



**Religación**  
Press



# **Considerando al otro**

Beneficios de fortalecer la colaboración  
en equipos de salud

Alejandra Marión Serrano Bringas  
Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Gaby Esther Chunga Pingo  
Davis Alberto Mejía Pinedo  
Juan Roberto Pérez León Camborda

**Colección Salud**

# **Considerando al otro**

**Beneficios de fortalecer la colaboración en equipos de salud**

Alejandra Marión Serrano Bringas  
Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Gaby Esther Chunga Pingo  
Davis Alberto Mejía Pinedo  
Juan Roberto Pérez León Camborda

**R**eligación **P**ress

**Health Collection**

# **Considering others**

**Benefits of strengthening collaboration in health teams**

Alejandra Marión Serrano Bringas  
Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Gaby Esther Chunga Pingo  
Davis Alberto Mejía Pinedo  
Juan Roberto Pérez León Camborda

**R**eligación **P**ress

# Religación Press

## Equipo Editorial / Editorial team

Eduardo Díaz R. Editor Jefe

Roberto Simbaña Q. | Director Editorial / Editorial Director |

Felipe Carrión | Director de Comunicación / Scientific Communication Director |

Ana Benalcázar | Coordinadora Editorial / Editorial Coordinator|

Ana Wagner | Asistente Editorial / Editorial Assistant |

## Consejo Editorial / Editorial Board

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus  
Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa

**Religación Press**, es parte del fondo editorial del Centro de Investigaciones  
CICSHAL-RELIGACIÓN | Religación Press, is part of the editorial collection of the  
CICSHAL-RELIGACIÓN Research Center |

Diseño, diagramación y portada | Design, layout and cover: Religación Press.

CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.

Correo electrónico | E-mail: [press@religacion.com](mailto:press@religacion.com)

[www.religacion.com](http://www.religacion.com)

Disponible para su descarga gratuita en | Available for free download at | [https://  
press.religacion.com](https://press.religacion.com)

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)  
This title is published under an Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.



---

**Considerando al otro. Beneficios de fortalecer la colaboración en equipos de salud**

*Considering others. Benefits of strengthening collaboration in health teams*  
*Considerando os outros. Benefícios do fortalecimento da colaboração nas equipes de saúde*

|                                                  |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derechos de autor<br>Copyright:                  | Religación Press© Alejandra Marión Serrano Bringas©,<br>Francisco Alejandro Espinoza Polo©, Gaby Esther Chunga<br>Pingo, Davis Alberto Mejía Pinedo©, Juan Roberto Pérez León<br>Camborda© |
| Primera Edición:<br>First Edition:               | 2024                                                                                                                                                                                       |
| Editorial:<br>Publisher:                         | Religación Press                                                                                                                                                                           |
| Materia Dewey:<br>Dewey Subject:                 | 613 - Promoción de la salud                                                                                                                                                                |
| Clasificación Thema:<br>Thema Subject Categories | MBPM - Administración y gestión médicas                                                                                                                                                    |
| BISAC:                                           | MED002000 MEDICAL / Administration                                                                                                                                                         |
| Público objetivo:<br>Target audience:            | Profesional / Académico<br>Professional / Academic                                                                                                                                         |
| Colección:<br>Collection:                        | Salud                                                                                                                                                                                      |
| Soporte/Formato:<br>Support/Format:              | PDF / Digital                                                                                                                                                                              |
| Publicación:<br>Publication date:                | 2024-06-25                                                                                                                                                                                 |
| ISBN:                                            | 978-9942-664-06-8                                                                                                                                                                          |

Nota: el libro retoma y amplía, por un grupo de investigadores, lo mostrado en la tesis *Habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal asistencial de un establecimiento de salud de La Libertad, 2023* presentada ante la Universidad César Vallejo por Alejandra Marión Serrano Bringas en 2023.

Note: the book takes up and expands, by a group of researchers, what was shown in the thesis *“Habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal asistencial de un establecimiento de salud de La Libertad, 2023”* presented to the Universidad César Vallejo by Alejandra Marión Serrano Bringas in 2023.

**APA 7**

Serrano Bringas, A. M., Espinoza Polo, F. A., Chunga Pingo, G. E., Mejía Pinedo, D. A., y Pérez León Camborda, J. R. (2024). *Considerando al otro. Beneficios de fortalecer la colaboración en equipos de salud*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.162>

## **[Revisión por pares]**

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos (doble-ciego). Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

## **[Peer Review]**

This book was reviewed by an independent external reviewers (double-blind). Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.



## Sobre los autores/ About the authors

### **Alejandra Marión Serrano Bringas**

<https://orcid.org/0000-0002-8523-7984>

Universidad César Vallejo | Trujillo | Perú

[amserrano@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amserrano@ucvvirtual.edu.pe)

Químico Farmacéutico, Magister en gestión de los servicios de la salud, trabaja en el hospital de Trujillo experiencia en las buenas prácticas de almacenamiento, y buenas prácticas de almacenamientos en boticas.

[Author biography]

Pharmaceutical Chemist, Master in health services management, working in the hospital of Trujillo, experience in good storage practices and good storage practices in pharmacies.

### **Francisco Alejandro Espinoza Polo**

<https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

Universidad César Vallejo | Trujillo | Perú

[eplofof@ucvvirtual.edu.pe](mailto:eplofof@ucvvirtual.edu.pe)

PhD, Doctor en Educación, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Maestro en Docencia Universitaria, Título Profesional de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad, Ingeniero Industrial, Licenciado en Matemática Física y Computación, Calificado como Investigador Renacyt.

[Author biography]

Doctor in Education, Master in Teaching and Educational Management, Master in University Teaching, Second Professional Degree in Public Management and Governance, Industrial Engineer, Bachelor in Mathematics, Physics and Computer Science, Qualified as Renacyt Researcher.

