredia-2019* [tesis de Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/9979>

Rosales, E. N. (2020). *Adicción a redes y habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad privada de lima metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/10276>

Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2023). Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(19), 145-155.
<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n19.a13>

- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de *E.L.* de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1). <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Torrejón, M. L. (2022). *Trabajo remoto y su impacto psicológico enfocado en el desarrollo de estrés laboral* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/12846>
- Torres, R. I. (2022). Mobbing y el compliance laboral. Un aliado estratégico contra la hostilidad. *Revista De Derecho Procesal Del Trabajo*, 5(6), 165-179. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v5i6.673>
- Universidad Cisneros (2019, 06 de marzo). *Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos*. <https://www.universidadcisneros.es/blog/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>
- Vallejo, R. C. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/8608>
- Vargas; K. F. & Onofre, J. C. (2021). *Habilidades sociales y estrés laboral en enfermeros del servicio de neonatología del Hospital Santa Rosa, Lima – 2021* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1225>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. P. 176. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4546308>
- Yáñez, J. E. (2020). *Causas del estrés laboral en los docentes ocasionales de educación superior del sector público de la ciudad de Riobamba* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31259/1/70%20GTH.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Formulación del problema</p> <p>¿Qué relación que existe entre el <i>E.L.</i> y las <i>HH.SS.</i> de los colaboradores de dos oficinas administrativas en el contexto del teletrabajo, en Lima-Metropolitana, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el territorio organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores</p>	<p>Objetivo de la investigación</p> <p>Identificar si existe una relación del <i>E.L.</i> y las <i>HH.SS.</i> de los colaboradores de dos oficinas administrativas en el contexto del teletrabajo, en Lima-Metropolitana, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativa. • Establecer la relación que existe entre la estructura organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Determinar la relación que existe entre el territorio organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores 	<p>Hipótesis de Investigación</p> <p>El <i>E.L.</i> tiene relación significativa con las <i>HH.SS.</i> de los colaboradores de dos oficinas administrativas en el contexto del teletrabajo, en Lima-Metropolitana, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativa. • Existe relación significativa entre la Estructura Organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Existe relación significativa entre el Territorio Organizacional y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores 	<p>Variable 1</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Estructura Organizacional • Territorio Organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de Cohesión • Respaldo del grupo <p>Variable 2</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interactuar con desconocidos • Expresar sentimientos positivos • Afrontar las críticas • Interactuar con las personas que me atraen 	<p>Tipo:</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Tipo predictivo</p> <p>De corte transversal</p> <p>Participantes:</p> <p>Colaboradores de INDECOPI</p> <p>Colaboradores de OEFA</p> <p>Instrumento de medición:</p> <p>Escala de <i>E.L.</i> de la OIT-OMS</p> <p>Cuestionario de <i>HH.SS.</i> (Chaso)</p>

<p>de dos oficinas administrativas.?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la tecnología y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Influencia del líder y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la falta de cohesión y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la falta de respaldo del grupo y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas.</p>	<p>de dos oficinas administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la tecnología y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Establecer la relación que existe entre el Influencia del líder y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Determinar la relación existente entre la falta de cohesión y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Establecer la relación entre la falta de respaldo del grupo y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. 	<p>de dos oficinas administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la Tecnología y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Existe relación significativa entre el Influencia del líder y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Existe relación significativa entre la falta de cohesión y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. • Existe relación significativa entre la falta de respaldo del grupo y las <i>HH.SS.</i> durante la práctica del teletrabajo en colaboradores de dos oficinas administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma en situaciones embarazosas • Hablar en público/interactuar con superiores • Afrontar situaciones de hacer el ridículo • Defender los propios derechos • Pedir disculpas • Rechazar peticiones. 	
--	--	--	---	--

Anexo 2: Instrumentos usados en artículos científicos en Perú

Cuestionario de Estrés Laboral

Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña
Docente de la Universidad César Vallejo
asuarez@ucv.edu.pe



Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Palabras clave: Adaptación, OIT, OMS, Contact Center; Estrés Laboral

Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted in a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

Keywords: adaptation, OIT, OMS Contact Center; Work Stress

Cómo citar este artículo

Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/articulo/view/878>

Cuestionario de Habilidades Sociales (CHASO)



MARIA ESTHER ALICIA PENA ROMERO

Para: vcaballo@ugr.es

Cco: ADEMAR VARGAS DIAZ



Mar 09/04/2024 8:53

Estimado Dr. Vicente Caballo

Reciba mi cordial saludo y deseo de bienestar. Mi nombre es Maria Esther Alicia Peña Romero, soy bachiller en psicología por la Universidad de San Martín de Porres en Lima-Perú.

Siendo un requisito para que la universidad me permita sustentar mi tesis, titulada ESTRÉS LABORAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO, EN COLABORADORES DE OFICINA ADMINISTRATIVA, entonces me atrevo a molestar su atención y le pido encarecidamente su autorización para el uso del Cuestionario de Habilidades Sociales (CHASO) del cual usted tiene la autoría.

Quedo atenta a su pronta respuesta y le agradezco por la atención a la presente.

Saludos,

Maria Esther Alicia Peña Romero

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados colaboradores reciban un cordial saludo, soy Maria Esther Alicia Peña Romero, egresada de la Escuela de Psicología de la Universidad San Martín de Porres. El objetivo de esta investigación es conocer la *E.L. Y LAS HH.SS. EN LA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO, EN COLABORES DE OFICINA ADMINISTRATIVA DE LIMA- 2021.*

De esta manera se solicita su participación, la cual será anónima, voluntaria y los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos Por lo cual se protegerán la información brindada. Así mismo deberá responder dos cuestionarios que le tomará no más de 15 minutos, dentro de los cuales no existen respuestas buenas ni malas, por lo tanto, si usted desea participar se le pide responder con total sinceridad. De tener alguna duda sobre la resolución del cuestionario puede contactarse al siguiente correo: maria_pena3@usmp.pe

Requisitos para la evaluación:

- SER PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN
- QUE REALICE TELETRABAJO

Desde ya se le agradece su participación.

