



**Universidad Nacional  
Federico Villarreal**

*Vicerrectorado de*  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**  
**“HABILIDADES SOCIALES Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD**  
**LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD**  
**ACAPULCO - CALLAO, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

**PALOMINO SALAZAR, LOURDES PILAR**

**ASESOR:**

**DR. JOSÉ LUIS LA ROSA BOTONERO**

**JURADO:**

**DRA. CARBONEL PAREDES, ELSA**

**DR. DÍAZ SÁNCHEZ, AUGUSTO**

**DR. CRUZ GONZALES, WILLIAM**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO**

**“HABILIDADES SOCIALES Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD  
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD  
ACAPULCO - CALLAO, 2018”**

**NOMBRE DE LA AUTORA:**

**PALOMINO SALAZAR, LOURDES PILAR**

**NOMBRE DEL ASESOR:**

**Dr. JOSÈ LUIS LA ROSA BOTONERO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su incondicional apoyo. A mi esposo por su dedicación, comprensión y apoyarme en lograr mis metas. A mis hijos quienes son los motivos para seguir superándome.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor y revisores por brindarme sus conocimientos, experiencias y por sus valiosos aportes que me permitieron realizar esta tesis.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Título</b> .....	<b>ii</b>
<b>Nombre del Autor</b> .....	<b>iii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>10</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	11
1.2. Descripción del problema.....	12
1.3. Formulación del problema.....	16
- Problema general.....	16
- Problemas específicos.....	16
1.4. Antecedentes.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	24
1.6. Limitaciones de la investigación.....	26
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. Objetivo general.....	26
1.7.2. Objetivos específicos.....	27
1.8. Hipótesis.....	28
<b>II. Marco Teórico</b> .....	<b>30</b>
2.1. Bases teóricas.....	30
2.2. Marco conceptual.....	57
2.3. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental.....	58
<b>III. Método</b> .....	<b>60</b>
3.1. Tipo de investigación.....	60
3.2. Población y muestra.....	63
3.3. Operacionalización de variables.....	64

3.4.	Instrumentos.....	66
3.5.	Procedimientos.....	68
3.6.	Análisis de datos.....	68
3.7.	Consideraciones éticas.....	69
<b>IV.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>70</b>
4.1.	Contrastación de hipótesis.....	70
4.2.	Análisis e interpretación.....	77
<b>V.</b>	<b>Discusión de Resultados.....</b>	<b>89</b>
5.1.	Discusión.....	89
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>96</b>
<b>VII.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>98</b>
<b>VIII.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>99</b>
<b>IX.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>102</b>
Anexo 1:	Matriz de consistencia	
Anexo 2:	Instrumentos	
Anexo 3:	Confiabilidad de los instrumentos	



## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.

**Método:** El diseño de la investigación es No Experimental de corte transversal, tipo básica de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 82 integrantes del personal de salud, la muestra es de tipo probabilístico aleatorio simple, aplicación de fórmula estadística con un total de 68. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos que se utilizaron fueron la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales y el cuestionario de productividad laboral. Los datos se ordenaron y procesaron en el programa SPSS 23.0 analizándose los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

**Resultados:** El 52,9% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 27,9% niveles bajos en la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales. Mientras que el 52,9% han alcanzado niveles altos, el 7,4% niveles medios y el 39,7% niveles bajos en el cuestionario de productividad laboral, predominan los niveles altos.

**Conclusiones:** Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco – Callao, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,872$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Habilidades sociales, nivel de productividad laboral.

## ABSTRACT

**Objective:** To establish the relationship between social skills and the level of labor productivity of medical personnel at the Acapulco - Callao Health Center, 2018.

**Method:** The research design is Non-Experimental of cross-section, basic type of quantitative approach, descriptive and correlational level. The population was constituted by 82 health personnel, the sample is simple random probabilistic type, application of statistical formula with a total of 68. For the data collection the survey technique was used and the instruments that were used were the social skills assessment checklist and the labor productivity questionnaire. The data was ordered and processed in the SPSS 23.0 program, analyzing the results through descriptive and inferential statistics.

**Results:** 52.9% of the health personnel have reached high levels, 19.1% average levels and 27.9% low levels in the social skills assessment checklist. While 52.9% have reached high levels, 7.4% average levels and 39.7% low levels in the labor productivity questionnaire, high levels predominate.

**Conclusions:** There is a direct relationship between social skills and the level of labor productivity of medical personnel at the Acapulco - Callao Health Center, the Rho correlation coefficient of Spearman shows a highly positive and statistically direct relationship ( $r_s = 0.872$ ,  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Social skills, level of labor productivity.

## **I. Introducción**

Actualmente encontramos muchos profesionales de la salud que no se relacionan de forma constructiva con los pacientes, por ser excesivamente permisivos, agresivos, intransigentes, por difundir mal la información, mal trato, no saber expresar sentimientos, tener problemas para convenir una cita, etc. En síntesis poseen un déficit en varias habilidades sociales. Estas carencias lo pueden exponer en sus vínculos profesionales.

A pesar de la importancia demostrada de las habilidades sociales en todos los entornos, el trabajador en muchas ocasiones no le otorga la importancia que corresponde. Esto se observa de manera especial en hospitales públicos, en el cual muchos profesionales no tienen en cuenta las habilidades sociales a la hora de trabajar, o las estiman olvidadas a un papel adjunto por debajo de las capacidades técnicas.

Los estudios de habilidades sociales y productividad laboral se han convertido en herramientas importantes en cualquier sistema de salud. El servicio al cliente en los establecimientos de salud va más allá de los requisitos clínicos del paciente, incluidas las actitudes que van desde el tratamiento proporcionado por el personal hasta aspectos más complejos, como las condiciones ambientales interiores o exteriores de las instalaciones.

Por eso nos preocupa: ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud? El estudio de investigación se desarrolló en el centro de salud de Acapulco ubicado en la provincia de Callao. La población estaba compuesta por 82 personal de salud y, mediante la aplicación de la fórmula estadística, se obtuvo un total de 68 participantes. Para recolectar datos, se

utilizó la técnica de encuesta y los instrumentos utilizados fueron la lista de verificación de habilidades sociales de Goldstein y el cuestionario de productividad laboral de Silvia Fuentes, como detallado en las respectivas fichas de datos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, en una organización con un buen ambiente de trabajo, se necesitan líderes con habilidades profesionales y habilidades sociales para mantener la estabilidad emocional del equipo, ya que son el recurso principal para el desarrollo empresarial. Es importante considerar que la búsqueda de eficiencia y rentabilidad en una organización debe apuntar al proceso de producción, en el lugar de trabajo. Las organizaciones están cada vez más preocupadas por la gestión del desempeño laboral de sus trabajadores, donde los gerentes deben guiar, lograr y mantener la motivación, interés, participación y desempeño de los colaboradores porque se requiere trabajadores calificados y socialmente competentes, porque la sociedad actual lo necesita, dado que las entidades se vuelven más competitivas como consecución de las transformaciones en el medio ambiente.

También se observó que ciertas situaciones y comportamientos desalientan al personal de la entidad, como la baja remuneración. Por lo tanto, para desempeñarse bien y ser más productivo, es importante construir relaciones sólidas, desarrollar habilidades sociales que afecten las posibilidades de éxito propio y profesional de las personas, conocer y desarrollar habilidades sociales para su desempeño laboral mejora y esto comprende una mayor producción y crecimiento profesional; como mecanismos

para aumentar la competitividad, esto debería resultar en mejores procedimientos de producción y monitoreo de los indicadores de gestión.

Para muchos profesionales, además de la remuneración económica, es esencial que las instalaciones de las empresas u organizaciones tengan un entorno para calcular el trabajo de los empleados, proporcionarles retroalimentación y reconocer a quienes dan un esfuerzo extra. Además, la inseguridad laboral en los empleados muchas veces afecta en la inestabilidad de los trabajadores, es preocupante no solo en el empleado sino también para la familia. Para evitar ello, los trabajadores necesitan sentir cierta seguridad en su puesto de trabajo para dedicar sus preocupaciones en brindar un buen servicio.

## **1.2. Descripción del problema**

El hombre requiere de la comunidad para su desarrollo y crecimiento, en este sentido la sociedad es tanto un fragmentado como una finalidad. Un contexto que es intensamente complejo, por no decir imposible, conseguir los propósitos que nos proyectamos si no es por medio de la interacción con otros individuos. Del mismo modo las interrelaciones sociales son un principio posible de bienestar. Estamos hablando del doble objetivo de las habilidades sociales: objetivos instrumentales y objetivos afectivos.

A modo de referencia, se hace mención a un estudio realizado por el Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (CIDAC) nos señala que la productividad de un mexicano es de alrededor del 19 por ciento de la de un trabajador irlandés, 23 por ciento de la de un francés, y una tercera parte de la productividad de un español. De lo

antes mencionado proviene por ejemplo, para el caso de Irlanda, ¿se necesitan cinco mexicanos para igualar la producción de un solo irlandés!

De los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México se halla situado en los últimos lugares en cuanto al crecimiento de la productividad y el ingreso macroeconómico. De acuerdo a los datos de esta misma empresa, si se compara a México con otros países como Alemania, Corea del Sur, Japón, entre otros, en el periodo de 1991 a 2009, en tanto que otros países presentan una predisposición al aumento en la regulación del desarrollo de la productividad profesional, México se encuentra con tasas de aumento muy cercanas a cero, y en algunos casos negativos.

Para que una institución eleve su productividad laboral, se hace necesario la unificación de colaboradores con los complementos idóneos, y, además, que reciban capacitación por parte de la institución los capacite para que se mantengan en constante innovación. Sin duda, esta transformación del capital humano es fundamental para que las instituciones sigan en funcionamiento y puedan cosechar sus frutos.

Cabe destacar que para el crecimiento económico, la productividad es una importante herramienta, así como el punto de partida para una economía más sana. Invitamos a los empresarios a prestar atención a esta variable y combinar sus esfuerzos para aumentar su productividad, porque ser competitivos es un aspecto fundamental.

Cada organización busca alcanzar un alto nivel de productividad, es decir, un uso significativo de los recursos en el desarrollo de producción, lo que resulta en una mayor producción y, en consecuencia, una mayor rentabilidad.

El personal de salud pasa mucho tiempo comunicándose con sus pacientes. Por ello, para el logro del objetivo de interacción, esta debe producirse de manera efectiva.

El cuidado al paciente es parte de una relación de apoyo terapéutico, establecida a través del diálogo y la escucha activa. Cuando se establece esta relación, el éxito profesional está asegurado. Uno de los problemas fundamentales es la falta de satisfacción de los usuarios con relaciones personales y procesos de comunicación con el personal de salud.

La comunicación es el canal por el cual se establecen las relaciones interpersonales. Por consiguiente, es un elemento esencial del personal de salud. Los problemas de comunicación ocupan uno de los primeros lugares en todas estas profesiones que pasan una buena parte de su tiempo en interacciones cara a cara. Si transferimos todo lo anterior al colectivo que nos concierne en este trabajo, los profesionales de la salud no solo necesitan habilidades académicas y habilidades manuales, sino también estrategias para manejar y resolver problemas sociales y personales; las estrategias adquiridas mediante las habilidades sociales (HHSS), generales y específicas, les permiten establecer relaciones interpersonales productivas en su entorno de trabajo, tanto con el paciente como con los integrantes de la familia, para obtener su colaboración en la aplicación efectiva del tratamiento, así como con otros integrantes del equipo de salud. Cabe destacar, que la práctica diaria conduce a exponer a factores estresantes que generan ansiedad, desánimo y apatía, y que todo esto concierne al profesional, el sistema de salud y, en última instancia, la sociedad.

A nivel nacional, la productividad laboral de los empleados en cualquier organización puede verse afectada por el hecho de que no tienen un nivel estable de inteligencia emocional, ya que un individuo que no sabe cómo controlar sus emociones puede no ser capaz de manejar sus colegas y tienen una mala relación con los clientes. Esto podría afectar su desempeño y la competitividad de la institución en la que

trabaja. Por otro lado, las personas aburridas, desmotivadas e insatisfechas también puede ser una desventaja para la empresa, ya que las interacciones interpersonales y el entorno laboral podrían verse afectados y considerarse una debilidad.

En 1963, el Ministerio de Salud y el Área de Salud del Callao, crearon la posibilidad de establecer una Posta Médica en el AAHH “Acapulco” - Callao. Se hizo realidad este pedido por parte de los pobladores, inaugurándose la Posta Médica “Acapulco” en Octubre de 1963, ubicándose al frente del Colegio Miguel Grau N° 5037, en una vivienda que se adecuó para que sea la Posta Médica. El 20 de Febrero del 2011 se llega a inaugurar una moderna infraestructura del establecimiento de salud, construido en un área de 1,451 m<sup>2</sup> y equipado con equipos médicos de última generación, que atenderá a más de 10 mil pobladores de los sectores de Acapulco, Sarita Colonia, Tiwinza, Juan Pablo II, el Ayllu y Bolognesi, brindándoles atención en emergencia, hospitalización, laboratorio, rayos x, atención de partos, neonatología y puerperio, estrategias sanitarias, medicina, pediatría, obstetricia, psicología, etc.

En el Centro de Salud Acapulco - Callao, se observa un aumento de la demanda con el paso del tiempo e igual número de personal de salud lo que no cubre la demanda, falta de organización en las diferentes áreas, insuficiente número de obstetras y otros profesionales para la realización de actividades extramurales, está restringido las horas de capacitaciones al personal de salud por aumento de la demanda, insuficientes las visitas domiciliarias debido a poco personal, zonas altamente peligrosas para la realización de visitas domiciliarias, falta de equipamiento adecuado en servicio de obstetricia, falta de insumo de planificación familiar durante varios meses de año, insuficientes reuniones de coordinación con el profesional de salud para mejorar la organización del servicio de obstetricia y otros.



Por lo que se llega a formular la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud?

### **1.3. Formulación del problema**

#### **Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018?

#### **Problemas específicos:**

**Problema específico (1):** ¿Cuál es la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

**Problema específico (2):** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

**Problema específico (3):** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

**Problema específico (4):** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

**Problema específico (5):** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

**Problema específico (6):** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?

#### **1.4. Antecedentes**

En el presente estudio se hace un resumen de las principales tesis internacionales y nacionales que me sirvieron de referencia, que se relacionan con las variables de investigación.

##### **1.4.1. Antecedentes internacionales**

Fleischhacker (2014), en su tesis titulada "Inteligencia emotiva y productividad laboral, un estudio realizado con personal de salud en el Centro de diagnóstico por imágenes, policlínico", Guatemala. El objetivo de la investigación es establecer cómo influye la inteligencia emocional en la productividad laboral. El diseño ha sido descriptivo, se reconoció el nivel de las variables de estudio. Se ha encontrado que el nivel de inteligencia emocional administrado por los empleados es normal, lo que mejora su desempeño dentro de la entidad. Se concluyó que el personal de la clínica es productivo porque tienen diferentes habilidades, tales como autoconciencia, autocontrol, motivación personal, empatía y habilidades sociales, que son parte

de la inteligencia emotiva. . Se recomienda organizar talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia de emociones, así como el grado de productividad alcanzado hasta ahora.

Vigón (2012), en su tesis titulada “Habilidades sociales en personal sanitario del área general de urgencias del Hospital Central de Asturias (HUCA)”, España. Se tuvo como objetivo evaluar el nivel de habilidades sociales de los miembros de enfermería. La investigación es de tipo descriptivo transversal, la muestra estuvo formada por 105 sujetos de enfermería, 60 enfermeras/os y 45 auxiliares de enfermería, del servicio de Urgencias Generales. Como instrumentos de evaluación se utilizaron la Escala de Habilidades Sociales (Gismero, 2000), el Cuestionario de Asertividad (Gambrill y Richey, 1975) y un cuestionario de datos sociodemográficos. Se concluye que las urgencias hospitalarias, descritas anteriormente, por tener un número elevado de usuarios con el que la interacción social es una constante, y en el que las habilidades sociales juegan un papel importante en el desarrollo de la actividad profesional, y un buen manejo de estas habilidades ayudarían a desarrollar la labor asistencial por parte del personal de enfermería de forma más eficaz y satisfactoria tanto para los usuarios como para los propios profesionales, al mejorar las relaciones interpersonales y evitar en gran medida la aparición de conflicto.