### **Gaby Esther Chunga Pingo**

<https://orcid.org/0000-0002-1033-7091>

Universidad César Vallejo | Trujillo | Perú

[chpingoge@ucvvirtual.edu.pe](mailto:chpingoge@ucvvirtual.edu.pe)

PhD en Filosofía e investigación, Doctora en Educación, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Maestra en Docencia Universitaria, Título Profesional de Licenciada en Administración y Licenciada en Educación.

[Author biography]

PhD in Philosophy and Research, Doctor in Education, Master in Teaching and Educational Management, Master in University Teaching, Professional Degree in Administration and Bachelor in Education.

### **Davis Alberto Mejía Pinedo**

Universidad Mayor de San Marcos | Perú

<https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

dmejia@unmsm.edu.pe

Químico Farmacéutico, Doctor en Ciencias Biomédicas, Maestro en Fisiología y Biofísica. Docente Investigador RENACYT-CONCYTEC, Código de Registro: P0087088 Nivel: V, docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[Author biography]

Pharmaceutical Chemist, Doctor in Biomedical Sciences, Master in Physiology and Biophysics. RENACYT-CONCYTEC Research Professor, Registration Code: P0087088 Level: V, professor at the Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

### **Juan Roberto Pérez León Camborda**

<https://orcid.org/0000-0001-8557-7498>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Perú

jperezl@unmsm.edu.pe

Químico Farmacéutico, Magister en Recursos Vegetales y Terapéuticos. Docente Investigador Grupo de Investigación Alimentación y Salud. Profesor del curso Química Farmacéutica 35 años.

[Author biography]

Pharmaceutical Chemist, Master in Plant Resources and Therapeutics. Research Professor, Food and Health Research Group. Professor of the course Pharmaceutical Chemistry 35 years.

## Resumen

En el Perú, la falta de habilidades sociales es un problema en el ámbito laboral, incluso más que las habilidades técnicas. Estudios locales muestran la importancia de las habilidades sociales en el trabajo en equipo en el sector de la salud. Las habilidades sociales permiten una interacción efectiva con los demás, mejoran la calidad de vida personal y profesional, y facilitan el trabajo en equipo. Este libro propone estudiar la relación entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo en un establecimiento de salud en La Libertad, con el objetivo de proporcionar una base teórica y práctica para futuros estudios y promover la inclusión de cursos formativos en habilidades sociales en la educación de profesionales de la salud.

Palabras Clave: Habilidades técnicas; profesionales de salud; habilidades sociales.

## Abstract

In Peru, the lack of social skills is a problem in the workplace, even more than technical skills. Local studies show the importance of social skills in teamwork in the health sector. Soft skills enable effective interaction with others, improve personal and professional quality of life, and facilitate teamwork. This book proposes to study the relationship between social skills and teamwork in a health facility in La Libertad, with the aim of providing a theoretical and practical basis for future studies and promoting the inclusion of training courses in social skills in the education of health professionals.

Keywords: Technical skills; health professionals; social skills.

## **Resumo**

No Peru, a falta de habilidades interpessoais é um problema no local de trabalho, ainda mais do que as habilidades técnicas. Estudos locais mostram a importância das habilidades interpessoais no trabalho em equipe no setor de saúde. As habilidades sociais permitem a interação eficaz com os outros, melhoram a qualidade de vida pessoal e profissional e facilitam o trabalho em equipe. Este livro se propõe a estudar a relação entre habilidades sociais e trabalho em equipe em uma unidade de saúde em La Libertad, com o objetivo de fornecer uma base teórica e prática para estudos futuros e promover a inclusão de cursos de treinamento em habilidades sociais na formação de profissionais de saúde.

Palavras-chave: Habilidades técnicas; profissionais da saúde; habilidades sociais.

# Contenido

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| [Peer Review]                        | 6  |
| Sobre los autores/ About the authors | 8  |
| Resumen                              | 10 |
| Abstract                             | 10 |
| Resumo                               | 11 |
| Introducción                         | 18 |

## **Capítulo 1** **24**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Habilidades sociales y equipos de salud                    | 24 |
| Importancia del trabajo en equipo en el ámbito de la salud | 25 |
| Habilidades sociales y el trabajo en equipo                | 27 |
| Habilidades sociales: definiciones conceptuales            | 32 |
| Teoría de inteligencia emocional                           | 33 |
| Teoría del aprendizaje social                              | 34 |
| Tipología de Goldstein                                     | 36 |
| Trabajo                                                    | 38 |

## **Capítulo 2** **45**

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Trabajo en equipo y habilidades sociales: un enfoque cuantitativo                             | 45 |
| Habilidades sociales como variable de estudio (1)                                             | 46 |
| Trabajo en equipo como variable de estudio (2)                                                | 47 |
| Profesionales que trabajan en el área asistencial del establecimiento de salud de La Libertad | 48 |
| Proceso de investigación en la Libertad                                                       | 49 |
| Validación y confiabilidad de Habilidades sociales y Trabajo en equipo                        | 49 |
| Procedimiento y elementos generales                                                           | 50 |

## **Capítulo 3** **54**

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| La Libertad: relación entre habilidades sociales y trabajo                                   | 54 |
| Relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal de asistencia         | 55 |
| Relación entre habilidades sociales básicas y trabajo en equipo en el personal asistencial   | 56 |
| Relación entre habilidades sociales avanzadas y trabajo en equipo en el personal asistencial | 57 |

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Relación entre habilidades relacionadas con los sentimientos y trabajo en equipo en el personal asistencial | 58 |
| Relación entre habilidades alternativas a la agresión y trabajo en equipo en el personal asistencial        | 59 |
| Relación entre habilidades para hacer frente al estrés y trabajo en equipo en el personal asistencial       | 60 |
| Relación entre habilidades de planificación y trabajo en equipo en el personal asistencial                  | 61 |