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Completar los datos solicitados en la siguiente ficha. En el caso que no se cuente con alguna información llenar en el espacio con valores aproximados. Por favor asegurarse de no dejar ningún espacio en blanco.

Género: a. Femenino b. Masculino Edad: _____ años

Estado Civil: a. Soltero (a)
 b. Casado (a)
 c. Viudo (a)
 d. Divorciado (a)

¿A qué entidad del estado perteneces?

a) INDECOPI b) OEFA

¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la empresa?

a) menos de 1 año
b) más de 1 año

¿Se enfermó de COVID - 19?

a) SI b) NO

¿Con quién vives?

() Papá
() Mamá
() Abuelo (s)
() Abuela (s)
() Otros familiares ¿Quién (es)? _____

¿Tienes hijos?

a) SI b) NO

CUESTIONARIO

Edad: Sexo: Grado:
Entidad: Estado civil:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 - 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 - 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 - 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 - 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 - 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 - 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.
-

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

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES (CHASO)

El siguiente cuestionario ha sido construido para proporcionar información sobre la forma como usted actúa normalmente, reflejando la probabilidad con la que llevaría a cabo la conducta si se presentara la ocasión. Responda señalando con una X en la casilla correspondiente el grado en que cada uno de los comportamientos incluidos en el cuestionario son característicos o propios de usted, conforme a la siguiente puntuación:

1	2	3	4	5
Muy poco característico de mí	Poco característico de mí	Moderadamente característico de mí	Bastante característico de mí	Muy característico de mí

Por favor, no deje ningún ítem sin contestar y hágalo de manera sincera; no se preocupe porque no existen respuestas correctas o incorrectas. Muchas gracias por su colaboración

1. Pedir disculpas cuando mi comportamiento ha molestado a otra persona	1	2	3	4	5
2. Pedir que baje la voz a alguien que está hablando demasiado alto en el cine	1	2	3	4	5
3. Mantener la calma cuando me he equivocado delante de otras personas	1	2	3	4	5
4. Decir a alguien que no se cuele en la fila	1	2	3	4	5
5. Pedir a una persona que me atrae que salga conmigo	1	2	3	4	5
6. Decir a otra persona que respete mi turno de palabra	1	2	3	4	5
7. Disculparme cuando me equivoco	1	2	3	4	5
8. Decir que "no" cuando no quiero prestar algo que me piden	1	2	3	4	5
9. Decir a una persona que me atrae que me gustaría conocerla mejor	1	2	3	4	5
10. Mantener la calma cuando me hacen una broma en público	1	2	3	4	5
11. Decir a otra persona que deje de molestar o de hacer ruido	1	2	3	4	5
12. Responder a una pregunta de un profesor en clase o de un superior en una reunión	1	2	3	4	5
13. Invitar a salir a la persona que me gusta	1	2	3	4	5
14. Hablar en público ante desconocidos	1	2	3	4	5
15. Mantener la calma ante las críticas que me hacen otras personas	1	2	3	4	5
16. Decir que me gusta a una persona que me atrae	1	2	3	4	5
17. Hablar ante los demás en clase, en el trabajo o en una reunión	1	2	3	4	5
18. Salir con gente que casi no conozco	1	2	3	4	5
19. Pedir disculpas a alguien cuando he herido sus sentimientos	1	2	3	4	5
20. Insistir en saludar a alguien cuando antes no me ha respondido	1	2	3	4	5
21. Dar una expresión de cariño (besos, abrazos, caricias) a personas que quiero	1	2	3	4	5
22. Asistir a una fiesta donde no conozco a nadie	1	2	3	4	5
23. Mantener la calma al hacer el ridículo delante de otras personas	1	2	3	4	5
24. Participar en una reunión con personas de autoridad	1	2	3	4	5
25. Responder a una crítica injusta que me hace una persona	1	2	3	4	5
26. Expresar una opinión diferente a la que expresa la persona con la que estoy hablando	1	2	3	4	5
27. Hablar con gente que no conozco en fiestas y reuniones	1	2	3	4	5
28. Responder a una crítica que me ha molestado	1	2	3	4	5

29. Mantener una posición contraria a la de los demás si creo que tengo razón	1	2	3	4	5
30. Dar una expresión de apoyo (abrazo, caricia) a una persona cercana cuando lo necesita	1	2	3	4	5
32. Pedir explicaciones a una persona que ha hablado mal de mí	1	2	3	4	5
33. Hacer cumplidos o elogios a la persona que quiero	1	2	3	4	5
34. Rechazar una petición que no me agrada	1	2	3	4	5
35. Mantener una conversación con una persona a la que acabo de conocer	1	2	3	4	5
36. Decir que "no" cuando me piden algo que me molesta hacer	1	2	3	4	5
37. Si alguien ha hablado mal de mí, le busco cuanto antes para aclarar las cosas	1	2	3	4	5
38. Decir que "no" ante lo que considero una petición poco razonable	1	2	3	4	5
39. Pedir disculpas cuando me dicen que he hecho algo mal	1	2	3	4	5
40. Pedir explicaciones a una persona que me ha negado el saludo	1	2	3	4	5