Luján, Leal, Gascón, Espadas y Van-der Hofstadt (2012), en su tesis titulada “Habilidades sociales entre profesionales de salud y satisfacción del

paciente en el hospital regional", España. Tuvo como objetivo precisar la habilidad social del profesional de salud y la calidad que es percibida por los pacientes. La investigación es descriptivo transversal, se emplearon dos instrumentos: un cuestionario sobre variables sociodemográficas y ocupacionales y una escala de habilidad social (EHS); y dos herramientas para pacientes: el cuestionario sobre variables sociales y demográficos y el cuestionario sobre la calidad de atención SERVQHOS. Resultados: La muestra del profesional de salud tiene una puntuación media-alta en cada dimensión y el total de la escala de habilidad social, siendo la más alta entre el personal de enfermería; y en pacientes, altas puntuaciones en las dimensiones objetiva y subjetiva del cuestionario SERVQHOS.

Ramón, Segura, Palanca y Román (2012), en su tesis titulada "Competencias sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrada en la familia ", España. Sus objetivos eran determinar las habilidades sociales necesarias para la comunicación de la salud y aprender sobre estrategias verbales y no verbales que faciliten la comprensión y buenas relaciones con la familia. La metodología ha sido descriptivo transversal, no experimental, Se obtuvieron diversas competencias y estrategias clasificadas en varias categorías, a saber, habilidades para la comunicación en salud, estrategias para facilitar la comprensión de los mensajes de salud y la memorización de estos mensajes, y finalmente los gestos y posturas del personal de la salud. Se concluyó enfatizando que las estrategias y las habilidades gestuales de los profesionales de enfermería más destacados para comunicarse de manera

efectiva con los miembros de la familia, como la empatía, el uso de información inteligible, clara y concisa, adaptado al nivel sociocultural del familiar. Además de la entonación adecuada, el volumen y el ritmo de la voz o la comunicación no verbal, como las posturas corporales, la expresión facial o la apariencia.

Oliva (2011), en su Tesis titulada "Habilidades sociales como moduladores del estrés en el trabajo en la práctica profesional de la fisioterapia: un estudio comparativo entre profesionales y educandos de la provincia de Cádiz", en España. El objetivo es conocer el nivel de habilidades sociales y autoafirmación de profesionales y estudiantes en fisioterapia. Es un estudio no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población está compuesta por 184 estudiantes, la muestra es estratificada probabilística con 129 estudiantes. A medida que se aplican los instrumentos: Inventario de depresión de Beck (BDI), Escala asertiva de Rathus (RAS) y cuestionario de ansiedad STAI (A/E) y (A/R). Conclusiones: Esta es una gran población femenina y joven, lo que corrobora el reciente aumento en la tasa femenina entre los académicos, particularmente en el área de salud y fisioterapia la gran mayoría piensa que tienen habilidades sociales, aunque existe una gran disparidad entre la capacidad social que creen que poseen y la que realmente poseen; siendo esta disparidad menor entre las mujeres porque, principalmente, aquellas que creen que las tienen, de hecho, las tienen.

#### **1.4.2. Antecedentes nacionales**

Enciso (2017), en su Tesis titulada "Habilidades sociales de enfermeras en dos áreas hospitalarias del departamento de neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017", Lima. El objetivo era determinar la diferencia en las habilidades sociales entre las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos (UCI) y las enfermeras en la unidad neonatal neonatal (UCIN) de la unidad neonatal. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo, una investigación descriptiva básica en comparación con un plan transversal no experimental. La población estaba compuesta por 50 enfermeras que trabajaban en el sector de cuidados neonatales en ambas unidades de cuidados intensivos. La recopilación de datos se realizó utilizando la técnica de encuesta, para la cual se aplicó una lista de verificación de habilidades sociales de Goldstein como un instrumento de 50 elementos utilizando la escala Likert. Se concluye que no existe una diferencia significativa en las habilidades sociales entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos y la unidad de cuidados neonatales del hospital Daniel A, Carrión Callao. Las habilidades de las enfermeras de la UCI son similares a las del 95% de las enfermeras de la UCIN que utilizan la prueba paramétrica MannWhitney U, con un nivel de significación bilateral con un valor de  $p = 0.072$  y un valor de  $z = -1,799$ .

De Paz (2017), en su tesis titulada "Gestión del talento humano y la productividad laboral del personal de salud de un hospital de Lima III, 2017", Lima. El propósito es establecer la correlación entre las variables de estudio.

La metodología tiene un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, descriptivo correlacional, el diseño fue hipotético deductivo, transversal, no experimental, con una población de 260 médicos y la muestra por 152 médicos. Para recolectar datos, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó dos cuestionarios a las variables en el estudio. Se concluye que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y la productividad laboral del personal de salud; con un nivel de significancia calculado de menos de 0.05 y el coeficiente de correlación Spearman-Rho de 0.478 con un nivel de correlación positivo moderado.

Balbín (2016), en su tesis titulada "Habilidades sociales y correlación interpersonal en el primer ciclo de enfermería en la Universidad César Vallejo-San Juan de Lurigancho, 2015", Lima. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes de pregrado. El estudio se realizó con una muestra de 100 estudiantes universitarios. Se aplicó un cuestionario sobre habilidad social y un cuestionario interpersonal. Este es un proyecto no experimental que estableció la relación entre la variable de habilidades sociales y la variable de relación interpersonal a través de la descripción y el análisis correlacional de las variables. Los datos estadísticos que respaldan esta investigación provienen de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos. La conclusión principal es la siguiente: existe una relación positiva entre las habilidades sociales y las habilidades interpersonales de los

estudiantes de pregrado de la Universidad César Vallejo Lima Este, 2015, con un nivel de significancia de 0.05  $Rho$  Spearman = 0.228 y  $p = 0.022 < 0.05$ .

Sihuay (2016), en su tesis titulada "Influencia de las Habilidades sociales en las relaciones interpersonales entre estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, 2013", Lima. Es una investigación descriptiva correlacional dirigida a estudiar la influencia de las habilidades sociales y las relaciones interpersonales entre los estudiantes de enfermería. Se seleccionó una población de 243 estudiantes de pregrado y posgrado matriculados en el semestre 2013-II de enfermería. Se aplicó la Lista de verificación de competencia social de Goldstein (2002) y la Escala de relaciones entre pares de Contreras (2010), el análisis estadístico de los datos obtenidos nos permitió sacar la siguiente conclusión: en el nivel de confianza de Las habilidades sociales influyen mucho en las relaciones interpersonales entre los estudiantes de enfermería.

Suero (2012), en su tesis titulada "Habilidades sociales y satisfacción laboral entre trabajadores de hospitales metropolitanos", Chiclayo. El objetivo fue determinar la relación entre las habilidades sociales entre los trabajadores del hospital metropolitano La Chiclayo, el presente estudio no es experimental y el modelo utilizado es la descripción correlacional, para lo cual el Inventario de Habilidades Sociales tiene se aplicó y, en la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, la muestra consistió en todo el personal designado para el hospital metropolitano. Los resultados de esta investigación indican que no



existe una relación entre las habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral para los trabajadores que encuentran un valor de  $- .043$  a un nivel de significativo de  $.05$ . También se ha establecido que existe un vínculo entre las habilidades sociales y la magnitud de las condiciones físicas. Por otro lado, no había un vínculo entre las habilidades sociales y las escalas de satisfacción laboral (beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) y la satisfacción laboral están respectivamente en un nivel regular.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Se justifica en lo práctico, ya que los profesionales de salud constituyen uno de los colectivos que sufre más altos niveles de estrés y Burnout. Dichos efectos del estrés dependen de diferentes factores, entre ellos las habilidades, capacidades y recursos con los que cuente el profesional para hacer frente a las condiciones potencialmente estresoras. El dotar a los profesionales de salud de herramientas útiles (habilidades sociales) para sentirse más seguros, buscar apoyo social y poder así disminuir y prevenir la respuesta de estrés y poder tener mejor productividad laboral, es lo que despertó el interés inicial por la investigación.

La investigación se justifica teóricamente, porque permitió confrontar enfoques de diferentes autores para verificar la relación que tienen las variables habilidades sociales y productividad laboral. Las teorías y/o enfoques que me servirán de referencia son el Modelo de Bandura: Teoría del Aprendizaje Social y el Modelo Psicosocial Básico de las Habilidades Sociales de Argyle y Kendon.

Se justifica en lo social, porque los beneficiarios han sido los pacientes; ya que una buena aplicación de habilidades sociales se verá reflejado en un nivel alto de productividad del personal de salud, garantizando así la excelencia profesional que la sociedad actual demanda.

Asimismo, la investigación sirvió de aporte a otros investigadores y poder comparar resultados de la aplicación de los instrumentos, permitiendo así la realización y desarrollo de esta inteligencia que es la emocional, muy importante en el desarrollo de una persona.

Esto es de gran importancia porque muchos aspectos del entorno laboral están fuera del control del personal de salud, enfatizando en este sentido no solo la efectividad de la atención o la terapia en el problema de salud, sino también la falta de cooperación del paciente/clientes con la complicidad de familiares y amigos. Muchos profesionales están decepcionados, irritables y frustrados; Se enojan y desarrollan actitudes sospechosas. Se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Del mismo modo, aparecen síntomas psicosomáticos, como aumento de la fatiga, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. Esta creciente frustración e incomodidad a veces conduce a renunciar a sus trabajos por varias razones relacionadas con sus condiciones de vida y trabajo: falta de uso de sus conocimientos y habilidades, falta de participación en la unidad de trabajo y pobreza distribución de recursos humanos y financieros en el sistema de salud.

## 1.6. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo del presente estudio se han presentado diversas dificultades pero han sido superadas con el transcurrir de los días, lo que me ha permitido culminar con satisfacción la investigación.

- **El tiempo:** Fue un factor preponderante al momento de aplicar los instrumentos, algunos integrantes del personal de salud no disponían de un tiempo adecuado, lo cual dificultó el procedimiento.
  
- **En el espacio o territorio:** La ubicación donde se encuentra localizado el Centro de Salud Acapulco - Callao, no está céntrico, se encuentra alejado a mi domicilio.
  
- **Las limitaciones de los recursos:** El costo de la elaboración del proyecto y tesis sobrepasa el presupuesto inicial, ya que siempre aparecen gastos adicionales fuera de lo calculado.

## 1.7. Objetivos

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.

### **1.7.1. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico (1)**

Determinar la relación entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

#### **Objetivo específico (2)**

Determinar la relación entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

#### **Objetivo específico (3)**

Determinar la relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

#### **Objetivo específico (4)**

Determinar la relación entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Objetivo específico (5)**

Determinar la relación entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Objetivo específico (6)**

Determinar la relación entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**1.8. Hipótesis****1.8.1. Hipótesis principal**

Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.

**1.8.2. Hipótesis específicas****Hipótesis específica (1)**

Existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Hipótesis específica (2)**

Existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Hipótesis específica (3)**

Existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Hipótesis específica (4)**

Existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Hipótesis específica (5)**

Existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**Hipótesis específica (6)**

Existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Bases teóricas**

#### **2.1.1. Variable 1: Habilidades sociales**

##### **2.1.1.1. Teorías y/o Enfoques de Habilidades Sociales**

###### **a) Modelo de Bandura: Teoría del Aprendizaje Social**

Aunque Bandura no propone propiamente un modelo de habilidades sociales, su Teoría del Aprendizaje Social es de gran utilidad y relevancia a la hora de comprender el comportamiento social de la persona.

Es decir, bajo la denominación de Aprendizaje Social se encuentra aquellas tentativas para la explicación del comportamiento del hombre y aspectos de la personalidad haciendo referencia a principios extraídos del estudio experimental del aprendizaje. En esta línea, autores como Miller y Dollard utilizaron en su obra “Personalidad y Psicoterapia”, publicada en 1950, la teoría del aprendizaje de Clark Hull para dejar claro el progreso del comportamiento humano normal y patológico. Dichos autores dieron cierta atención a la imitación como factor social. Pero no será hasta los célebres trabajos de Bandura y sus colaboradores sobre la agresión en niños cuando la imitación cobre importancia como unidad de análisis del comportamiento.

En 1969, Bandura ya había descrito la influencia del aprendizaje observacional o vicario -modelado- en la conducta social y demostrado su efecto a lo largo de un extenso número de estudios. Para este autor, contrariamente a lo que sostenían Dollard y Miller la imitación tiene lugar sin ningún incentivo o refuerzo. Es más, demostró que dicho aprendizaje

observacional o por imitación de un modelo se produce aun cuando la acción de este último es castigada; además, distingue el aprendizaje observacional de la imitación, porque no se limita a imitar, como lo hacen los monos, el comportamiento ajeno, sino que por el contrario se extraen reglas generales acerca de la forma de actuar sobre el ambiente y las ponemos en práctica cuando suponemos que con ellas podemos obtener el resultado deseado.

Dicho autor tuvo también en cuenta el papel de las expectativas de éxito o fracaso, incluyendo la autoeficacia o creencias de un individuo acerca de su posibilidad de actuar eficazmente para alcanzar lo que quiere. Por lo tanto, si bien es verdad que la conducta es controlada en gran medida por factores de origen externo, también es cierto que las personas pueden controlar su conducta por medio de metas impuestas por sí mismo y consecuencias autogeneradas (autoreforzamiento).

Según esta estructura de análisis, la obtención de las HHSS podría ser el resultado de varios mecanismos de aprendizaje: consecuencia del refuerzo directo, resultado de experiencias observacionales, efecto del feedback interpersonal y conclusión del desarrollo de expectativas cognoscentes en relación a situaciones interpersonales.

Desde esta perspectiva, la incompetencia social podría ser explicada por la carencia de conductas adecuadas en el repertorio conductual del sujeto, bien por una socialización deficiente o bien por la falta de experiencias sociales pertinentes (lo que Trower et al denominan fracaso social primario); o, también, podría explicarse por la inhibición de las conductas requeridas en una situación interpersonal concreta, debida a presiones tales como la ansiedad



condicionada a ciertos estímulos que configuran dicha situación y expectativas negativas respecto a nuestra competencia social. Así los elementos principales de la conducta social serían:

- Los procesos perceptivos. Mediante la observación directa del individuo se adquiere información acerca del medio.
- Los procesos cognitivos reguladores. La persona prevé las consecuencias que tendrá su conducta y por ese motivo regula la conducta atendiendo a tales predicciones. Se contempla que la persona tiene unas expectativas que se han ido creando a partir de experiencias previas de refuerzo y castigo. A partir de estas expectativas decide la respuesta a emitir.
- El proceso de ejecución de la conducta.

#### **b) Modelo Psicosocial Básico de las Habilidades Sociales de Argyle y Kendon**

Argyle y Kendon proponen un modelo que explique cómo funcionan las habilidades sociales donde el componente principal es el rol; en el cual se integran, junto a comportamientos motores, los procesos perceptivos y cognoscentes.

Este modelo está basado en diversos trabajos realizados en el marco de la Psicología Social Industrial, cuyo objetivo consistía en aplicar de forma análoga el modelo ergonómico, centrado en la relación “hombre-máquina”, al comportamiento social “hombre-hombre”. Las similitudes entre la relación social y las habilidades motoras configuran cada uno de los componentes que se exponen del modelo:

- Fines de la actuación hábil: tratamos de lograr unos definidos propósitos.  
Percepción selectiva de las señales sociales: una particularidad de la percepción, en este contexto, consiste en la complejidad y ambigüedad de la información que es necesario procesar en el mundo interpersonal. Esta percepción se refiere tanto a la situación como a los elementos personales del interlocutor, así como a la retroalimentación del proceso de interacción, que incluye información verbal y no verbal.
- Procesos de traducción centralizados: otorgan especial importancia a la información que reciben unos de otros y planifican una acción alternativa que consideran efectiva en una situación dada.
- Planificación: luego el mismo sujeto planifica su desempeño, considerando diferentes alternativas y evaluando lo ventajoso y desventajoso de cada uno.
- Respuestas o acciones motoras: ejecución por parte de los interlocutores de la alternativa de respuesta que consideren más adecuada a la situación.
- Comentarios y acciones correctivas: una vez que se da la respuesta, la persona buscará comentarios sobre los efectos producidos, lo que le permitirá corregir su plan de acción inicial o completar el circuito de interacción.
- El "momento" de las respuestas: durante la interacción social, los interlocutores deben sincronizar sus respuestas. Para lograr una sincronización adecuada, será necesario que los interlocutores asuman el papel del otro, entre otros, para que todos puedan anticipar el momento en que será necesario emitir una determinada respuesta y cómo podrá influir en el otro.

Este modelo explica los déficits en HHSS como un error producido en algún punto del sistema que provocaría una desconexión de todo el proceso. Siguiendo a García-Saiz y Gil, los fallos pueden deberse a distintos motivos:

- Desajuste en los objetivos de los sujetos, bien porque estos sean incompatibles, inapropiados o inalcanzables.
- Errores de percepción, bajo nivel de discriminación, percepción estereotipada, errores de atribución causal, efectos de halo.
- Errores en la traducción de las señales sociales, fracaso al evaluar alternativas, no tomar decisiones o tardar en tomarlas, tomar decisiones negativas.
- Errores de planificación, no analizar las diferentes alternativas de actuación.
- Errores en la actuación, no saber qué hacer, no poseer experiencia.