## **Capítulo 4** **64**

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Importancia de que el personal asistencial tenga habilidades sociales además de técnicas | 64 |
| Relación positiva entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo                  | 65 |
| La comunicación como elemento básico en el trabajo en equipo                             | 67 |
| Habilidades sociales avanzadas y habilidades relacionadas con los sentimientos           | 68 |
| Habilidades alternativas a la agresión y para hacer frente al estrés                     | 69 |
| Habilidades de planificación con el trabajo en equipo                                    | 70 |
| Conclusiones                                                                             | 72 |
| Recomendaciones                                                                          | 73 |

## **Referencias** **76**

## Tablas

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal de asistencia                        | 55 |
| Tabla 2. Relación entre habilidades sociales básicas y trabajo en equipo en el personal asistencial                  | 57 |
| Tabla 3. Relación entre habilidades sociales avanzadas y trabajo en equipo en el personal asistencial                | 58 |
| Tabla 4. Relación entre habilidades relacionadas con los sentimientos y trabajo en equipo en el personal asistencial | 59 |
| Tabla 5. Relación entre habilidades alternativas a la agresión y trabajo en equipo en el personal asistencial        | 60 |
| Tabla 6. Relación entre habilidades para hacer frente al estrés y trabajo en equipo en el personal asistencial       | 61 |
| Tabla 7. Relación entre habilidades de planificación y trabajo en equipo en el personal asistencial                  | 62 |



## **Considerando el otro**

Beneficios de fortalecer la colaboración en  
equipos de salud



## Introducción

Hoy en día, la crisis sanitaria ha destacado la importancia de las habilidades sociales en los profesionales de la salud, junto con su capacidad para trabajar en equipo. Estas habilidades permiten una gestión más efectiva de los servicios de salud, facilitando el cumplimiento de tareas, logro de metas con eficiencia, fomento de relaciones efectivas entre el personal y mejora la calidad de la asistencia sanitaria (Paravic & Lagos, 2021; Anderson et al., 2019).

La Organización Internacional del Trabajo refiere como una de las mayores preocupaciones actuales la existencia de brecha y escasez de habilidades sociales con un impacto negativo a nivel laboral, instando a tomar acciones en políticas y reformas enfocadas a su abordaje (OIT, 2019). Dentro del ámbito sanitario internacional, Farooqi & Ashraf (2020) descubrieron en su estudio con enfermeras de hospitales públicos de Lahore que las habilidades sociales, como la comunicación interpersonal, tienen una relación directa y significativa con el trabajo en equipo. Concluyeron que las buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud desempeñan un papel crucial en la eficacia del trabajo en equipo. Por lo tanto, es fundamental contar con personal de salud que posea competencias para el trabajo en equipo, desarrolle habilidades sociales y de comunicación, ya que su labor diaria implica una interacción continua con pacientes, usuarios y colegas, que requiere acuerdos y adaptaciones constantes.

En Latinoamérica, según la Encuesta de Demanda de Habilidades aplicada en Argentina, Chile y Brasil, más del 80% de los empleadores señalan una escasez de habilidades técnicas y de comportamiento interpersonal (Gontero & Novella, 2021). En este contexto, la economía actual y el mercado laboral requieren que los profesionales posean habilidades que mejoren sus relaciones en el ámbito laboral (CEPAL & OEI, 2020). Por ejemplo, en Brasil, Marinho & Borges (2020) examinaron a enfermeros encargados de liderar equipos de atención médica familiar, identificando un conjunto de habilidades sociales como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, expresar de manera equilibrada sus propios sentimientos y emociones hacia los demás, y resolver conflictos de manera adecuada. Sin embargo, también se identificaron importantes deficiencias en la comunicación clara y la resolución de problemas interpersonales, que podrían afectar negativamente la gestión de la salud pública. Es evidente que la integración de habilidades técnicas y sociales es fundamental en la formación de líderes en gestión de salud, responsables del avance en el trabajo en equipo.

En Perú, según la Encuesta de Habilidades al Trabajo (ENHAT), más del 80% de las empresas identifican la falta de habilidades sociales como la principal razón para no cubrir puestos vacantes, superando incluso a las habilidades cognitivas y técnicas. Además, la carencia de habilidades para el trabajo en equipo afecta el logro de metas organizacionales. Según Gontero & Novella (2021), en el sector de la salud en el ámbito nacional, Mamani

(2022) demostró que las habilidades sociales están directamente relacionadas con el trabajo en equipo del personal sanitario de la Microred del Cuzco, influyendo en un 70,4% en la dinámica del equipo. En el trabajo en equipo, no solo se requieren capacidades cognitivas y técnicas del personal sanitario, sino también habilidades sociales y rasgos de personalidad. La diversidad de conocimientos y habilidades contribuye a mejorar la eficacia de los equipos, como señalan Rosen et al. (2018).

En el ámbito local, en un centro de salud en La Libertad, se reconoce la importancia del trabajo en equipo para lograr indicadores adecuados y una atención sanitaria de calidad. Sin embargo, este enfoque puede estar afectado por las diversas relaciones entre el personal de salud. Estas relaciones dependen de las habilidades sociales de cada profesional de salud en la institución, así como de su capacidad de regular sus emociones. Algunos pueden tener deficiencias en cuanto a la comunicación asertiva en situaciones estresantes, la resolución equitativa de conflictos, la comprensión y el respeto hacia los sentimientos de los demás, y en brindar apoyo a colegas de diferentes servicios.

En lo que respecta a las habilidades sociales, según Goldstein (1980), estas abarcan un conjunto de comportamientos esenciales que facilitan la interacción y mantienen un nivel adecuado de relaciones interpersonales de manera efectiva. De acuerdo con De la Cruz (2014), las habilidades sociales son conductas que se adquieren, son socialmente aceptadas y fomentan la interacción con los demás. El desarrollo adecuado de estas habilidades está directamente

relacionado con la calidad de vida personal y profesional, lo que facilita una interacción positiva con los demás en el ámbito del trabajo en equipo. El trabajo en equipo se refiere a la capacidad de colaborar de forma interdependiente para lograr un objetivo común, reduciendo la falta de comunicación y los malentendidos sobre roles y responsabilidades dentro del grupo (Kalish et al., 2010). Trabajar en equipo tiene múltiples ventajas en comparación con el trabajo individual, ya que promueve una mejor toma de decisiones, sinergia, compromiso y crecimiento personal en sus integrantes.

A partir de lo expuesto, es crucial investigar la conexión entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo del personal asistencial. Se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cómo se vinculan las habilidades sociales con el trabajo en equipo en el personal asistencial de un centro de salud en La Libertad en 2023?

Por lo tanto, los hallazgos de este estudio no solo contribuirán al conocimiento académico en el campo de la salud, sino que también tendrán un impacto práctico significativo en la formación de profesionales de la salud y en la gestión de los servicios sanitarios. Al fomentar el desarrollo de habilidades sociales entre los futuros profesionales de la salud, se espera mejorar la calidad de la atención médica y fortalecer el trabajo en equipo en los entornos sanitarios. Esta investigación sienta las bases para futuros estudios en el área y destaca la importancia de las habilidades sociales en el ámbito de la salud para promover relaciones interpersonales efectivas y una atención de calidad para el beneficio de la comunidad.

En este estudio, se busca profundizar en la importancia de las habilidades sociales y el trabajo en equipo en el personal asistencial de un establecimiento de salud La Libertad durante el año 2023. A través de objetivos específicos, se pretende explorar la relación entre diferentes dimensiones de habilidades sociales y la colaboración en equipo. Se analizará la conexión entre las habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y la planificación, con el trabajo en equipo en este contexto específico. Este enfoque permitirá comprender mejor cómo estas habilidades influyen en la eficacia y el bienestar del personal asistencial en su labor diaria.

Así también, se planteó la siguiente hipótesis: Las habilidades sociales se relacionan directamente con el trabajo en equipo en el personal asistencial de un establecimiento de salud La Libertad.



# **Capítulo 1**

Habilidades sociales y equipos de salud

En esta sección se menciona los antecedentes internacionales y nacionales encontrados en el sector salud, siendo importante mencionar que solo se halló una investigación nacional con ambas variables de estudio.

### **Importancia del trabajo en equipo en el ámbito de la salud**

Brooks et al. (2022), realizaron una revisión de la literatura para fomentar la institución de una cultura de trabajo en equipo en enfermeras practicantes a través del uso del Team STEPPS, el cual es un sistema de trabajo en equipo orientado a mejorar el cuidado de los pacientes a través de la mejora en la comunicación y habilidades grupales entre los profesionales de salud. En esta investigación se resaltó al trabajo en equipo como un componente crítico de la seguridad del paciente y las fallas de comunicación se comparan con errores médicos prevenibles, así como la importancia de los establecimientos sanitarios de buscar reforzar la capacitación de liderazgo y mejorar la dinámica del trabajo en equipo.

Mohammed et al. (2021), evaluaron en farmacéuticos hospitalarios de Nigeria sus percepciones referentes al trabajo en equipo, señalando que la efectividad en su desempeño impacta positivamente en los pacientes. Pero también señalaron algunas situaciones que estarían afectando este desempeño, como, por ejemplo, el poco reconocimiento e importancia de las funciones farmacéuticas, que el ambiente laboral no contribuya al trabajo en equipo, ineficiente comunicación y débil liderazgo. Concluyendo que

existe voluntad positiva por parte de los farmacéuticos hospitalarios al trabajo en equipo a pesar de las situaciones que la dificultan.

Rasmusen et al. (2020), estudiaron el impacto de las competencias sociales de enfermeras y médicos, de dos unidades de cuidados intensivos del Greater Copenhagen, en el desempeño del personal y el trabajo en equipo en emergencias clínicas. Sus hallazgos sugieren que las competencias sociales debieran tomarse en cuenta y reconocerse como un factor al momento del diseño de la formación del futuro equipo de trabajo, durante la planificación del trabajo y actividades del equipo en la práctica clínica. Pues estarían influyendo en la capacidad de los equipos para construir conocimiento, en su capacidad de coordinación, en sus formas de comunicación explícitas o implícitas, así como su capacidad para promover conductas adaptativas. Teniendo en cuenta esta investigación, las habilidades sociales del personal sanitario contribuyen al desenvolvimiento eficaz en el trabajo en equipo.

Farooqi y Ashraf (2020), en su investigación realizada a 150 enfermeras de dos hospitales públicos de Lahore evidenciaron que las habilidades sociales como la comunicación interpersonal guardan una relación de manera directa y significativa con el trabajo en equipo, concluyendo que los buenos vínculos interpersonales de los profesionales de la salud estarían ejerciendo un rol importante en el desempeño eficaz del trabajo en equipo. De esta manera, es importante contar con personal de la salud con competencias para el trabajo en equipo, que desarrollen habilidades sociales y de comunicación, pues su trabajo diario es un proceso continuo de

interrelaciones con pacientes, usuarios y compañeros de trabajo, de constantes acuerdos y adaptaciones. Que tienen como objetivo final que las personas recuperen y mejoren su salud.

Marinho y Borgess (2020), examinaron a enfermeros con responsabilidad de gestionar equipos de atención médica familiar, identificando un repertorio de habilidades sociales, como, por ejemplo, ser capaces de comprender y compartir los sentimientos ajenos, saber expresar de forma ecuaníme ni hostil los propios sentimientos y emociones ante las demás personas y la resolución de conflictos compatibles con la función gestora. Sin embargo, también se identificaron importantes deficiencias como comunicarse con claridad y resolver problemas interpersonales que podrían impactar negativamente al gestionar la salud pública. Es así que, se entiende que la incorporación de habilidades técnicas y sociales es de valía considerable en la formación de gestores de salud líderes, con responsabilidad en el progreso de la funcionalidad del trabajo en equipo.