#### **2.1.1.2.Fundamentación de Habilidades Sociales**

El estudio científico y sistemático de las Habilidades Sociales (HHSS) se desarrolla en dos focos (Norteamérica y Europa) que van a diferir en el enfoque del concepto y en el escenario de su aplicación. Mientras que en Norteamérica el enfoque de las HHSS estaría centrado en la Psicología Clínica, en Europa, los estudios irían encaminados hacia la Psicología Social e Industrial.

En Norteamérica, en los años 20, Thorndike y sus colaboradores realizaron unos trabajos sobre la “inteligencia social”, concepto que se refería a las capacidades requeridas para comprender e interactuar con los otros. En los años 30 aparecen los primeros trabajos sobre la socialización infantil,

con autores como Jack y Page que, dentro de un enfoque mentalista, explicaron la conducta social de los niños en función de variables internas, dando un papel secundario a las ambientales; por su parte, Williams, Murphy y Thompson incluyen comportamientos que posteriormente serán nombrados como “asertivos”.

Entre los años cuarenta y cincuenta aparecen las obras de Salter y de Wolpe, en las que proponen métodos de aprendizaje de respuestas denominadas conductas de “autoexpresión” o “asertivas”. Salter sería el primer terapeuta que, desde un punto de vista conductivista, enfatiza la importancia de la expresión emocional para la salud mental. En su obra denominada “Conditioned reflex therapy” (Terapia de reflejo condicionado), ha se ha referido por vez primera al concepto de “Personalidad excitatoria”, que más tarde Wolpe sustituiría por “Conducta asertiva”. El trabajo fue seguido por Wolpe y Lazarus, que brindaron impulsos nuevos al estudio de las HHSS.

En 1966 aparece la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura que plantea que el desarrollo social responde a la interacción de múltiples factores, donde intervienen las variables ambientales, individuales y conductuales. Para este autor, las HHSS se aprenden por asociación, por aprendizaje instrumental y por aprendizaje vicario.

De esta manera, junto al desarrollo de la Terapia de Comportamiento que proporciona un marco útil para el análisis funcional del comportamiento social y de las Teorías del Aprendizaje Social elaboradas por Bandura, se establecen las bases conceptuales de este enfoque, quedando en los años 60 totalmente consolidado.

En los años 70 y principios de los 80 aparecen numerosos estudios relacionados con el desarrollo de procedimientos y numerosas publicaciones al respecto, orientadas a la configuración y validación del procedimiento de entrenamiento de las HHSS.

El libro de Alberti y Emmons, “Your perfect right” (Estás en tu perfecto derecho), es el primero dedicado exclusivamente al tema de “La asertividad”; posteriormente autores como Eisler y Frederiksen, Hersen et al, Mcfall y Goldstein et al, elaboraron programas para entrenar y disminuir los déficits en HHSS. A partir de los 80, el concepto de “Habilidades Sociales” empezó a tomar fuerza como sustituto del concepto “Conducta Asertiva”, aunque ambos términos fueron utilizados en un mismo sentido por bastante tiempo.

### **2.1.1.3. Definiciones de Habilidades Sociales**

Caballo (2010), define la habilidad social como "ese grupo de conductas adoptados por una persona en un escenario interpersonal que expresan emociones, actitudes, deseos, ideas o derechos de una forma apropiada a la situación" (p. 407), respetando estos comportamientos en otros y generalmente resuelve problemas inmediatos mientras reduce la probabilidad de problemas futuros.

Sáenz (2003), nos indica que “es una capacidad inherente al hombre donde ejecuta una conducta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados” (p. 43).

Para Muñoz, Crespí y Angrehs (2011), señalan que las habilidades sociales “son aquellos comportamientos o conductas específicas y necesarias

para interactuar y relacionarse con el otro de forma efectiva, satisfactoria y exitosa socialmente” (p. 65).

En mi opinión, la habilidad social es un cúmulo de estrategias de comportamiento y habilidades para aplicar tales comportamientos que nos ayudan a resolver efectivamente una situación social, lo cual es aceptable para el sujeto mismo y para el ámbito social en el que él se encuentra. Permiten la expresión de sentimientos, deseos, acciones, opiniones o derechos de forma pertinente a la realidad en la que se encuentra el sujeto, respetando el comportamiento de los otros.

#### **2.1.1.4.Importancia de las Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales permiten la comunicación con los demás, ayuda a la integración y comunicación efectiva; marca diferencias en diversos escenarios del diario convivir.

Hay personas cuyas habilidades son bastante limitadas y, sin embargo, son grandes ganadores en el campo profesional y personal. Y a veces algunas personas tienen habilidades impresionantes y no pueden ganar dinero debido a sus habilidades sociales limitadas.

Lo bueno es que todo lo que supone ser una destreza es desarrollada y aprendida cuando se entrena, es decir, se puede practicar para desarrollar dicha situación.

El listado de habilidades puede ser infinito pero si uno es capaz de dominar éstas, con toda probabilidad nuestras habilidades sociales nos permitirán lograr el éxito en nuestras propias metas.

### **2.1.1.5. Dimensiones de habilidades sociales**

Goldstein (1997), menciona las siguientes dimensiones para las habilidades sociales:

#### **Dimensión 1: Primeras habilidades sociales**

Son aquellas habilidades sociales básicas que comprenden la escucha, inician y mantienen una comunicación, formulan preguntas, agradecen, se presentan y realizan cumplidos, etc.

#### **Dimensión 2: Habilidades sociales avanzadas**

Estas habilidades que desarrolla el individuo le permite relacionarse satisfactoriamente en entornos sociales, entre ellas se pueden mencionar la participación, dar instrucciones, pedir ayuda etc. brindar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.

#### **Dimensión 3: Habilidades relacionadas con los sentimientos**

Habilidades desarrolladas por el individuo para interactuar satisfactoriamente en contextos sociales, incluyendo pedir ayuda, participar, dar instrucciones, etc. Conozca sus sentimientos, exprese sus sentimientos, comprenda los sentimientos de otros, lidie con la ira de los demás, exprese su afecto, resuelva sus miedos y se cure a sí mismo.

**Dimensión 4: Habilidades alternativas**

Habilidades relacionadas con el desarrollo del autocontrol y la empatía durante situaciones de ira.

Tomar decisiones, discernir la causa de un problema, establecer una meta, determinar sus propias habilidades, recopilar información, resolver problemas en función de su importancia, tomar una decisión y centrarse en una tarea.

**Dimensión 5: Habilidades para hacer frente al estrés**

Habilidades adquiridas en tiempos de crisis, la persona desarrolla mecanismos de afrontamiento adecuados. Estos pueden incluir: presentar una queja, responder a una queja, ser deportivo después del partido, resolver la vergüenza, manejarlos cuando te dejan fuera, defender a un amigo, reaccionar ante la persuasión, reaccionar ante un fracaso, lidiar con mensajes contradictorios, responder a un cargo, prepararse para una conversación difícil y lidiar con las presiones grupales.

**Dimensión 6: Habilidades de planificación**

Competencias que se relacionan con establecer objetivos, tomar decisiones, resolver problemas, entre otros: pedir permiso, compartir algo, ayudar a otros, negociar, comenzar a controlarse, defender sus propios derechos, responder bromas, evitar problemas con otros y no pelear (148).



### 2.1.1.6.Elementos de Habilidades Sociales

Los elementos de habilidades sociales se detallan a continuación:

- **La comunicación**

Es la capacidad de entregar mensajes claros y convincentes. Personas con estas habilidades: saber cómo dar y recibir mensajes, recoger señales emocionales y adaptarse a su mensaje, abordar los problemas difíciles directamente; Saben escuchar, buscan comprensión mutua y no tienen problemas para compartir la información que tienen. Se fomenta la comunicación directa permaneciendo atentos a las noticias buenas y malas.

- **La capacidad de influencia**

Es quien tiene habilidades de persuasión. Personas con estas habilidades: son muy persuasivas, usan estrategias indirectas para alcanzar el consenso y el apoyo de otros y usan argumentos muy específicos para convencer a otros.

- **El liderazgo**

Es la capacidad de inspirar y liderar a individuos y grupos. Las personas que poseen estas habilidades: expresan y estimulan el entusiasmo por perspectivas y objetivos compartidos; saben cómo, si es que lo hacen, cómo tomar decisiones independiente a su posición, guiando el desempeño de los otros y liderar mediante el ejemplo.

- **La canalización del cambio**

Es la capacidad de iniciar o dirigir el cambio. Personas con estas habilidades: reconocen la necesidad de cambiar y eliminar las fronteras, desafían lo establecido, promueven el cambio e involucran a otros en este cambio y cambian de forma.

- **La resolución de conflictos**

Es la capacidad de negociar y resolver conflictos. Personas con estas habilidades: manejando personas difíciles y situaciones tensas con diplomacia y tacto, reconociendo posibles conflictos, creando desacuerdos, alentando la reducción de tensiones y buscando formas de llegar a soluciones satisfactorias donde todos estén involucrados.

- **La colaboración y cooperación**

Es la capacidad de trabajo con otros de manera colaborativa y colaborativa para lograr objetivos comunes. Personas con estas habilidades: equilibrar la concentración en la tarea con la atención a las relaciones, colaborar y compartir planes, información y recursos.

- **Las habilidades de equipo**

Es la capacidad de crear sinergia grupal para lograr objetivos colectivos. Personas con esta competencia: fomenta las cualidades del grupo, como el respeto, la disponibilidad y la colaboración, inspire la participación y el

entusiasmo, fortalezca la identificación del grupo y cuide el grupo, su reputación y comparte los méritos.

#### **2.1.1.7. Influencia de las Habilidades Sociales en el trabajo**

Las relaciones sociales son innatas a todo individuo, se hallan presentes de manera permanente, tanto en nuestra vida propia como profesional.

Para las instituciones, al momento de contratar, es necesario tener en cuenta la manera en la cual los aspirantes se relacionan entre sí. La forma de conversar educadamente, cuidar el lenguaje corporal, escuchar a los demás, tener confianza en uno mismo o ser influyente y persuasivo en las relaciones con los demás, puede ayudar al colaborador a conseguir un empleo o a promocionarse en una actual empresa.

De hecho, todas estas cualidades ayudan a crear un buen ambiente de trabajo, esencial para un mayor rendimiento y productividad. Si la relación entre los socios de la oficina es buena, se lograrán mejores resultados. Como resultado, las empresas analizan este tipo de habilidad en sus futuros empleados.

Es importante saber cómo manejar las habilidades sociales en el trabajo. Cuando se habla de habilidades sociales, es importante distinguir entre las llamadas habilidades no técnicas, que son aquellas características personales que facilitan la interacción con los otros y que son una combinación de habilidades sociales y técnicas las cuales determinan la experiencia laboral, los datos académicos y las capacidades técnicas para una actividad específica. Esto

es lo más cercano a un currículum con los datos necesarios para saber si se está calificado o no para el puesto propuesto.

Durante una entrevista de trabajo, es habitual enfatizar los aspectos académicos, la preparación y la experiencia, pero no se puede olvidar que las habilidades sociales tienen un peso considerable. La capacidad de trabajar en equipo, el liderazgo, la motivación y la colaboración son esenciales para acceder a un trabajo.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que, según un estudio del Banco Mundial, la determinación (entendida como perseverancia para lograr objetivos a largo plazo) es la capacidad más deseada por las organizaciones, seguida de la proactividad, adaptabilidad, honestidad y capacidad para trabajar en equipo.

Aunque, en principio, es posible que no se tenga estas habilidades, debe saber que con trabajo duro y perseverancia pueden ser adquiridas. De hecho, mejorar las habilidades sociales nos permitirá tener una ventaja competitiva sobre los demás, por eso es importante entrenarlos con frecuencia.

Los siguientes consejos deben tenerse en cuenta para mejorar las habilidades sociales:

**Desarrollar habilidades de comunicación:** Saber cómo interactuar adecuadamente con los demás siempre agrega argumentos favorables. Este punto va desde la expresión y la ortografía impecables al hablar en público o proponer ideas en una reunión con extraños. Esta situación puede ser complicada, por lo que es importante conocer algunos trucos: trate de hablar lo más posible, evite los nervios y confíe en usted mismo, así es como tendrá

éxito. Si no está completamente seguro, entrene en casa y regístrese para analizar el resultado más tarde.

**Control del lenguaje corporal:** Albert Mehrabian ha determinado que el 93% del impacto de nuestros mensajes depende de elementos no verbales. Para controlar este aspecto, debemos prestar especial atención a la imagen personal que ofrecemos.

**Tomar la iniciativa:** Mostrar responsabilidad y entusiasmo por tu trabajo. Muestre sus habilidades y establezca objetivos, proponga nuevos desafíos y enfréntelos. Participe en conversaciones y discusiones de trabajo presentando sus ideas y opiniones con buenos argumentos. Confía en ti mismo porque una persona segura y positiva frente a las adversidades genera mucha confianza en las organizaciones.

**Ser flexible y adaptable:** Las empresas generalmente evitan que los empleados mantengan funciones fijas, pero son flexibles y pueden realizar una variedad de tareas. ¡Atrévete a salir de tu zona de confort!

**Empatizar:** Saber escuchar y asesorar, así como saber ponerse en el lugar de un compañero, puede ayudar a crear un buen ambiente de trabajo.

**Aprender a trabajar en equipo:** Una empresa es el resultado de la suma de varios grupos de personas que cooperan y trabajan con el mismo propósito. Por

esta razón, la colaboración y el trabajo en grupo son esenciales para resolver problemáticas más rápido.

Las habilidades sociales son los pilares de una buena comunicación y, por lo tanto, son esenciales para interactuar en el medio laboral.

Afortunadamente, podemos desarrollarlos y mejorarlos con la práctica, acercándonos a nuestros objetivos a través de una comunicación enriquecedora con otros colegas.

#### **2.1.1.8. Las habilidades sociales y los profesionales de la salud**

Las buenas relaciones entre los usuarios de profesionales de salud contribuyen a aumentar la efectividad del tratamiento, el repertorio, el comportamiento preventivo y la satisfacción de los pacientes.

Para Ortega, López y Álvarez (2002), "la integración del equipo y la función jerárquica y funcional del profesional requieren habilidades específicas que le permitan interactuar con personas de igual rango, superior inmediato o superior e inferior" (p. 116).

Los problemas de comunicación que surgen en el contexto de la salud son de diferentes tipos, tales como: percepciones erróneas, estereotipos o falta de comunicación.

El ambiente del profesional de la salud es multi-jerárquico; hay dos tipos de comunicación, dependiendo del destinatario del mensaje:

**Comunicación vertical: Cuyo receptor son los pacientes**

El profesional de la salud no solo debe ser un simple comunicador que interactúa con sus pacientes, sino que también debe ser un instructor de habilidades sociales para sus pacientes. El objetivo de capacitar a los pacientes en estas habilidades es lograr que participen de manera activa en su tratamiento, además de enseñarles cómo manejar los factores de riesgo asociados con su patología, así como la transmisión de la información que reciben. El mismo profesional.

**Comunicación horizontal: Se da entre profesionales**

Es muy importante mantener un clima satisfactorio entre los profesionales de la salud, lo que implica la necesidad de habilidades de comunicación y un buen trabajo en equipo. El comportamiento asertivo en el lugar de trabajo es un elemento central en el tratamiento de situaciones problemáticas.

Es decir que hay ciertas actitudes o costumbres personales, bloquean el desarrollo de habilidades sociales, como creerse autónomos al insistir en realizar todas las tareas, adaptarse a los malos socios en lugar de mantener una relación empática, etc. También hay relaciones jerárquicas de arriba hacia abajo, desde jefes hasta subordinados, donde se requieren habilidades gerenciales y de supervisión adicionales.

## **2.1.2. Variable 2: Productividad Laboral**

### **2.1.2.1. Definiciones de Productividad Laboral**

Nash (2010), remarca que la productividad laboral “es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción” (p. 107). Más específicamente, la productividad laboral puede ser medida en función del tiempo de trabajo requerida para obtener un producto en particular.

En este sentido, la finalidad de cada empresa es lograr un alto nivel de productividad, es decir, un uso significativo de los recursos en el proceso de producción, lo que lleva a una mayor producción y, en consecuencia, una mayor productividad para el aumento de la rentabilidad.

Van Der (2005) considera que la productividad en el trabajo es "el acto valedero de la empresa en capital humano, pero en especial los empleados que usan su experiencia y conocimiento en cambio, innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos servicios que aumentan la productividad de la organización" (p.75)

Es decir, con estos factores, el futuro está asegurado y, por lo tanto, el crecimiento de la empresa debe considerarse como un activo y no como un costo, sino como un medio para tener en cuenta los resultados y no como salario, sino para que sean más productivos y la organización debe cambiar su actitud.

Vásquez (2014) es el "resultado de la eficiencia con la que se dirige el talento humano; la productividad se es definida como la interacción de la cantidad de servicios producidos y la cantidad de recursos empleados" (p. 32).



En resumen, la productividad laboral es una variable económica clave para la competitividad y una herramienta útil para los cambios en el empleo y los salarios. Estas medidas indican, al parecer, el nivel de eficiencia del uso del factor trabajo, siendo más eficiente el sector que obtiene un mayor nivel de producción por unidad.

### **2.1.2.2.Importancia de la Productividad**

Bain (2008) señala que "la productividad es un instrumento utilizado para comparar la producción en diferentes niveles del sistema económico con los recursos consumidos" (p.78).

Del mismo modo, los cambios en la productividad influyen en los fenómenos sociales y económicos, como el crecimiento económico, mejores niveles de vida, mejores pagos, control de la inflación e incluso la cantidad y calidad de vida. La calidad de las actividades de ocio.

La única forma en que una organización puede aumentar la rentabilidad (o las ganancias) es aumentar la productividad. La herramienta principal para el incremento de la productividad es el empleo de métodos, el estudio del tiempo y un método para pagar las remuneraciones.

Debe entenderse que todas las áreas de una organización, ya sea ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento o administración, son de gran importancia para la empresa, aplicando métodos, estudios y sistemas de pago de salarios adecuados.

Las filosofías y técnicas metodológicas, el estudio del tiempo y los sistemas de pago de salarios se aplican por igual en las industrias no

manufactureras. Por ejemplo, sectores de servicios como hospitales, entidades gubernamentales y transporte.

Cuando las personas, las instalaciones y materiales se combinan para lograr un determinado objetivo, la productividad puede mejorarse mediante la aplicación inteligente de métodos, estudios y modo de pago.

### **2.1.2.3. Dimensiones de la productividad en el trabajo**

Davis y Newstrom (2010), señalan que las dimensiones de la productividad en el trabajo son las siguientes:

#### **Dimensión 1: Variedad de habilidades**

Se traduce en la medida en que un puesto requiere una variedad de actividades diferentes para realizar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

#### **Dimensión 2: Identidad de la tarea**

Este es el nivel en que el puesto requiere la ejecución de una tarea o proceso de principio a fin con un resultado visible.

#### **Dimensión 3: Significación de la tarea**

Esta es la medida en que el puesto tiene un impacto en la vida o el trabajo de otros en la organización inmediata o en el entorno externo.

**Dimensión 4: Autonomía**

Este es el grado en que el puesto ofrece al empleado libertad sustancial, independencia y discreción en la programación de su ámbito laboral y el empleo de los instrumentos necesarios para ese propósito.

**Dimensión 5: Retroalimentación del puesto mismo**

Esta es la forma en que la realización de las actividades profesionales requeridas por el puesto le permite al empleado obtener información clara y directa sobre la efectividad de su desempeño (p. 135).

**2.1.2.4. Organización del trabajo**

Nash (2010), sostiene que “para lograr una buena productividad, el factor humano y la salud del colaborador no deben descuidarse, porque la iniciativa y la creatividad de las personas se ponen en juego para tomar las mejores decisiones” (p. 131).

En la actualidad, muchos factores asociados con el trabajo que requieren un esfuerzo físico significativo desaparecerán gracias al desarrollo de nuevas tecnologías, pero a cambio, aparecen nuevos factores estresantes asociados, principalmente con el contenido y la posibilidad de participación de los trabajadores; La responsabilidad de desarrollar a través de la máquina deja a la persona una función de control de proceso.

El compromiso debe permitir la participación y la comunicación de los colaboradores, la organización debe facilitar las formas de participación, para involucrarse más con cada uno de los que ejercen, en los objetivos de la

empresa, una mayor responsabilidad y por lo tanto, una mayor satisfacción de las personas como seres sociales necesita contactar a otros y sentirse parte de un grupo, una buena relación de trabajo social es un factor clave para una buena productividad laboral.

#### **2.1.2.5.Factor humano elemento clave en la productividad**

Es importante que una empresa aprenda a administrar los recursos disponibles para que el personal realice trabajos a altos niveles de calidad y aumente significativamente la productividad. Para hacer esto, es necesario que cada empleado tenga una inteligencia emocional adecuada, ya que influye mucho en la empresa establecida, incluida la salud y la seguridad en el trabajo, el personal debe estar motivado para enseñarle cómo hacer las cosas de manera óptima, de lo contrario, esto difícilmente puede aumentar la productividad del personal, si las necesidades intrínsecas individuales no se satisfacen lo suficiente, los colaboradores más cercanos deben ser utilizados para programar todo tipo de habilidades y el desarrollo será mucho más adecuado para promociones y elementos motivadores del aspecto económico

#### **2.1.2.6.Participación y productividad**

Koontz (2000) argumenta que "la participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad y depende de una serie de factores que son consistentes en cada caso particular" (p. 121), por lo que es necesario abordar el tema de un punto. Desde un punto de vista práctico, en lugar de concentrarse en un estudio teórico, la participación tiene en principio un efecto positivo en

la productividad; aunque a veces es limitado, prácticamente no determina la aparición de efectos negativos per se, la existencia de efectos positivos resultantes de la participación depende, en principio, de dos factores fundamentales son la actividad económica ejercida por la empresa o industria en la que opera, así como el diseño y modelo de las relaciones de trabajo presentes en la organización.

La participación parece tener efectos positivos sobre la productividad en las siguientes posiciones.

- Si los empleados participan de acuerdo con sus habilidades y el nivel de su trabajo.
- Si desarrolla un ambiente de auto-participación de los trabajadores donde la confianza y la comunicación son características de la relación entre la gerencia y los empleados.

Hacer que la producción laboral sea un valor para la empresa en medio de un mercado cada vez más competitivo significa que cada organización asume su parte de responsabilidad, consciente de que el resultado final es el que se logra en cada etapa del proceso productivo y que, su mejora gradual, requiere la participación y contribución de las ideas innovadoras de todos los colaboradores de la empresa en sus respectivos campos, siempre se debe tener en cuenta que el objetivo del máximo rendimiento debe ser coherente con el uso óptimo de las facultades físicas y psicológicas de los colaboradores, para conciliar su mayor satisfacción con un máximo de productividad, porque los objetivos económicos se adaptan a los sentimientos personales, de los cuales depende el buen funcionamiento de la organización, para estimular la

participación son características que se deben encontrar presentes en todas las empresas donde la permanencia de los sistemas han llevado a una mejora en la productividad laboral.

- La empresa comparte con los empleados los beneficios económicos derivados directa o indirectamente del incremento de la productividad.
- Las relaciones entre la gerencia y los trabajadores se sustentan en un modelo de relaciones laborales constante y permanente, debemos evitar que los empleados perciban la participación como un mecanismo o sistema organizacional que puede afectar la seguridad laboral. .
- Se establecen sistemas para garantizar el respeto por los derechos laborales de los empleados.
- La filosofía y el estilo de gestionar una empresa deben especificarse en la política de recursos humanos.

En resumen, el vínculo entre participación y productividad no puede determinarse de manera prioritaria o por motivos teóricos. Lo que sucede es el diseño de las personas y la empresa que tiene un claro impacto en la productividad laboral, como se ha señalado, por lo que la productividad y otros indicadores del estado de la organización solo pueden ser observados independientemente del contexto en el que operan, la concepción de la persona y la empresa.

### **2.1.2.7.El comportamiento del recurso humano en la productividad laboral**

El sentido de pertenencia del empleado a un equipo de trabajo y a la empresa en general se refleja en la actitud única de cada individuo y que responde específicamente a políticas, procedimientos, estándares, programas, aplicaciones, comandos y tecnologías utilizadas en el campo organizacional, entre otros.

De esta manera, hay personas a las que les gusta la rutina de trabajo, mientras que otras prefieren las tareas difíciles a algunos les gusta la autonomía total y la capacidad de tomar decisiones, mientras que otros se asustan tan pronto como toman una decisión.

#### **a) Capacidad de aprendizaje**

El aprendizaje es la consecución de la prueba y el error hasta que se encuentra una solución válida. El aprendizaje también se produce por intuición, es decir, por el descubrimiento repentino de cómo resolver una situación problemática, un concepto que forma parte de la estructura del proceso educativo y, por lo tanto, incluye el sistema de aprendizaje. Es la acción para ser educado y el tiempo que lleva, también es el proceso por el cual una persona está capacitada para proporcionar una solución a las situaciones, tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la mayoría compleja para recopilar y organizar información. De esta manera, podemos ver la capacidad de aprendizaje de cada persona desde los siguientes puntos de vista y definir qué es el aprendizaje.

El aprendizaje del hombre consiste en la adquisición, proceso, comprensión y finalmente aplicación de información que se nos ha "enseñado", es decir, cuando se aprende, el sujeto se adapta a las demandas impuestas por los entornos. El aprendizaje necesita un cambio relativo que se establezca en la conducta del individuo, este cambio se debe producirse después de las asociaciones entre estímulo y respuesta.

El ambiente de trabajo y los estándares impuestos por las organizaciones son las bases que determinan si un comportamiento es deseable o no. Cuanto más distante sea el comportamiento de las normas establecidas, más indeseable será. Los líderes organizacionales no buscan cambiar las personalidades o creencias de los trabajadores, sino que se centran en los comportamientos observables del empleado y las condiciones ambientales que afectan o generan dicho comportamiento. Luego intentan controlar los eventos externos, es decir, el entorno, para influir en el comportamiento, de modo que sea deseable para el logro de los objetivos de la empresa. La personalidad y las actitudes de una persona influyen en su comportamiento. Estas características son difíciles de descubrir y generalmente es mejor centrarse en los comportamientos observables por todos.

Como resultado, podemos decir que el aprendizaje es la base fundamental para que el empleado desarrolle su negocio y gestione nuevas ideas que le permitan optimizar sus recursos, aumentar su capacidad de producción e incluso alcanzar una posición privilegiada para nuestros competidores,



manteniendo altos estándares de calidad, es por eso que se dice que la tarea de los líderes empresariales de hoy es estimular al empleado y/o colaborador para que cada uno tenga conceptos claros y actualizados que le permiten un mejor desempeño profesional en la empresa.

**b) Cultura y clima organizacional**

La cultura organizacional refleja cómo cada organización ha aprendido a manejar su entorno en una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que juntas representan la forma particular para trabajar y operar una organización. El clima organizacional es la forma en que las personas interactúan dentro de la organización, sus actitudes predominantes, su posición, sus aspiraciones y otros temas relevantes entre cada una de los sujetos que forman parte de la organización. Todo esto conduce a la generación de un entorno en el que se ejecutan los procesos de producción y del cual dependen los niveles de eficiencia y eficiencia organizacional. La relación entre estos dos conceptos de gran importancia para la empresa surge cuando, comienzan a combinar una serie completa de aspectos tales como valores, creencias, que son específicos de cada persona y aquellos que les son entregados como medios; en la organización se trabaja, con condiciones físicas (infraestructura), liderazgo, organización de tareas y relaciones interpersonales entre otros.

## 2.2. Marco conceptual

**Asertividad:** Es la capacidad y la capacidad intelectual que posee el individuo sobre un problema específico, es decir que tiene conocimiento y experiencia sobre este tema y que se atreve a dar un resultado a otra persona sin que se cuente bien antes de saber que la información que se proporciona por la persona es correcta.

**Autoestima:** Comprende la fuerza innata que lleva al organismo a la ejecución de todas sus funciones y su desarrollo; lo que le da organización y direccionalidad en todos sus procesos, ya sean cognitivos, emotivos o motrices.

**Clima organizacional:** Es la percepción que los empleados tienen del entorno experimentado en el contexto comercial, lo que puede tener un impacto positivo o negativo en el progreso de las actividades de la empresa.

**Competitividad:** Se refiere a la habilidad de un individuo, una organización o un país para la obtención de rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores.

**Comunicación:** Es el proceso por medio del cual se recibe y/o transmite información, es la base de una interacción sana entre las personas, por lo que debe ser clara y precisa, y evitar cualquier complejidad innecesaria de los mensajes que se transmiten para no afectar las relaciones interpersonales de manera negativa.

**Habilidades sociales:** Conjunto de comportamientos naturales aprendidos que se presentan en diversas situaciones interpersonales aceptadas socialmente teniendo en cuenta las normas sociales y legales del entorno sociocultural) como criterio moral, y orientado a obtener refuerzos ambientales o auto-refuerzo.

**Optimizar:** Consiste en buscar mejores resultados, más eficiencia o mayor eficiencia en la elaboración de ciertas tareas.

**Productividad:** Consiste en la interacción entre la cantidad de productos que se obtienen por un sistema de producción y los recursos empleado para obtener esta producción.

**Relaciones interpersonales:** Es una variedad de habilidades que un individuo debe adquirir para participar de manera efectiva y constructiva en la vida social, así como para resolver conflictos cuando sea necesario.

### 2.3. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental

Durante los últimos años, la sociedad a nivel mundial ha presentado diversos cambios sociales y medioambientales. No obstante la globalización ha ocasionado un impacto en el desarrollo tecnológico de comunicaciones e información, generando como consecuencia del desastre del medio ambiente el llamado cambio climático. Para lo cual Fernández (2015), refiere que:

El conjunto de métodos, destrezas y cualidades necesarias para la integración en la actividad profesional, de manera responsable y

objetiva, los aspectos sociales, ambientales y éticos que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral referido a las normas de convivencia social en esencial con la salud pública y el medio ambiente (p. 42).

Por consiguiente, se hace necesario señalar que el trabajo de investigación no afecta en ninguna manera al ser humano, para lo cual es importante colaborar en la ejecución de proyectos de integración social, dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión y a grupos desfavorecidos, así como en otros programas para mejorar el bienestar de individuos y grupos sociales.

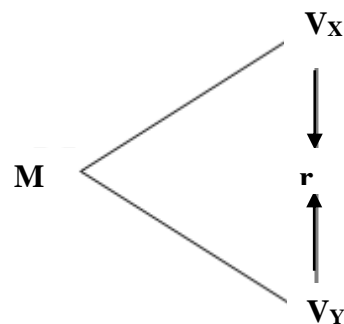
### III. Método

#### 3.1. Tipo de investigación

El diseño del presente estudio se enmarca en una investigación no experimental de corte transversal; Hernández, et al (2014), afirman que “lo que hacemos en esta investigación es observar diversos fenómenos de acuerdo al entorno natural, para analizarlos después” (p. 121).

Los mismos autores, sostienen que los estudios transversales son los que se encargan de recolectar datos en un momento único, describe variables en ese mismo momento o en un determinado momento. Pueden clasificarse en: exploratorios, descriptivos y correlacionales o causales.

Esquema:



Datos:

**M** = Muestra

**X** = Habilidades sociales

**Y** = Nivel de Productividad laboral

**r** = Relación

Dependiendo del propósito, el tipo de investigación es fundamental; Dado que se busca conocimiento puro a través de la recopilación de datos, es decir que se agregan datos que profundizan el conocimiento que ya existe en la realidad, se construye un mejor conocimiento en sus supuestos, teorías y leyes, en: Es importante conocer el contexto para generar nuevos criterios a través de búsquedas en las que especifique la forma detallada de su estudio. Sus conclusiones se basarán en los hechos.

El enfoque de investigación es cuantitativo, en el que se recopilan y analizan datos cuantitativos sobre variables. Debe haber claridad entre los elementos de búsqueda, de principio a fin, el enfoque de datos es estadístico, se asigna un valor numérico.

El nivel de investigación utilizado es descriptivo y correlacional.

**Descriptivo:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que los estudios descriptivos "miden, evalúan o recopilan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar" (p. 117). Esto es para reunir toda la información que obtenemos para llegar al resultado de la encuesta.

**Correlacional:** Estos estudios tienen como propósito identificar la correlación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios de correlación tienen algún valor explicativo, que le permite conocer el comportamiento de otras variables que están relacionadas.

### 3.2. Población y muestra

#### **Población:**

Carrasco (2009), lo define como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población estuvo conformada por 82 integrantes del personal de salud (Médico, obstetras, enfermeras, técnicas de enfermería, odontólogo, nutricionista, psicólogos), que laboran en el Centro de Salud Acapulco - Callao, durante el año 2018.