## **Habilidades sociales y el trabajo en equipo**

Asimismo, a nivel nacional, tenemos a Mamani (2022), quien determinó la relación entre habilidades sociales con el trabajo en equipo de ciento veinte trabajadores de la salud de la Microred de Cuzco, la metodología utilizada fue cuantitativa, básica, correlacional – causal. Los hallazgos mostraron que la primera variable guarda una relación directa con el trabajo en equipo, indicando que estas

influyen un 70,4% en el trabajo en equipo. En efecto, en el trabajo en equipo no solo hay una supeditación de capacidades cognitivas del personal sanitario, sino también de ciertas habilidades sociales y de personalidad.

En una investigación cuantitativa, básica, de diseño descriptivo, transversal y correlacional. Condori (2022), estableció el vínculo entre clima organizacional y trabajo en equipo de 62 miembros del personal de salud de POLPOL Santa Rosa de Cuzco. Concluyendo que ambas variables tienen vínculo directo y de significancia en dicho personal de salud, por consiguiente, óptimos porcentajes de clima organizacional se relacionan con un buen desempeño de trabajo en equipo. En efecto, un entorno propicio para una comunicación organizacional adecuada, eficaz y eficiente permite intercambiar conocimiento y experiencias entre los trabajadores, así también un entorno favorable permite un desarrollo más eficaz del trabajo en equipo y la consecución efectiva en el cumplimiento de los indicadores organizacionales.

En relación con la conexión entre la gestión de recursos humanos y el trabajo en equipo del personal médico de un hospital en Andahuaylas, Andia (2021), se utilizaron métodos cuantitativos, de tipo básico, correlacional y descriptivo. Los resultados revelaron un alto nivel de gestión de recursos humanos en un 79% y un nivel eficaz de trabajo en equipo en un 73%, lo que sugiere una relación significativa entre estas variables. Se destaca la importancia de capacitar al personal para mejorar los indicadores que son regulares o bajos. El estudio resalta el interés en formar equipos y facilitar su

eficiencia a través de habilidades y reuniones grupales que superan el desempeño individual.

En un estudio descriptivo correlacional transversal, que empleó la técnica de entrevista y la encuesta como instrumento, Quispe (2021) investigó la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de 57 profesionales de la Microred de Salud de Alca, Arequipa. Los resultados revelaron que el 66.7% de los participantes consideró que el clima organizacional tiene margen de mejora, mientras que el 56.1% percibió un nivel alto en el trabajo en equipo. Se concluyó que las variables analizadas presentan una correlación positiva moderada.

Quispe (2020) llevó a cabo una investigación cuantitativa, básica, descriptiva, transversal y correlacional. En este estudio se exploró la relación entre el liderazgo transformacional y el trabajo en equipo de cuarenta empleados del centro de salud Techo Obrero Sicuani, Cuzco. Los resultados revelaron que el 90% de los participantes calificaron positivamente el liderazgo transformacional, mientras que el 80% percibió un nivel intermedio en cuanto al trabajo en equipo. Se concluyó que existe una correlación considerablemente positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.571.

Gómez (2019), realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional. Donde estableció el vínculo entre el liderazgo transformacional y trabajo en equipo de 82 enfermeras del área hospitalización de una institución privada en

Lima. Los hallazgos permitieron evidenciar que, considerando la variable trabajo en equipo el 67% calificaron como un nivel favorable al liderazgo transformacional, un 24% regular y 8.5% desfavorable. Concluyendo una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Cosio et al. (2019), establecieron la relación de las habilidades sociales y el Síndrome del trabajador quemado en odontólogos con vínculo laboral con el Ministerio de Salud en Apurímac, concluyendo mediante el estadístico de correlación de Pearson la existencia de una asociación negativa entre ambas variables. Resaltando la relevancia que el personal de salud cuente no sólo con habilidades cognitivas, procedimentales sino también habilidades sociales. Pues estas últimas estarían promoviendo que se aproveche al máximo las capacidades presentes y la oportunidad de adquirir de manera continua nuevas capacidades que permitan gestionar con mejor efectividad los servicios de salud. Ciertamente, el profesional de salud con habilidades sociales desarrolladas refleja mejores destrezas para interactuar con sus compañeros de trabajo, mayor control de su persona y mejor predisposición para asumir responsabilidades y compromiso en el trabajo en equipo.

Romani et al. (2019), establecieron el vínculo entre el trabajo en equipo con la satisfacción laboral en enfermos de un hospital de Lima. Los hallazgos encontrados revelan que ambas variables mostraron en su mayoría niveles medio y una correlación directa y significativa. Claramente para que el trabajo en equipo sea eficiente y cumpla con su propósito, es necesario que los profesionales posean

habilidades sociales que les permitan adaptarse de manera dinámica a las distintas formas de trabajo de sus compañeros.

Loyaga (2019), realizó una investigación no experimental, transversal, descriptiva correlacional simple para establecer el vínculo existente entre las habilidades sociales y el compromiso organizacional en el personal asistencial en Huamachuco, los resultados encontrados revelaron que el 56 % evidencia un nivel alto de la primera variable y un 68% evidencia un nivel alto de la segunda variable, sin embargo, se concluyó que ambas variables no guardan relación directa. El investigador menciona que esto podría ser el resultado de buenas habilidades sociales del personal de salud en estudio, pero con la particularidad de no practicarlas en un nivel grupal y organizacional por la falta de liderazgo de sus superiores, más si con los pacientes de forma individual.

Muñoz (2018), determinó el vínculo existente entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en 30 trabajadores de salud en Andahuaylas. El estudio fue descriptivo, correlacional y se utilizó la encuesta como instrumento. Los resultados permitieron concluir que existe un vínculo significativo entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman  $=0.862$ . Así también, las 6 dimensiones de habilidades sociales mostraron relación positiva con significancia con el desempeño laboral. Este estudio denota el valor considerable de potenciar y mejorar las habilidades sociales del personal de salud, ya que propicia a que el trabajador tenga un desenvolvimiento eficiente en su puesto laboral.

## **Habilidades sociales: definiciones conceptuales**

Respecto a los fundamentos teóricos de las variables de estudio tenemos, en cuanto a Habilidades sociales hay diversidad de definiciones, a continuación, mencionaremos algunas por orden cronológico. Desde la posición de Goldstein (1980), considera que la primera variable de este estudio comprende un conjunto de comportamientos fundamentales (estilos y hábitos) que permiten relacionarse y mantener de manera efectiva un adecuado nivel de relación interpersonal.

En palabras de Caballo (1986; citado por Vived, 2011) menciona que la primera variable de este estudio vendría a ser un conglomerado de comportamientos que una persona expresa en un entorno interpersonal de manera apropiada al momento, mostrando respeto al comportamiento de los demás, y habitualmente permitiendo la resolución de problemas y al mismo tiempo minimizando la ocurrencia de problemas posteriores a la situación.

Por su parte Rinn y Marke (1987), señalan que la primera variable de este estudio comprende una serie de comportamientos expresados con palabras y lenguaje corporal utilizados por las personas para influir en los demás a través de sus respuestas en un entorno interpersonal (Peñafiel & Serrano, 2010).

Así también, como expresa Monjas (2000), la primera variable de este estudio son conductas requeridas para la interacción y relación exitosa con otros. En la opinión de Dongill y Cano (2014), son las

habilidades y destrezas comunicativas que facilitan las relaciones interpersonales de forma idónea, con la capacidad de expresión de nuestras apreciaciones, emociones, necesidades o anhelos en distintas situaciones o contextos, sin llegar a presentar tensión, ansiedad u otra condición negativa.

A su vez, teniendo en cuenta a Roca (2014), menciona que la primera variable de este estudio son un conjunto de hábitos de comportamientos, pensamientos y emociones que nos facilitan la comunicación eficaz con otros.

Dicho con palabras de Bances (2019), en primer lugar, la primera variable de este estudio son un conjunto de capacidades y destrezas que desarrolla un individuo; en segundo lugar, crean oportunidades para tratar a los demás adecuadamente; en tercer lugar, son conductas cognitivas y emocionales; y cuarto, pueden expresarse por medio del lenguaje verbal y no verbal.

## **Teoría de inteligencia emocional**

Por otro lado, dentro de las bases teóricas que explican las habilidades sociales tenemos a Thorndike (1929), quien plantea la Teoría de Inteligencia social, considerando la capacidad de la persona para entender a los demás y a la vez comportarse adecuadamente frente a ellos, obteniendo el éxito esperado (Briones, 2019). Por su parte, Skinner (1938), plantea la Teoría del Aprendizaje Social, donde la conducta del individuo está condicionada por el ambiente

en el que se desenvuelve dicho comportamiento. El aprendizaje de esta teoría tiene el modelo: estímulo-respuesta-consecuencia, donde los estímulos positivos refuerzan las habilidades sociales y el comportamiento. El proceso de tener control sobre el comportamiento de la persona en un ambiente determinado es el condicionamiento operante de Skinner. Mediante el moldeamiento es factible la creación de conductas operantes nuevas que no tenga la persona obteniendo así una conducta nueva, también mediante la retroalimentación interpersonal y desarrollo de expectativas cognitivas se adquieren reforzamientos positivos de conducta. De acuerdo con esta teoría, la repetición de una conducta dependerá si esta produce consecuencias favorables y será menos posible su ocurrencia si las consecuencias son desagradables. Skinner acuñó la expresión “La Ley de efecto-refuerzo”, que establece que la conducta reforzada tiende a repetirse (reforzarse); mientras que la conducta que no es reforzada tiende a desaparecer (debilitarse).

## **Teoría del aprendizaje social**

Así también, se tiene la teoría del aprendizaje social postulado por Bandura (1977), donde explica que las personas tendrían la capacidad de aprender comportamientos nuevos al observar e interaccionar con otros individuos. Tomando en cuenta esto, tanto el comportamiento externo como las características internas de la persona estarían condicionando el desarrollo de las habilidades sociales.

Así mismo, Gardner (1994), quien creó la Teoría de Inteligencias Múltiples propone que la persona posee una serie de inteligencias entre ellas la inteligencia de conocerse a uno mismo y la inteligencia de comprender a los demás y relacionarse adecuadamente, donde la segunda contiene las habilidades sociales. Desde la posición de este autor, la persona hábil socialmente también es inteligente, otorgándole la capacidad para liderar, entablar amistades y relaciones sentimentales para la resolución de conflictos y hacer un adecuado análisis del contexto social.

Así también, con base en Wong et al. (1995; citado por Bances, 2019) identificaron tres elementos cognitivos de esta variable como: saber las reglas de cortesía que sería el conocimiento social, la capacidad de comprensión de las emociones ajenas que sería la percepción social y finalmente la capacidad de comprensión del comportamiento observado en un contexto social que sería el *insight* social.

Dicho en otras palabras, el desarrollo de la primera variable de este estudio involucra tomar perspectiva de la realidad, saber reglas sociales, comprender y tener apertura a los demás.

Cuando se trata de adquirir las habilidades sociales, su aprendizaje puede realizarse a través de la observación de modelos significativos. Aplicando posteriormente lo aprendido de manera evaluativa en todas las futuras relaciones, lo cual se da por el aprendizaje adquirido en las experiencias sociales que una persona tiene anteriormente (Peñañiel & Serrano, 2010; Ovejero 1990).

La teoría base considerada en esta investigación es la propuesta por Goldstein quien a través del aprendizaje estructurado postula que la primera variable de este estudio son un conjunto de conductas adquiridas en el transcurso de la vida, que facultarán a la persona un desenvolvimiento adecuado en el entorno social.

Este aprendizaje se fundamenta en el uso diversas técnicas para mejorar las deficiencias personales, sociales y cognitivas del individuo; desarrollando habilidades efectivas en quienes carecen de ellas. Entendiéndose como habilidades sociales efectivas a comportamientos sociales que, usados en interacciones, inclinan a producir un refuerzo positivo (Goldstein et al., 1989).