#### **Muestra:**

La muestra es de tipo probabilístico aleatorio simple, ya que se determina mediante la aplicación de la fórmula estadística, dando como resultado un total de 68 integrantes del personal de salud.

#### **Fórmula estadística:**

Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula establecida:

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

Donde:

n = Tamaño muestral

Z<sup>2</sup> = Nivel

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

N = Población

E<sup>2</sup> = Error seleccionado

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

Z<sup>2</sup> = 1,96 (95%)

p y q = 0,5 (valor=50%)

N = 82

E<sup>2</sup> = 0,05(5%)

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (82) \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 \cdot (81) + (1,96)^2 \cdot (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{3,8416 \times 20,5}{0,2025 + 0,9604} = \frac{78,75}{1,1629}$$

$$n = 67,71 \quad n = 68$$

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores que laboran en el Centro de Salud Acapulco - Callao.
- Personal de salud (Médico, obstetras, enfermeras, técnicas de enfermería, odontólogo, nutricionista, psicólogos).

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no sean del Centro de Salud Acapulco - Callao.
- Personal de otras áreas.



La técnica de muestreo a emplear es el Muestreo Simple al Azar, donde cada integrante tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio.

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable Relacional 1 (X):</b> Habilidades sociales	Es el conjunto de habilidades y capacidades (variadas y específicas) para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole interpersonal y/o socioemocional.	Primeras habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar</li> <li>- Iniciar una conversación</li> <li>- Mantener una conversación</li> <li>- Formular una pregunta</li> <li>- Dar las gracias.</li> <li>- Presentarse</li> <li>- Presentar a otras personas</li> <li>- Hacer un cumplido</li> </ul>
		Habilidades sociales avanzadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedir ayuda</li> <li>- Participar</li> <li>- Dar instrucciones</li> <li>- Seguir instrucciones</li> <li>- Disculparse</li> <li>- Convencer a los demás</li> </ul>
		Habilidades relacionadas con los sentimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los propios sentimientos</li> <li>- Expresar los sentimientos</li> <li>- Comprender los sentimientos de los demás</li> <li>- Enfrentarse con el enfado de otro</li> <li>- Expresar afecto</li> <li>- Resolver el miedo</li> <li>- Autorrecompensarse</li> </ul>
		Habilidades alternativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedir permiso</li> <li>- Compartir algo</li> <li>- Ayudar a los demás</li> <li>- Negociar</li> <li>- Emplear el autocontrol</li> <li>- Defender los propios derechos:</li> <li>- Responder a las bromas:</li> <li>- Evitar los problemas con los demás</li> <li>- No entrar en peleas:</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular una queja</li> <li>- Responder a una queja</li> <li>- Demostrar deportividad después de un juego</li> <li>- Resolver la vergüenza</li> <li>- Arreglárselas cuando le dejan de lado</li> </ul>
		Habilidades para hacer frente al estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Defender a un amigo</li> <li>- Responder a la persuasión</li> <li>- Responder al fracaso</li> <li>- Enfrentarse a los mensajes contradictorio</li> <li>- Responder a una acusación</li> <li>- Prepararse para una conversación difícil</li> <li>- Hacer frente a las presiones del grupo</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discernir sobre la causa de un problema</li> <li>- Establecer un objetivo</li> <li>- Determinar las propias habilidades</li> <li>- Recoger información</li> <li>- Resolver los problemas según su importancia</li> <li>- Tomar una decisión</li> <li>- Concentrarse en una tarea</li> </ul>
		Variedad de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades</li> <li>- Talentos</li> </ul>
		Identidad de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar una tarea</li> <li>- Resultado visible.</li> </ul>
		Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto sobre las vidas</li> <li>- Trabajo de otras personas</li> <li>- Ambiente externo</li> </ul>
		Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad, independencia y discreción</li> <li>- Programación de su trabajo</li> <li>- Utilización de las herramientas necesarias</li> </ul>
		Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de las actividades</li> <li>- Información clara y directa</li> <li>- Efectividad de su actuación</li> </ul>
<b>Variable Relacional 2 (Y):</b>	Consiste en la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.		
Nivel de productividad laboral			

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4. Instrumentos

Se ha empleado como instrumento el cuestionario. Carrasco (2009), sostiene que “el cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos, es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas” (p. 318).

#### **Validez:**

La lista de chequeo evaluación de habilidades sociales ha sido elaborada por los autores: Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein (1989); y el cuestionario de productividad laboral ha sido elaborada por el autor: Silvia Fuentes Navarro (2011), adaptados por: Lourdes Pilar Palomino Salazar (2018), para lo cual adjunto Ficha Técnica (Anexo 2).

**Cuestionario de Habilidades Sociales:** Dirigido al personal de salud, se formularon 50 ítems de preguntas cerradas, aplicando la escala de Likert, para que respondieran en un tiempo aproximado de 20 minutos. Se dividió en 5 dimensiones: Primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, y habilidades de planificación.

**Cuestionario de Productividad Laboral:** Dirigido al personal de salud, se formularon 25 ítems de preguntas cerradas, aplicando la escala de Likert, para que respondieran en un tiempo aproximado de 10 minutos. Se encuentra dividido en 5

dimensiones: Variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, retroalimentación.

### **Confiabilidad:**

Hernández, et al. (2014), afirman que “la confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Para ambas variables, se empleó el método Alfa de Cronbach, dado que los instrumentos son de alternativas politómicas, se aplicó la escala de Likert, primero se realizó una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos antes de aplicar a la totalidad de la muestra.

Tabla 2. *Estadísticos de fiabilidad*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
Lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales	0,991	0,991	50
Cuestionario de productividad laboral	0,987	0,987	25

Fuente: Programa SPSS V. 23.

### 3.5. Procedimientos

Los datos recopilados fueron introducidos en un archivo de Excel, previa elaboración de la tabla de códigos y tabla matriz (Anexo 3); posteriormente trasladados y codificados en el programa estadístico SPSS (Software aplicado a las ciencias sociales) versión 23 en español, para la cual se determinó la estadística descriptiva e inferencial.

### 3.6. Análisis de datos

Se realizó en dos etapas:

**Estadística descriptiva:** Se trabajó con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos medidas de centralización (media, mediana moda), dispersión (rango, varianza, desviación típica) y forma (coeficiente de asimetría y curtosis).

Se encargó de la recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y gráficos que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

**Estadística Inferencial:** Se ocupó de los procesos de estimación, análisis y contrastación de hipótesis, con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisión, teniendo como base la información muestral captada. En la investigación se utilizó el estadístico de Spearman debido a que las variables de estudio son de escala cualitativas ordinales. Es un coeficiente de

correlación de medida No Paramétrica, es decir la muestra no se puede medir con facilidad.

Tabla 3. *Interpretación del coeficiente de correlación*

Cuando el valor es positivo ( + ) o negativo ( - ):

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada
De 0,70 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2014, p. 212).

### **3.7. Consideraciones éticas**

El presente estudio se presentó al Comité de Ética de la Universidad Nacional Federico Villarreal para su respectiva evaluación, el cual ha sido ejecutado una vez aprobado. Como medida de confiabilidad se custodió la información del grupo de estudio, realizándose con códigos, lo cual no permitirá identificar a los trabajadores que participaron en este estudio.

## IV. Resultados

### 4.1. Contrastación de Hipótesis

#### a) Hipótesis General

Ho: No existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.

Tabla 4. *Correlación de las variables habilidades sociales y el nivel de productividad laboral*

			Habilidades sociales	Nivel de productividad laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Rho de Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 4, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,872$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco – Callao.

### b) Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 5. *Correlación de las variables primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral*

			Primeras habilidades sociales	Nivel de productividad laboral
Rho de Spearman	Primeras habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Rho de Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 5, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,857$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.



c) **Hipótesis Específica 2**

Ho: No existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 6. *Correlación de las variables primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral*

		Habilidades sociales avanzadas	Nivel de productividad laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales avanzadas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,814**
		N	68
Rho de Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,814**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 6, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,814$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

### d) Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 7. *Correlación de las variables habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral*

		Habilidades relacionadas con los sentimientos	Nivel de productividad laboral
Rho de Spearman	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	,000
Rho de Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,827**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 7, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,827$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

e) **Hipótesis Específica 4**

Ho: No existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 8. *Correlación de las variables habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral*

			Habilidades alternativas	Nivel de productividad laboral
Rho de	Habilidades alternativas	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 8, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,897$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

### f) Hipótesis Específica 5

Ho: No existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 9. *Correlación de las variables habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral*

		Habilidades para hacer frente al estrés	Nivel de productividad laboral
Rho de Spearman	Habilidades para hacer frente al estrés	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68
Rho de Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 9, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,825$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

**g) Hipótesis Específica 6**

Ho: No existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

Tabla 10. *Correlación de las variables habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral*

			Habilidades de planificación	Nivel de productividad laboral
Rho de	Habilidades de planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Spearman	Nivel de productividad laboral	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 10, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,834$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.

## 4.2. Análisis e interpretación

### Resultados de la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales

Tabla 11. *Distribución de los niveles de habilidades sociales*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	184 - 250	36	52.9
Medio	117 - 183	13	19.1
Bajo	50 - 116	19	27.9
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

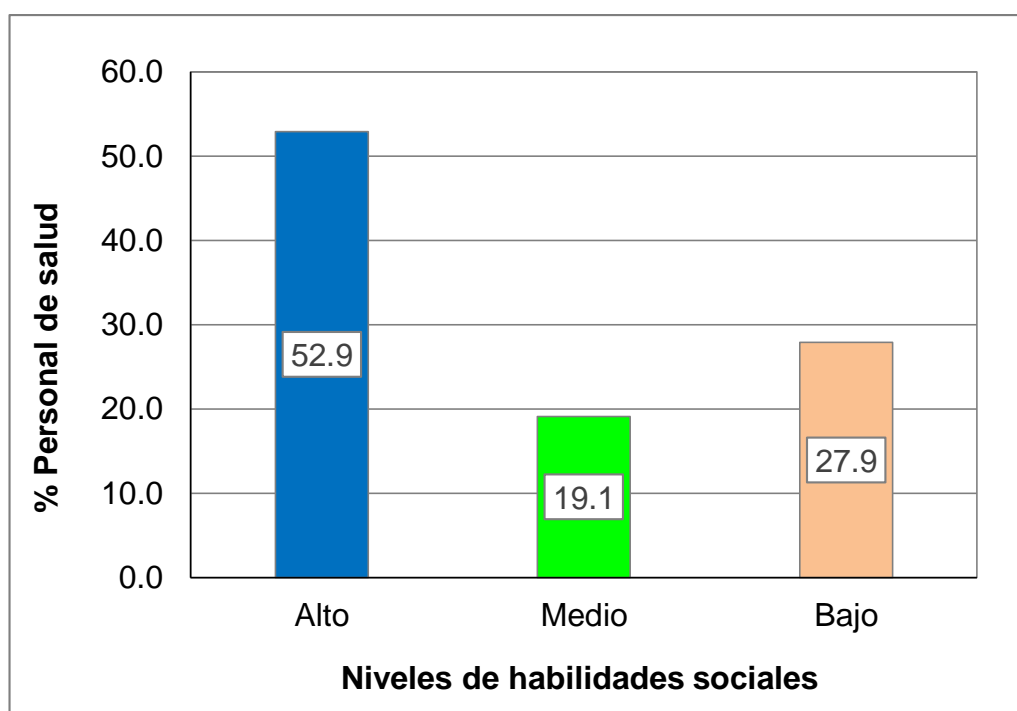


Gráfico 1. Distribución de los niveles de habilidades sociales

En la tabla 11 y gráfico 1, se aprecia que de una muestra de 68 integrantes del personal de salud que representa el 100%, el 52,9% han alcanzado niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 27,9% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales.

Tabla 12. *Distribución de la dimensión primeras habilidades sociales*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	30 - 40	37	54.4
Medio	19 - 29	14	20.6
Bajo	8 - 18	17	25.0
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

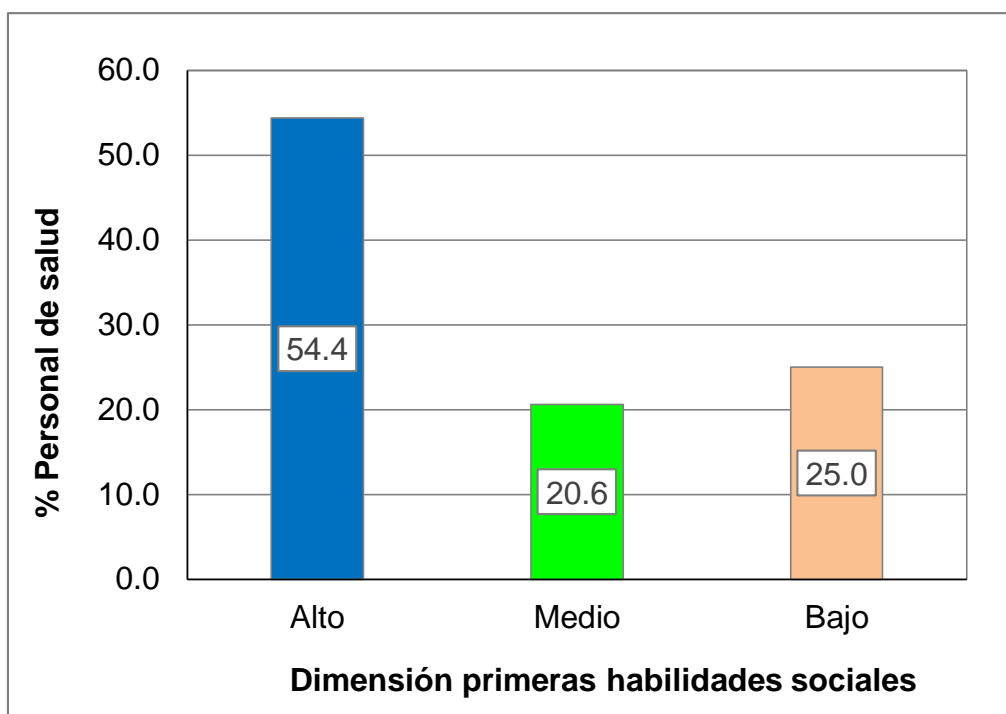


Gráfico 2. *Distribución de la dimensión primeras habilidades sociales*

En la tabla 12 y gráfico 2, se aprecia que el 54,4% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 20,6% niveles medios y el 25,0% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión primeras habilidades sociales, donde siempre prestan atención a la persona que le está hablando; hablan con otras personas sobre cosas que interesan a ambos; eligen la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada; se esfuerzan por conocer nuevas personas por propia iniciativa; etc.

Tabla 13. *Distribución de la dimensión habilidades sociales avanzadas*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	23 - 30	32	47.1
Medio	15 - 22	19	27.9
Bajo	6 - 14	17	25.0
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

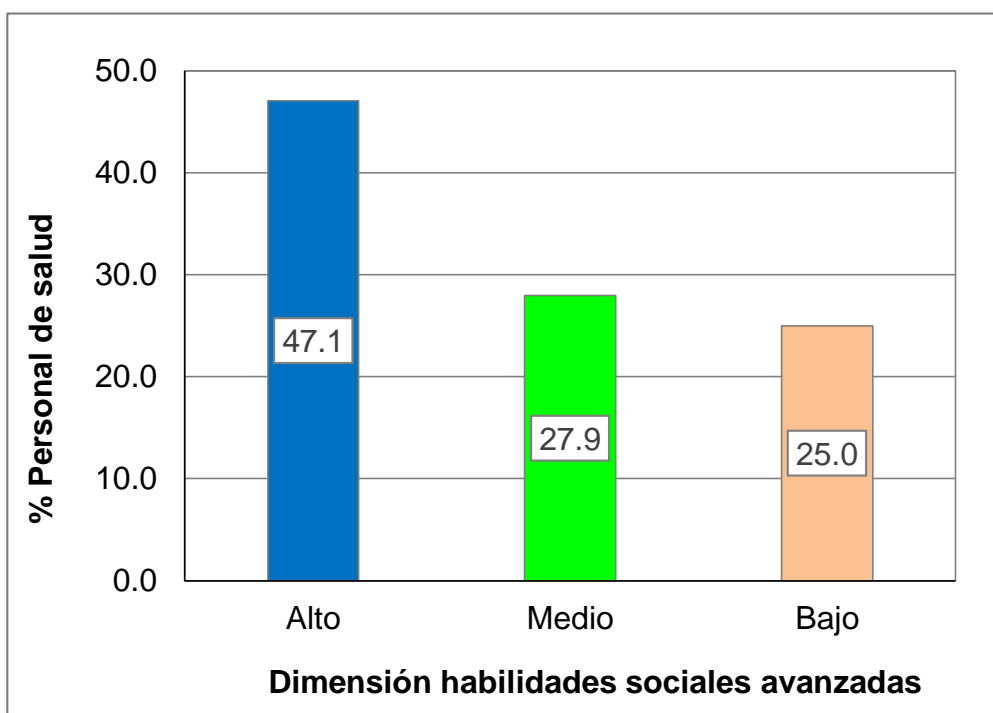


Gráfico 3. *Distribución de la dimensión habilidades sociales avanzadas*

En la tabla 13 y gráfico 3, se aprecia que el 47,1% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 27,9% niveles medios y el 25,0% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión habilidades sociales avanzadas, donde siempre piden ayuda cuando la necesitan; se integran a un grupo para participar en una determinada actividad; explican con claridad a los demás como hacer una tarea específica; e intentan persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas; etc.



Tabla 14. *Distribución de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	27 - 35	31	45.6
Medio	17 - 26	18	26.5
Bajo	7 - 16	19	27.9
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

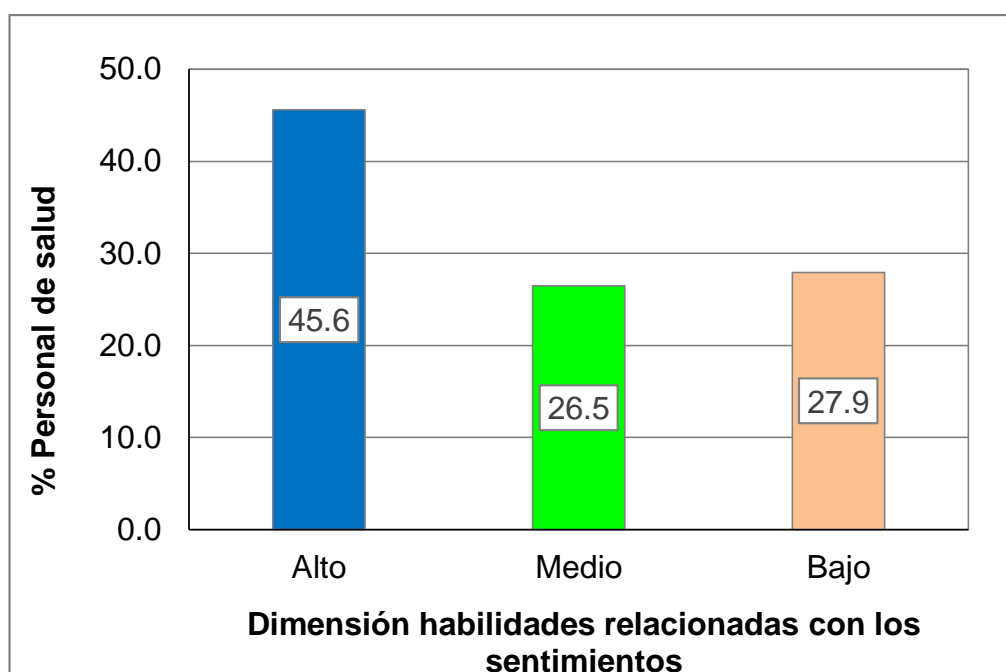


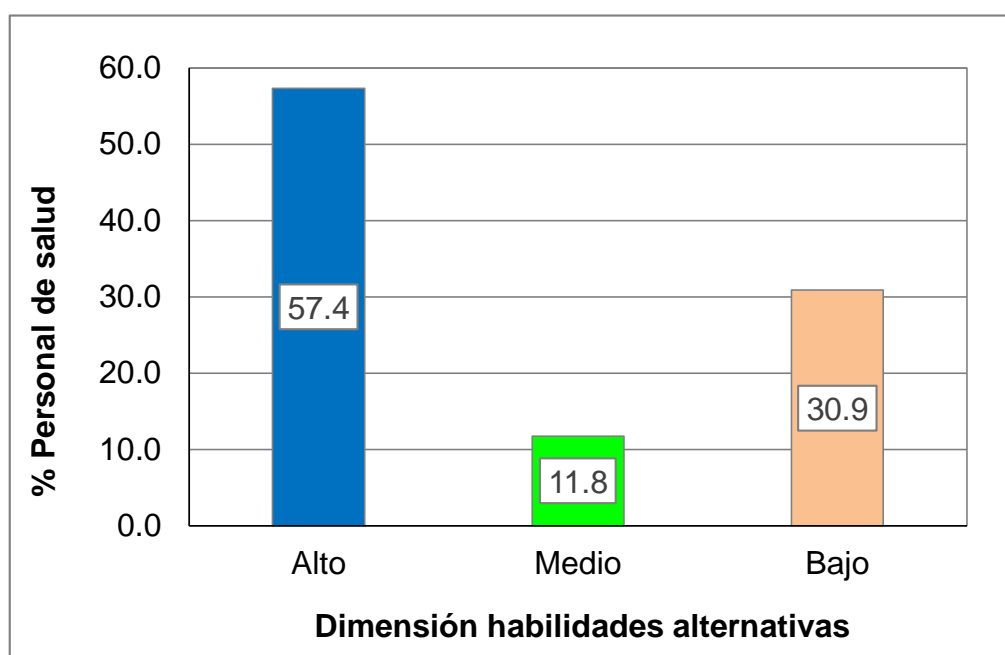
Gráfico 4. *Distribución de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos*

En la tabla 14 y gráfico 4, se aprecia que el 45,6% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 26,5% niveles medios y el 27,9% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos, donde siempre intentan comprender y reconocer las emociones que experimentan; permiten que los demás conozcan lo que sienten; intentan comprender el enfado de las otras personas; permiten que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos; etc.

Tabla 15. *Distribución de la dimensión habilidades alternativas*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	34 - 45	39	57.4
Medio	22 - 33	8	11.8
Bajo	9 - 21	21	30.9
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 5. *Distribución de la dimensión habilidades alternativas*

En la tabla 15 y gráfico 5, se aprecia que el 57,4% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 11,8% niveles medios y el 30,9% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión habilidades alternativas, donde siempre comparten sus cosas con los demás; ayudan a quien lo necesita; si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratan de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos; controlan su carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano; conservan el control cuando los demás le hacen bromas; te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas; etc.

Tabla 16. *Distribución de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	45 - 60	35	51.5
Medio	29 - 44	13	19.1
Bajo	12 - 28	20	29.4
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

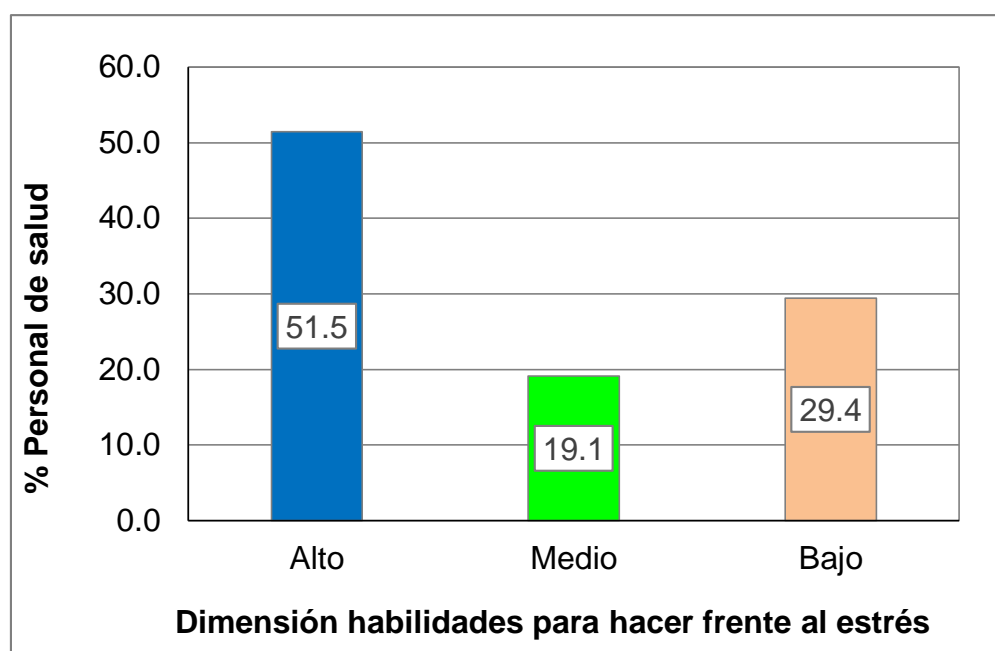


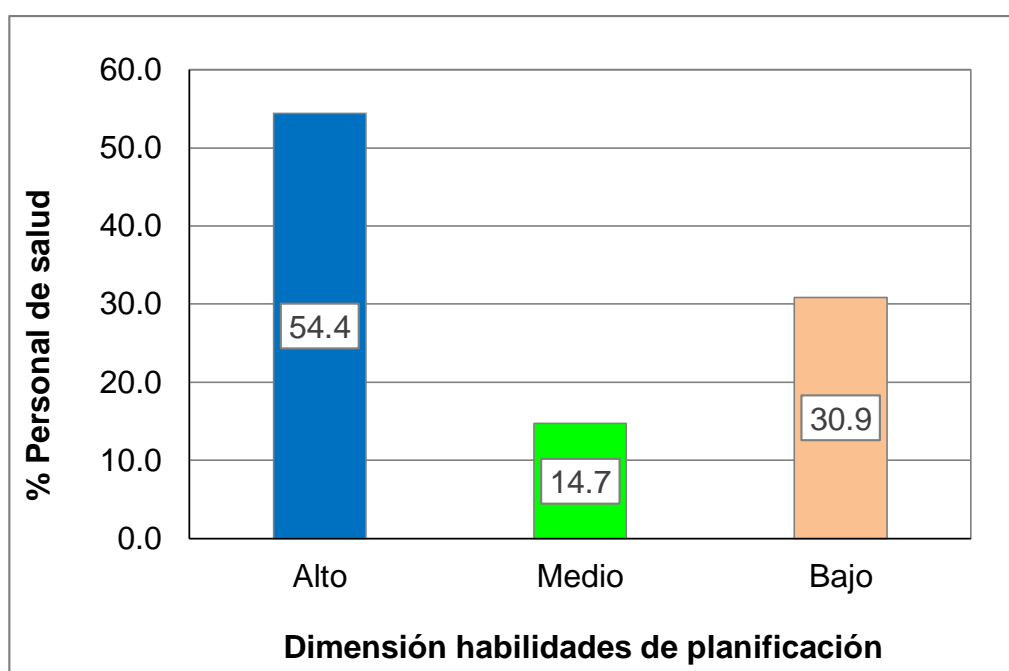
Gráfico 6. *Distribución de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés*

En la tabla 16 y gráfico 6, se aprecia que el 51,5% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 29,4% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión habilidades para hacer frente al estrés, donde siempre expresan un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado; hacen algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido; intentan comprender la razón por la cual han fracasado en una situación particular; planifican la mejor forma para exponer su punto de vista, antes de una conversación problemática; etc.

Tabla 17. *Distribución de la dimensión habilidades de planificación*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	30 - 40	37	54.4
Medio	19 - 29	10	14.7
Bajo	8 - 18	21	30.9
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 7. *Distribución de la dimensión habilidades de planificación*

En la tabla 17 y gráfico 7, se aprecia que el 54,4% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 14,7% niveles medios y el 30,9% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión habilidades de planificación, donde siempre intentan encontrar algo interesante que hacer; toman decisiones realistas sobre lo que le gustaría realizar antes de comenzar una tarea; determinan de manera realista qué tan bien podrían realizar antes de comenzar una tarea; determinan lo que necesitan saber y cómo conseguir la información; analizan entre varias posibilidades y luego eligen la que le hará sentirte mejor; etc.

## Resultados del cuestionario de productividad laboral

Tabla 18. *Distribución de los niveles de productividad laboral*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	76 - 100	36	52.9
Medio	51 - 75	5	7.4
Bajo	25 - 50	27	39.7
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

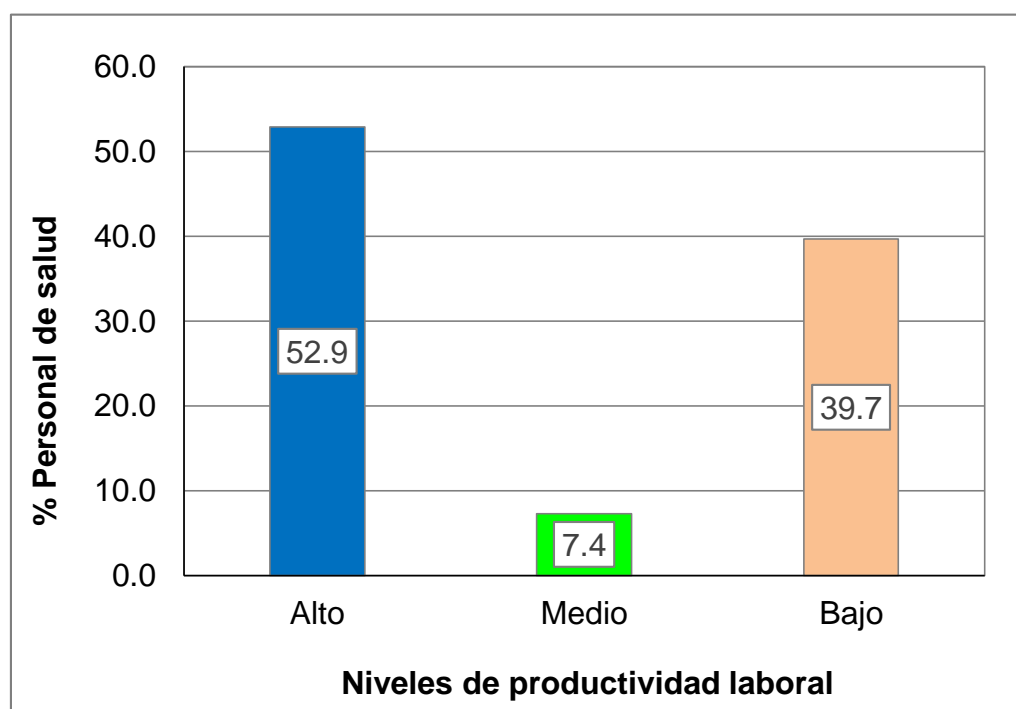


Gráfico 8. *Distribución de los niveles de productividad laboral*

En la tabla 18 y gráfico 8, se aprecia que de una muestra de 68 integrantes del personal de salud que representa el 100%, el 52,9% han alcanzado niveles altos, el 7,4% niveles medios y el 39,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en el cuestionario de productividad laboral.

Tabla 19. *Distribución de la dimensión variedad de habilidades*

Niveles	Puntaje	f	F%
Alto	16 - 20	36	52.9
Medio	11 - 15	3	4.4
Bajo	5 - 10	29	42.6
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

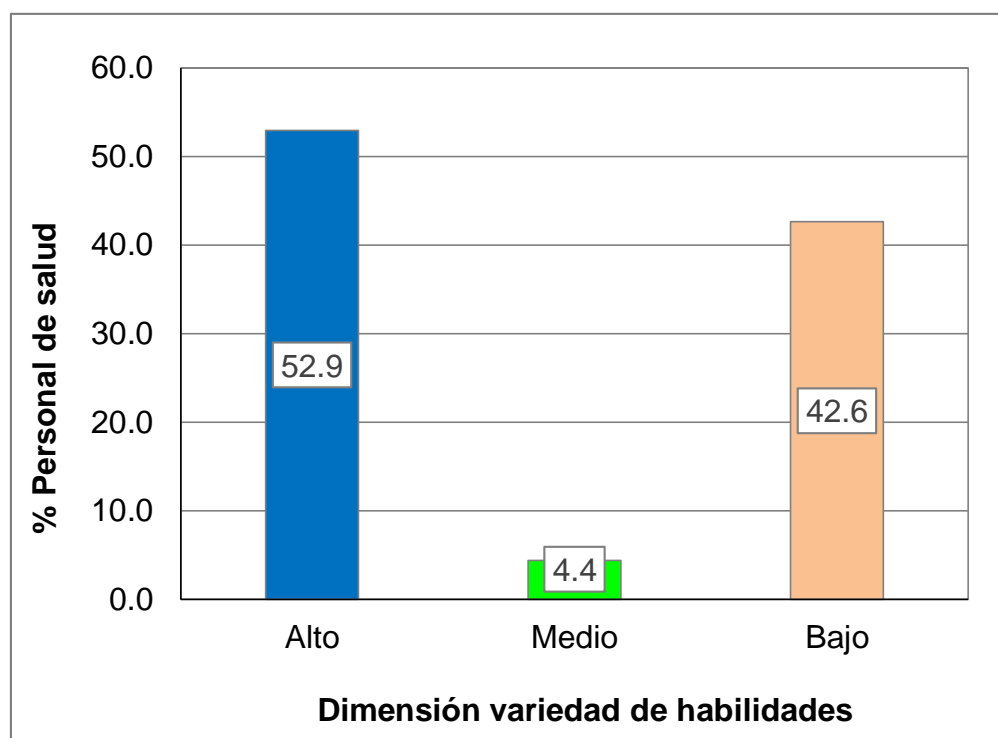


Gráfico 9. *Distribución de la dimensión variedad de habilidades*

En la tabla 19 y gráfico 9, se aprecia que el 52,9% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 4,4% niveles medios y el 42,6% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión variedad de habilidades, donde siempre comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros; aplican los valores institucionales en su puesto de trabajo; es leal con sus superiores; participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo; etc.