## **Tipología de Goldstein**

Goldstein a través de la observación directa permite clasificar las habilidades sociales y proporciona las especificaciones de cómo identificar estas conductas en contextos sociales. En la tipología de Goldstein, cada habilidad se define en términos de comportamiento y estos comportamientos están representados por preguntas más específicas en el instrumento de medición, cada habilidad se califica en una escala de frecuencia. Este instrumento tiene tres objetivos: primero, determinar las deficiencias y competencias en las habilidades sociales de la persona; segundo, identificar como los utiliza y tercero, evaluar en qué situaciones son capaces o no de utilizarlos (Bances, 2019).

En la tipología de Goldstein se han propuesto seis dimensiones para medir la primera variable de estudio:

Las habilidades sociales básicas son aquellas destrezas adquiridas al principio de nuestra vida y que son esenciales para desenvolverse adecuadamente en una conversación y mantenerla. Son un elemento principal de la comunicación pues con ellas se identifican y expresan lo que sentimos; y se establecen las primeras conexiones interpersonales (Loyaga, 2019).

Las habilidades sociales avanzadas son las aprendidas luego de las básicas, lo que involucra interacciones más complejas influenciadas por una combinación de comportamientos sociales. Estas habilidades permiten a la persona relacionarse adecuadamente en entornos sociales entre ellas tenemos dar y recibir instrucciones, contar experiencias identificando la mejor manera de integrarse a un grupo (Loyaga, 2019).

Las habilidades relacionadas con los sentimientos son las que permiten manifestar adecuadamente las emociones propias, mostrar empatía y respeto por los sentimientos expresados por los demás y tener una conducta asertiva respecto a uno mismo y otros. Enfrentar el enojo de otra persona, superar el miedo y autorrecompensarse (Loyaga, 2019).

Las habilidades alternativas a la agresión son las capacidades que la persona posee para autocontrolarse y mostrar empatía frente a entornos problemáticos. Esta habilidad permite abordar una

situación difícil de la mejor manera posible que permita el logro del efecto deseado. Se resalta la capacidad para hacer prevalecer los propios derechos, solución de conflictos, conciliación (Loyaga, 2019).

Las habilidades para hacer frente al estrés con origen en situaciones críticas donde el individuo acondiciona sus mecanismos de afrontamiento apropiado con ecuanimidad. Se resalta la habilidad para cuestionar una queja, comprender el motivo de resultados no esperados, actuar frente a los altibajos, enfrentar a las acusaciones comprendiéndolas e interactuar con la persona que hizo la acusación buscando la manera más adecuada (Loyaga, 2019).

Por último, las habilidades de planificación que permiten discernir eficazmente en la toma de decisiones, identificar la causa de un problema y en la dotación adecuada de los recursos para las diferentes actividades en pro de cumplimiento de un objetivo o meta. Estas habilidades evitan conflictos al considerar las opciones disponibles para tomar decisiones prudentes (Loyaga, 2019).

## **Trabajo**

En lo que respecta a la variable de Trabajo en Equipo, existen diversas definiciones que ofrecen diferentes perspectivas de estudio. Según Pozner & Ravela (2000), el trabajo en equipo implica coordinar las actividades grupales para lograr fines, metas y resultados específicos, lo que requiere una interdependencia dinámica entre los miembros y un compromiso con la misión de la empresa.

Según la perspectiva de Colombo (2003), la segunda variable de este estudio consiste en un grupo de empleados que colaboran con un objetivo común, tomando decisiones que mejoren el rendimiento máximo de cada uno, intercambiando información sobre procesos adecuados y trabajando juntos para alcanzar los objetivos.

Además, Robbins & Coulter (2007) mencionan que en el trabajo en equipo, los miembros se esfuerzan activamente por lograr objetivos comunes utilizando sinergia, responsabilidad personal y habilidades complementarias.

Aguilar (2010) sugiere que en el trabajo en equipo se manifiesta un compromiso con las metas y la asunción de roles, donde los miembros se comunican clara y fluidamente, colaboran y se ayudan de manera espontánea, creando afinidad, cohesión, identificación grupal y relaciones interpersonales adecuadas.

Según Kalisch et al. (2010), esta variable se define como la capacidad de trabajar de forma interdependiente para alcanzar un objetivo común, minimizando la falta de comunicación y malentendidos sobre roles y responsabilidades dentro del grupo.

De acuerdo con De La Cruz (2014), el trabajo en equipo implica llevar a cabo un proyecto a través de un grupo coordinado, donde la responsabilidad del resultado recae en todo el equipo en su conjunto y no en los individuos por separado. Cada miembro es especialista en diferentes áreas, y el éxito del proyecto depende de su compromiso en cumplir con sus responsabilidades.

Desde la perspectiva de Sulkowicz (2017), la segunda variable de este estudio es un grupo de personas que trabajan comprometidamente para alcanzar un objetivo común y específico, utilizando una cooperación activa y compromisos individuales y colectivos.

Según Paravic & Lagos (2021), el trabajo en equipo se define como la interacción social entre dos o más individuos que comparten uno o varios objetivos comunes y asumen la responsabilidad de alcanzar las metas institucionales. Se destaca que la colaboración en equipo potencia los esfuerzos individuales, lo que aumenta la eficacia de los resultados. Cada miembro aporta sus habilidades, experiencias y opiniones, alineándolas para alcanzar el objetivo establecido. El trabajo en equipo presenta numerosas ventajas en comparación con el trabajo individual, ya que fomenta la sinergia, el compromiso, el desarrollo personal de los integrantes y mejora la efectividad en la toma de decisiones. Asimismo, se señala que las dificultades observadas en las competencias del personal sanitario, como el trabajo en equipo, el compromiso, la cooperación, la comunicación y la confianza, podrían estar afectando la calidad de la atención médica y la protección de los pacientes.