Tabla 20. Distribución de la dimensión significación de la tarea

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	16 - 20	31	45.6
Medio	11 - 15	10	14.7
Bajo	5 - 10	27	39.7
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

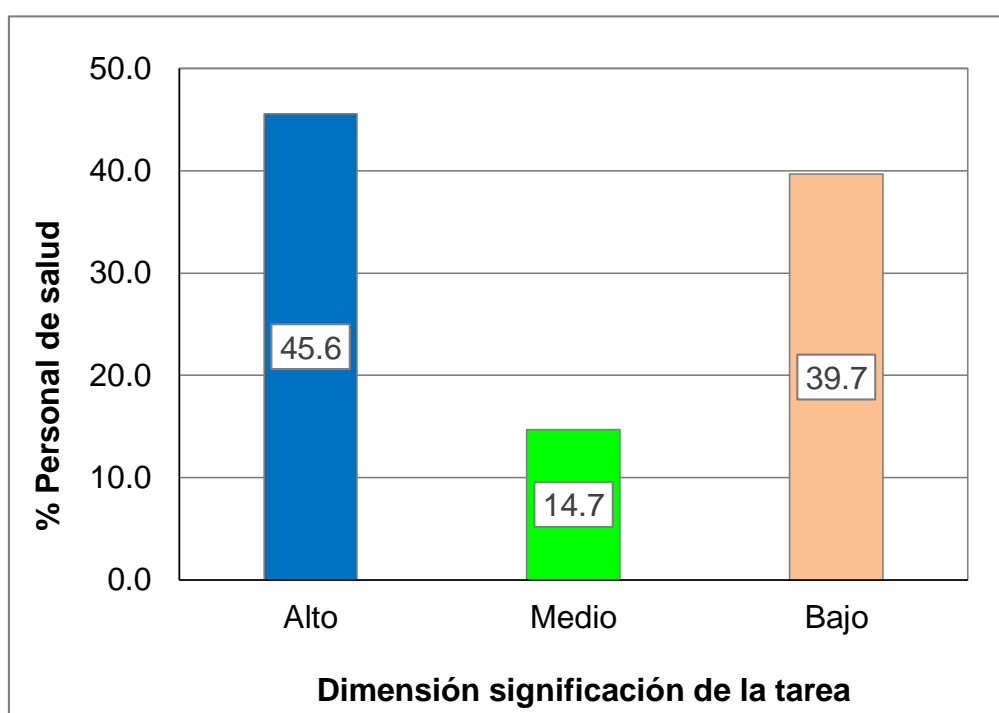


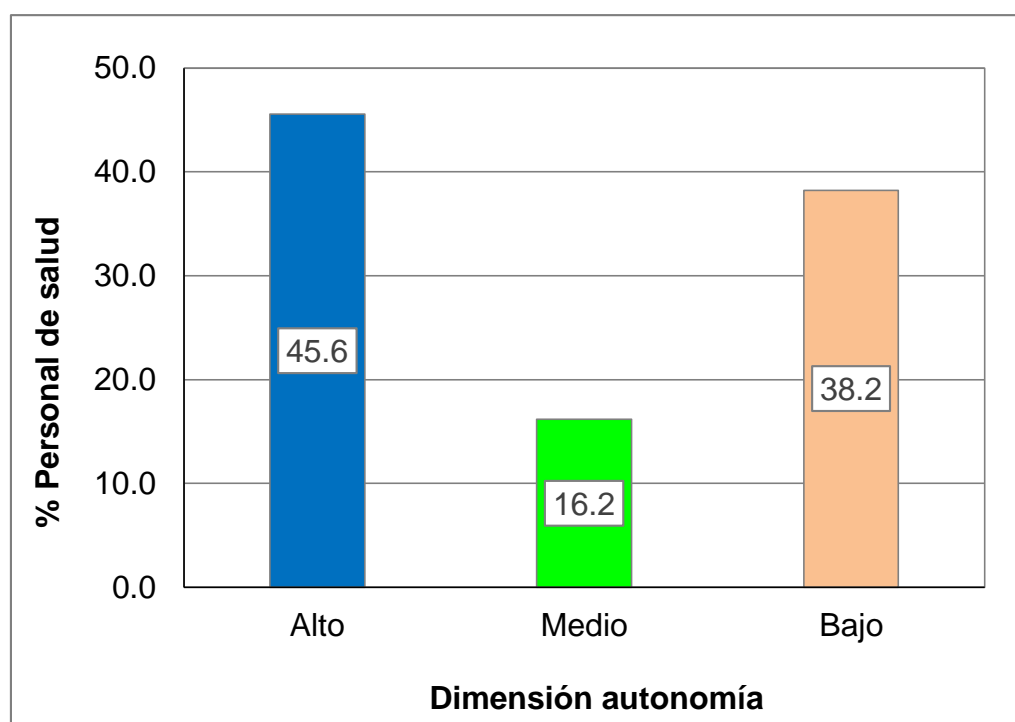
Gráfico 10. Distribución de la dimensión significación de la tarea

En la tabla 20 y gráfico 10, se aprecia que el 45,6% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 14,7% niveles medios y el 39,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión significación de la tarea, donde siempre mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros; aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas; aplican sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas; falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia; etc.

Tabla 21. *Distribución de la dimensión autonomía*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	13 - 16	31	45.6
Medio	9 - 12	11	16.2
Bajo	4 - 8	26	38.2
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 11. *Distribución de la dimensión autonomía*

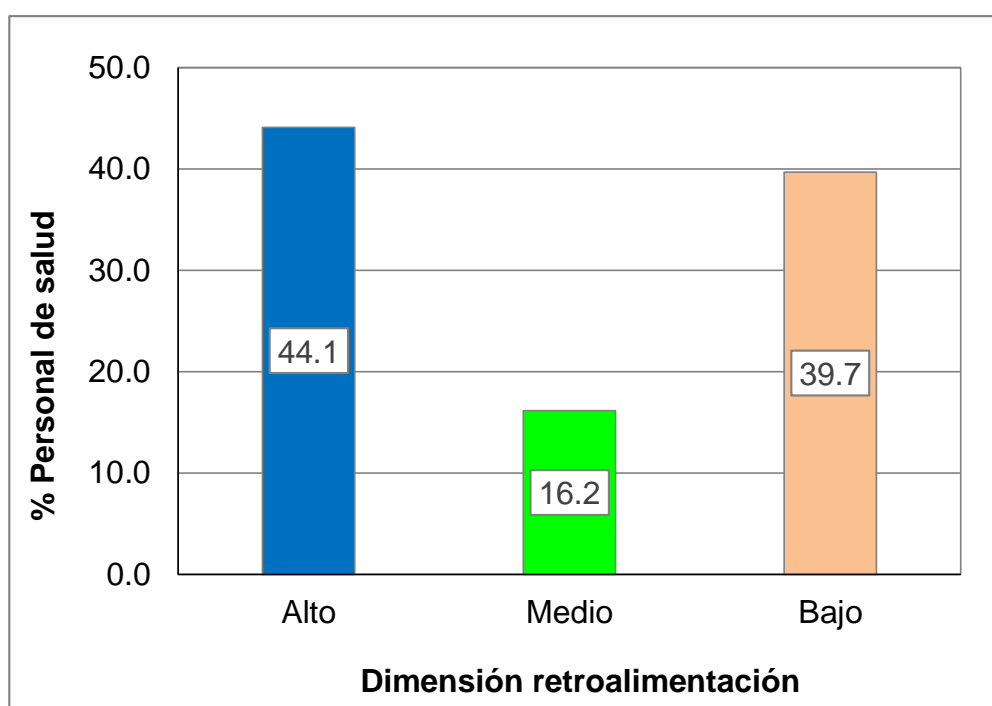
En la tabla 21 y gráfico 11, se aprecia que el 45,6% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 16,2% niveles medios y el 38,2% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión autonomía, donde siempre en ausencia de su inmediato superior asumen la responsabilidad; hacen buen uso del equipo e instrumentos de trabajo; efectúan aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad; y consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo.



Tabla 22. *Distribución de la dimensión retroalimentación*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>	<b>fi</b>	<b>F%</b>
Alto	19 - 24	30	44.1
Medio	13 - 18	11	16.2
Bajo	6 - 12	27	39.7
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 12. *Distribución de la dimensión retroalimentación*

En la tabla 22 y gráfico 12, se aprecia que el 44,1% del personal de salud han alcanzado niveles altos, el 16,2% niveles medios y el 39,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles altos en la dimensión retroalimentación, donde siempre le gusta participar en actividades en grupo; evitan hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores; mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización; participan con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas; aplican nuevos conocimientos en su lugar de trabajo; etc.

## V. Discusión de resultados

### 5.1. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que en la hipótesis general: Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018; el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,872$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado un 52,9% niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 27,9% niveles bajos en la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales; mientras que en el cuestionario de productividad laboral, el 52,9% han alcanzado niveles altos, 7,4% niveles medios y el 39,7% niveles bajos predominando los niveles altos en ambos instrumentos.

Se tuvo como estudio antecedente internacional a Luján, Leal, Gascón, Espadas y Van-der Hofstadt (2012), en su tesis titulada “Habilidades sociales en los profesionales de la salud y satisfacción de los pacientes del hospital de día polivalente de un hospital comarcal”, se tuvo como resultados que la muestra de profesionales de la salud obtiene una puntuación media-alta en cada una de las dimensiones y total de la Escala de Habilidades Sociales, siendo más alta en las enfermeras; y en los pacientes, puntuaciones altas en las dimensiones subjetiva y objetiva del cuestionario SERVQHOS. Otro estudio antecedente nacional del autor De Paz (2017), en su tesis titulada “Gestión del talento humano y productividad laboral del personal de salud de un hospital III de Lima, 2017”, se concluye que existe relación directa entre la gestión del talento humano y la productividad laboral del personal de salud; con un nivel de

significancia calculada menor a 0.05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor de 0,478, con un nivel de correlación moderado positivo.

Lo manifestado se corrobora con el Modelo Psicosocial Básico de las Habilidades Sociales de Argyle y Kendon.

Comparando con mi estudio, se puede observar que los niveles obtenidos de habilidades sociales en los estudios antecedentes reflejan niveles medios y altos, con un nivel de correlación moderada positiva según el estadístico de Spearman, mientras que en mi investigación el resultado obtenido es niveles altos en las variables de estudio y una correlación alta positiva.

Otro resultado nos indica que en la hipótesis específica 1, existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,857$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado en un 54,4% niveles altos, el 20,6% niveles medios y el 25,0% niveles bajos en la dimensión primeras habilidades sociales.

Se tuvo como antecedentes internacional el estudio de Vigón (2012), en su tesis titulada “Habilidades sociales en personal sanitario en el área de urgencias generales del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA)”, se concluye que las urgencias hospitalarias, por tener un número elevado de usuarios con el que la interacción social es una constante, y en el que las habilidades sociales juegan un papel importante en el desarrollo de la actividad profesional, y un buen manejo de estas habilidades ayudarían a desarrollar la labor asistencial por parte del personal de enfermería de forma más

eficaz y satisfactoria tanto para los usuarios como para los propios profesionales, al mejorar las relaciones interpersonales y evitar en gran medida la aparición de conflicto.

Lo descrito se respalda con el Modelo de Bandura: Teoría del Aprendizaje Social,

En la hipótesis específica 2, se observa que existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco – Callao; el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,814$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado en un 47,1% niveles altos, el 27,9% niveles medios y el 25,0% niveles bajos en la dimensión habilidades sociales avanzadas.

Se tuvo como antecedente nacional a Enciso (2017), en su tesis titulada “Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas Hospitalarias del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017”, se concluye que no existen diferencias significativas de habilidades sociales entre las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Cuidados Intermedios del Servicio de neonatología del Hospital Daniel A, Carrión Callao. Las habilidades para las enfermeras de la UCI son similares al de las enfermeras de la UCIN al 95% de acuerdo a la prueba paramétrica de U de MannWhitney, con un nivel de significancia bilateral con un valor de  $p = 0,072$  y un valor de  $z = -1,799$ .

Lo anteriormente se fundamenta con lo expresado por Goldstein (1997), quien señala que las habilidades sociales avanzadas permite relacionarse satisfactoriamente en entornos sociales, entre ellas pedir ayuda, participar, dar instrucciones, etc. Pedir

ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.

En la hipótesis específica 3, existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,827$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado en un 45,6% niveles altos, el 26,5% niveles medios y el 27,9% niveles bajos en su dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos lo cual se fundamenta con el estudio antecedente nacional de Balbín (2016), en su tesis titulada “Habilidades sociales y relaciones interpersonales en el primer ciclo de enfermería de la Universidad César Vallejo-San Juan de Lurigancho, 2015”, se concluye que existe relación positiva entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer ciclo de enfermería de la Universidad César vallejo Lima - Este, 2015, con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = 0,228 y p-valor = 0,022 < 0,05.

Lo descrito se respalda con lo expresado por Goldstein (1997), quien sostiene que las habilidades relacionadas con los sentimientos son las habilidades que desarrolla el individuo para relacionarse satisfactoriamente en entornos sociales, entre ellas pedir ayuda, participar, dar instrucciones, etc.

En la hipótesis específica 4, existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,897$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ).

En donde el personal de salud ha alcanzado en un 57,4% niveles altos, el 11,8% niveles medios y el 30,9% niveles bajos en su dimensión habilidades alternativas.

Se tuvo como antecedente nacional a Sihuay (2016), en su tesis titulada “Habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales en estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, año 2013”, Se concluye al 95% de nivel de confianza que las habilidades sociales influyen significativamente en las relaciones interpersonales en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Peruana los Andes de Huancayo.

La cual se corrobora con lo descrito por Goldstein (1997), quien remarca que las habilidades alternativas son habilidades que tienen que ver con el desarrollo de autocontrol y empatía al momento de situaciones de enfado.

Otro resultado nos indica que en la hipótesis específica 5, existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco – Callao, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,825$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado en un 51,5% niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 29,4% niveles bajos en su dimensión habilidades para hacer frente al estrés.

Como antecedente nacional el estudio de Suero (2012), en su tesis titulada “Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano”, los resultados de la presente investigación, señalan que no existe relación entre las habilidades sociales y la escala satisfacción laboral en los trabajadores hallando un valor de  $-0,043$  a un nivel de significancia de 0.05. Se encontró que existe relación entre las habilidades sociales y la escala de Condiciones Físicas,

Por otro lado no existe relación entre las habilidades sociales y las escalas de satisfacción laboral (beneficio laboral, políticas administrativas, relación social, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) por último, las variables habilidades sociales y satisfacción laboral se encuentran ubicadas en un nivel regular respectivamente.

Lo anteriormente descrito se respalda con lo expresado por Goldstein (1997), quien resalta que las habilidades para hacer frente al estrés son habilidades que surgen en momentos de crisis, el individuo desarrolla mecanismos de afrontamiento apropiados. Estos pueden ser: Formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después del juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejen de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil y hacer frente a las presiones de grupo.

En la hipótesis específica 6, existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una relación alta positiva y estadísticamente directa ( $r_s = 0,834$ ,  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ). En donde el personal de salud ha alcanzado en un 54,4% niveles altos, el 14,7% niveles medios y el 30,9% niveles bajos en su dimensión habilidades de planificación.

Se tuvo como antecedente internacional a Fleischhacker (2014), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica”, se concluye que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes

habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional.

La cual se corrobora con lo expresado por el autor Goldstein (1997), quien señala que las habilidades de planificación están relacionadas al establecimiento de objetivos, toma de decisiones, resolución de problemas, etc.

Como se puede evidenciar, en la estadística inferencial después de aplicar el estadístico de Spearman el nivel de correlación el alto y moderado positivo con una significancia menor a 0,05 y en la mayoría se acepta las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas.



## VI. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados, hipótesis formuladas y resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1) Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.
- 2) Existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.
- 3) Existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.
- 4) Existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el

coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.

- 5) Existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.
- 6) Existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.
- 7) Existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva.

## **VII. Recomendaciones**

- 1) Las autoridades ejecutoras del Centro de Salud Acapulco – Callao, deben brindar, contemplar y apoyar dentro de su plan de trabajo, la ejecución de un programa de habilidades sociales dirigido a todo el personal de salud, ya que, siendo necesario para mantener el equilibrio emocional, mejorando las relaciones interpersonales, el desempeño, competencia laboral que influenciaran en incrementar la productividad laboral.
- 2) Es el personal de salud quien está en continua interacción con el paciente, familiares y demás profesionales que conforman el entorno laboral por lo que se recomienda continuar mejorando sus habilidades sociales participando en los programas de capacitación que le brinden técnicas del control del estrés, asertividad e inteligencia emocional.
- 3) El Centro de Salud debe brindar periódicamente capacitaciones, actualizaciones, talleres, etc., al personal de salud de las distintas áreas que labora en dicho centro sobre las habilidades sociales y la calidad de atención, de esta manera mejorar la productividad laboral en los distintos servicios que ofrece dicho centro.
- 4) Se debe diseñar estrategias que ayuden a mejorar y desarrollar la capacidad del profesional de salud para manejar situaciones que generen estrés y esto asociado a la interacción social que dificulta su accionar.

## VIII. Referencias

- Bain, D. (2008). *La productividad*. México DF: McGraw Hill.
- Balbín, Y. (2016). *Habilidades sociales y relaciones interpersonales en el primer ciclo de enfermería de la Universidad César Vallejo - San Juan de Lurigancho, 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (4<sup>a</sup> ed.). Madrid: Muralla.
- Caballo, V. (2010). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (3a. ed.). Madrid: Siglo XXI.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11<sup>o</sup> Ed.) México DF: Mc Graw Hill.
- De Paz, V. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal de salud de un hospital III de Lima, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Enciso, E. (2017). *Habilidades sociales de las enfermeras en dos áreas Hospitalarias del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fernández, C. (2015). *Guía para trabajar la responsabilidad social y ambiental*. Madrid: Universidad Complutense.
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Goldstein, A. (1997). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Martínez Roca.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° Ed). México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Johnson, R. y Kubly, P. (2011). *Estadística elemental, lo esencial*. (4° Ed.). New York Thomson.
- Koontz, H. (2000). *Administración una perspectiva global*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana.
- Luján, I.; Leal, C.; Gascón, M.; Espadas, M.; y Van-der Hofstadt, C. (2012). *Habilidades sociales en los profesionales de la salud y satisfacción de los pacientes del hospital de día polivalente de un hospital comarcal*. Murcia: Universidad Católica San Antonio.
- Muñoz, C; Crespi, P; y Angrehs, C. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid: Paraninfo.
- Nash, M. (2010). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Bogotá: Norma.
- Nash, M. (2010). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Bogotá: Norma.
- Oliva, P. (2011). *Las habilidades Sociales como moduladoras del Estrés Laboral en el ejercicio profesional de la Fisioterapia: un estudio comparativo entre profesionales y alumnos de la provincia de Cádiz*. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Ortega, C.; López, S. y Álvarez, L. (2002). *Las habilidades sociales*. Cantabria, España: Universidad de Cantabria.
- Ramón, R.; Segura, M.; Palanca, M. y Román, P. (2012). *Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar*. Almería: Universidad de Almería.
- Sáenz, M. (2003). *Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Salamanca: Universidad de Salamanca.

- Sihuay, N. (2016). *Habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales en estudiantes de enfermería, Universidad Peruana Los Andes - Huancayo, año 2013*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Suero, R. (2012). *Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano. Chiclayo: Universidad Señor De Sipán*.
- Van Der, E (2005). *Gestión y gerencias empresariales* México DF: Mac Graw Hill Interamericana
- Vásquez, F. (2014). *Evolución de la productividad laboral*. Lima: Revista Moneda
- Vigón, D. (2012). *Habilidades sociales en personal sanitario en el área de urgencias generales del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA)*. Oviedo: Universidad de Oviedo.

## **IX. Anexos**

**Anexo 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** Habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Establecer la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> Existe relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, año 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación directa entre las primeras habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Existe relación directa entre las habilidades sociales avanzadas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Existe relación directa entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Existe relación directa entre las habilidades alternativas y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p> <p>Existe relación directa entre las habilidades para hacer frente al estrés y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p>	<p><b>Variable Relacional 1 (X):</b> Habilidades sociales</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Primeras habilidades sociales. - Habilidades sociales avanzadas. - Habilidades relacionadas con los sentimientos. - Habilidades alternativas. - Habilidades para hacer frente al estrés. - Habilidades de planificación.</p> <p><b>Variable Relacional 2 (Y):</b> Productividad laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Variedad de habilidades - Identidad de la tarea - Significación de la tarea - Autonomía - Retroalimentación</p>	<p><b>DISEÑO</b> No experimental, transversal</p> <p><b>TIPO</b> Básica Cuantitativo</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Conformada por 82 integrantes del personal de salud (Médico, obstetras, enfermeras, técnicas de enfermería, odontólogo, nutricionista, psicólogos).</p> <p><b>MUESTRA</b> Probabilístico aleatorio simple, aplicación de fórmula estadística. n = 68.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> - Lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales - Cuestionario de productividad laboral</p>



<p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao?</p>	<p>Determinar la relación entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p>	<p>Existe relación directa entre las habilidades de planificación y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao.</p>		
--	---	--	--	--

**Anexo 2**  
**INSTRUMENTOS**

**FICHA TÉCNICA (HABILIDADES SOCIALES)**

**Nombre del Instrumento:** Lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales.

**Autores:** Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein

**Año:** 1989

**Administración:** Individual.

**Tiempo Aplicación:** En promedio de 20 minutos.

**Significación:** Evalúa las características y capacidades que se desarrollan con las habilidades sociales.

**Ítems:** 50 preguntas

**Dimensiones que evalúa:** Primeras habilidades sociales, Habilidades sociales avanzadas, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades alternativas a la agresión, Habilidades para hacer frente al estrés, y Habilidades de planificación.

**Adaptado por:** Lourdes Pilar Palomino Salazar (2018)

**Confiabilidad:** Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuya consistencia interna resultó con Alfa = 0,980 que significa confiabilidad alta.

**Validez:** V de Aiken de 0.85

**LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES**  
(Dirigido al personal de salud)

**Objetivo:**

Establecer la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud Acapulco - Callao, 2018.

**Datos personales:**

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

A continuación encontraras una lista de habilidades sociales que los estudiantes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que ustedes sean más o menos capaces. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes:

Marca 1 Si **nunca** utilizas bien la habilidad.

Marca 2 Si utilizas muy **pocas veces** la habilidad.

Marca 3 Si utilizas **alguna vez** bien la habilidad.

Marca 4 Si utilizas **a menudo** bien la habilidad.

Marca 5 Si utilizas **siempre** bien la habilidad.

Nº	Ítems	Valoración				
		N	PV	AV	AM	S
<b>Dimensión 1: Primeras habilidades sociales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprenderlo que te están diciendo?					
2	¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?					
3	¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?					

4	¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?					
5	¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?					
6	¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?					
7	¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?					
8	¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?					
<b>Dimensión 2: Habilidades sociales avanzadas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Pides ayuda cuando la necesitas?					
10	¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?					
11	¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					
12	¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?					
13	¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?					
14	¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?					
<b>Dimensión 3: Habilidades relacionadas con los sentimientos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?					
16	¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?					
17	¿Intentas comprender lo que sienten los demás?					
18	¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?					

19	¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?					
20	¿Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?					
21	¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?					
<b>Dimensión 4: Habilidades alternativas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?					
23	¿Compartes tus cosas con los demás?					
24	¿Ayudas a quien lo necesita?					
25	¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?					
26	¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?					
27	¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?					
28	¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?					
29	¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?					
30	¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?					
<b>Dimensión 5: Habilidades para hacer frente al estrés</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?					

32	¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?					
33	¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?					
34	¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?					
35	¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?					
36	¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?					
37	¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?					
38	¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?					
39	¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?					
40	¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?					
41	¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?					
42	¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?					
<b>Dimensión 6: Habilidades de planificación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
43	¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?					

44	¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?					
45	¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?					
46	¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?					
47	¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?					
48	¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?					
49	¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?					
50	¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?					

## FICHA TÉCNICA (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Encuesta para evaluar la productividad (cuantitativa)

**Dirigida a:** Personal de salud.

**Autor:** Silvia Fuentes Navarro (Universidad Rafael Landívar - Guatemala)

**Año:** 2011

**Adaptado por:** Lourdes Pilar Palomino Salazar (2018)

**Validado por:** 5 personas

¿Qué mide? Mide factores, que según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los empleados:

**Reactivos:** El instrumento cuenta con 25 reactivos de tipo escala Lickert. Cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 100 puntos para una puntuación exacta.

**Escala de calificación:**

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

**Tiempo de aplicación:** No hay tiempo de aplicación.

**Forma de aplicación:** Los jefes inmediatos de cada unidad son los encargados de evaluar al personal a su cargo.



**CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL**  
**(Dirigido al personal de salud)**

**Instrucciones:**

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad del personal de salud, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

<b>GRADO</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>PUNTAJE</b>
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Deberá marcar con una X el grado que mejor se describe o más se adecua a su rendimiento, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
3	Es leal con sus superiores.				
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
5	Le gusta participar en actividades en grupo.				
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				

7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad				
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				

19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
21	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.				
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.				
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.				
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				

**Anexo 3**  
**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**  
**PROGRAMA SPSS, VERSIÓN 23 EN ESPAÑOL**  
**LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES**

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,991	,991	50

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprenderlo que te están diciendo?	3,56	1,274	68
¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	3,46	1,165	68
¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	3,47	1,203	68
¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	3,53	1,240	68
¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	3,68	1,343	68

¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	3,37	1,208	68
¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	3,46	1,165	68
¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	3,35	1,194	68
¿Pides ayuda cuando la necesitas?	3,41	1,149	68
¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	3,43	1,201	68
¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	3,47	1,152	68
¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	3,74	1,141	68
¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	3,59	1,149	68
¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	3,09	1,156	68
¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	3,43	1,124	68
¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	3,10	1,148	68
¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	3,47	1,252	68
¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	3,54	1,202	68
¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	3,21	1,114	68
¿Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	3,19	1,149	68
¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	3,34	1,180	68
¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	3,74	1,265	68
¿Compartes tus cosas con los demás?	3,46	1,215	68
¿Ayudas a quien lo necesita?	3,60	1,271	68
¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	3,54	1,190	68
¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapan las cosas de la mano?	3,49	1,152	68
¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	3,74	1,141	68
¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	3,63	1,208	68
¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	3,46	1,251	68
¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	3,56	1,250	68
¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	3,32	1,152	68
¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	3,46	1,215	68

¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	3,50	1,228	68
¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	3,37	1,171	68
¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	3,35	1,182	68
¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	3,60	1,295	68
¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	3,44	1,274	68
¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	3,49	1,215	68
¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?	3,46	1,125	68
¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	3,34	1,253	68
¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática?	3,40	1,122	68
¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	3,54	1,309	68
¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	3,51	1,252	68
¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	3,41	1,272	68
¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	3,47	1,332	68
¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	3,35	1,182	68
¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	3,53	1,263	68
¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	3,54	1,309	68
¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	3,54	1,215	68
¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?	3,25	1,286	68

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	3,459	3,088	3,735	,647	1,210	,020

## Estadísticas de elemento de resumen

	Nº de elementos
Medias de elemento	50

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprenderlo que te están diciendo?	169,40	2434,900	,804	.	,991
¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	169,50	2441,000	,827	.	,991
¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	169,49	2434,522	,856	.	,991
¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	169,43	2434,338	,831	.	,991
¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	169,28	2416,115	,906	.	,991
¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	169,59	2435,738	,842	.	,991
¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	169,50	2444,403	,797	.	,991
¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	169,60	2443,347	,786	.	,991
¿Pides ayuda cuando la necesitas?	169,54	2444,879	,804	.	,991
¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	169,53	2438,850	,820	.	,991
¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	169,49	2440,791	,838	.	,991
¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	169,22	2439,607	,857	.	,991
¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	169,37	2440,176	,846	.	,991

¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	169,87	2464,564	,625	.	,991
¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	169,53	2449,895	,777	.	,991
¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	169,85	2458,784	,680	.	,991
¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	169,49	2428,701	,870	.	,991
¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	169,41	2434,574	,856	.	,991
¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	169,75	2444,250	,836	.	,991
¿Cuándo sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	169,76	2448,093	,775	.	,991
¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	169,62	2441,732	,810	.	,991
¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	169,22	2428,145	,865	.	,991
¿Compartes tus cosas con los demás?	169,50	2439,925	,801	.	,991
¿Ayudas a quien lo necesita?	169,35	2422,471	,907	.	,991
¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	169,41	2430,306	,902	.	,991
¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano?	169,47	2441,895	,828	.	,991
¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	169,22	2435,757	,892	.	,991
¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	169,32	2432,103	,873	.	,991
¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	169,50	2435,687	,812	.	,991
¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	169,40	2430,870	,853	.	,991



¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	169,63	2447,191	,781	.	,991
¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	169,50	2435,806	,836	.	,991
¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	169,46	2434,491	,838	.	,991
¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	169,59	2447,052	,770	.	,991
¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	169,60	2442,959	,798	.	,991
¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	169,35	2434,053	,797	.	,991
¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	169,51	2440,731	,756	.	,991
¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	169,47	2431,626	,871	.	,991
¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?	169,50	2444,881	,821	.	,991
¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	169,62	2442,150	,758	.	,991
¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática?	169,56	2448,161	,794	.	,991
¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	169,41	2434,156	,787	.	,991
¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	169,44	2435,743	,811	.	,991

¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	169,54	2426,908	,870	.	,991
¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	169,49	2421,358	,873	.	,991
¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	169,60	2433,915	,877	.	,991
¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	169,43	2426,457	,880	.	,991
¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	169,41	2424,664	,862	.	,991
¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	169,41	2428,425	,899	.	,991
¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?	169,71	2439,375	,760	.	,991

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
172,96	2537,565	50,374	50

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,987	,987	25

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	2,72	1,220	68
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	2,76	1,223	68
Es leal con sus superiores.	2,93	1,163	68
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	2,84	1,141	68
Le gusta participar en actividades en grupo.	2,68	1,227	68
Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	2,68	1,099	68
Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	2,74	1,253	68
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	2,75	1,226	68
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	2,63	1,158	68

En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.	2,63	1,268	68
Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	2,62	1,282	68
Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	2,68	1,165	68
Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	2,43	1,124	68
Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	2,69	1,069	68
Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	2,81	1,200	68
Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	2,78	1,157	68
Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	2,63	1,233	68
Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	2,71	1,222	68
Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	2,71	1,247	68
Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	2,75	1,262	68
Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	2,09	1,231	68
Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.	2,81	1,249	68
Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	2,68	1,139	68
Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	2,54	1,202	68
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	2,74	1,167	68

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,680	2,088	2,926	,838	1,401	,025

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Nº de elementos
Medias de elemento	25

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	64,28	624,980	,896	.	,986
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	64,24	625,108	,891	.	,986
Es leal con sus superiores.	64,07	628,815	,873	.	,986
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	64,16	628,526	,896	.	,986
Le gusta participar en actividades en grupo.	64,32	626,700	,861	.	,986
Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	64,32	634,431	,821	.	,986
Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad	64,26	622,645	,910	.	,986
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	64,25	624,668	,896	.	,986
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	64,37	631,549	,829	.	,986
En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.	64,37	628,117	,808	.	,987
Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	64,38	629,911	,770	.	,987
Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	64,32	627,118	,902	.	,986
Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	64,57	637,024	,755	.	,987
Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	64,31	634,217	,850	.	,986
Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	64,19	625,142	,908	.	,986

Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	64,22	629,040	,874	.	,986
Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	64,37	623,549	,910	.	,986
Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	64,29	624,957	,894	.	,986
Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	64,29	623,733	,896	.	,986
Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	64,25	620,429	,940	.	,986
Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	64,91	640,291	,631	.	,987
Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.	64,19	621,560	,931	.	,986
Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	64,32	631,536	,843	.	,986
Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	64,46	630,043	,822	.	,986
Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	64,26	627,212	,899	.	,986

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	Nº de elementos
67,00	681,104	26,098	25