Para que un equipo funcione de manera efectiva, sus integrantes deben poseer ciertas cualidades. En primer lugar, es fundamental que los individuos demuestren un espíritu de equipo en el que los intereses colectivos prevalezcan sobre los individuales, y que exista una capacidad de coordinación y apoyo mutuo. Se subraya que el éxito de un equipo depende en gran medida de esta coordinación y

apoyo, más que de las habilidades individuales de sus miembros (De la Cruz, 2014; Ballenato, 2005).

Además, en el trabajo en equipo es esencial mostrar disposición y colaboración para brindar ayuda a los compañeros sin que sea requerida. Se enfatiza la importancia de mantener una actitud asertiva que permita defender con firmeza las opiniones personales, al mismo tiempo que se respetan las perspectivas y opiniones de los demás, especialmente en situaciones de tensión. La lealtad es otra cualidad crucial que debe caracterizar a los miembros de un equipo, ya que actuar con sinceridad y cumplir con los compromisos establecidos genera confianza en los demás miembros (De la Cruz, 2014).

En el ámbito del trabajo en equipo, es fundamental que los miembros estén dispuestos a colaborar, a asumir nuevos desafíos o responsabilidades sin escatimar esfuerzos, cumplir con sus tareas y ser responsables de las mismas. Asimismo, es valioso que los integrantes posean un buen carácter, sean conciliadores y no generen conflictos, fomentando así un ambiente laboral positivo y entusiasta (De la Cruz, 2014; Jaramillo, 2012).

Igualmente importante es que los miembros busquen constantemente mejorar tanto a nivel individual como grupal, aspirando a lograr resultados eficaces y eficientes (De la Cruz, 2014).

En cuanto a la base teórica del trabajo en equipo, Tom Peters propuso la Teoría de las 5 C: complementariedad, confianza, comunicación, coordinación y compromiso. La complementariedad

es un elemento esencial en la segunda variable de este estudio, donde cada miembro domina una parte del proyecto y sus conocimientos, competencias y habilidades son necesarios y se complementan entre sí para lograr el éxito del proyecto (De la Cruz, 2014).

La confianza debe prevalecer entre los integrantes, anteponiendo los intereses del equipo a los individuales. Cada miembro aporta lo mejor de sí mismo y confía en las capacidades de los demás, confiando en que también darán lo mejor de sí. Así, la confianza es fundamental para un buen desempeño en el trabajo en equipo (De la Cruz, 2014).

El trabajo en equipo requiere una comunicación abierta entre sus miembros, ya que facilita la coordinación de las diferentes actividades o funciones individuales. Un fallo de comunicación puede llevar al fracaso del grupo. La comunicación posibilita la coordinación y la complementariedad en el trabajo en equipo (De la Cruz, 2014).

La coordinación, elemento vital en el trabajo en equipo, implica que los integrantes actúen de manera organizada y coordinada, siendo guiados por un líder para llevar a cabo el proyecto. De esta manera, la segunda variable de este estudio es un proceso colectivo coordinado en el que los miembros intercambian experiencias, funciones y comparten roles para lograr objetivos comunes (De la Cruz, 2014).

Por lo tanto, es fundamental que cada miembro del equipo se comprometa a aportar lo mejor de sí mismo para lograr los objetivos establecidos. Al hacerlo de manera voluntaria, cada persona asume la responsabilidad de cumplir con sus tareas para obtener resultados positivos, tal como lo explica De la Cruz (2014).

De acuerdo con De la Cruz (2014), las habilidades sociales son comportamientos aprendidos y aceptados socialmente que promueven la interacción entre las personas. El desarrollo apropiado de estas habilidades está estrechamente relacionado con la calidad de vida, tanto a nivel personal como profesional, facilitando una interacción positiva en el entorno laboral. La efectividad del trabajo en equipo depende en gran medida de la presencia de habilidades específicas que fomenten la cohesión y la participación de todo el grupo.

En la actualidad, como señalan Paravic y Lagos (2021), muchas disciplinas profesionales requieren un desempeño individual, lo cual resalta la importancia de las habilidades sociales en el ámbito del trabajo en equipo. Al cultivar estas habilidades en el contexto de la colaboración, se fortalecen las relaciones interpersonales basadas en un intercambio mutuo que contribuye a la adaptación de los equipos para lograr un desempeño exitoso, alcanzar metas con eficacia y mejorar la calidad de los servicios de atención sanitaria.



## **Capítulo 2**

Trabajo en equipo y habilidades sociales: un enfoque cuantitativo

La investigación fue de naturaleza aplicada, ya que buscó generar nuevo conocimiento de forma sistemática con un enfoque práctico específico, ofreciendo soluciones a problemas concretos en diversas áreas del saber (Hernández et al., 2014). En esta investigación empleamos un enfoque cuantitativo y se analizó a través de métodos estadísticos para validar la hipótesis.

El diseño no experimental y de tipo transversal permitió observar el fenómeno en su contexto y recopilar información relevante en un período específico. Asimismo, al tener un alcance correlacional, se buscó comprender la relación entre las variables, lo que contribuye a ampliar la comprensión del tema en cuestión.

### **Habilidades sociales como variable de estudio (1)**

Definición conceptual. Se refiere a un conjunto de comportamientos esenciales (estilos y hábitos) que facilitan la interacción y mantienen de manera efectiva un nivel adecuado de relaciones interpersonales (Goldstein, 1980).

Definición operacional. Para evaluar la primera variable, se empleó la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1980), adaptada por Loyaga (2019), Macayo et al. (2021) y Mamani (2022). Este instrumento consta de seis dimensiones con una lista de verificación de 50 elementos.

Dimensiones: Incluyen habilidades sociales básicas con ocho indicadores, habilidades sociales avanzadas con seis indicadores,

habilidades relacionadas con los sentimientos con siete indicadores, habilidades alternativas a la agresión con nueve indicadores, habilidades para manejar el estrés con doce indicadores y habilidades de planificación con ocho indicadores, cada uno con sus respectivos elementos.

## **Trabajo en equipo como variable de estudio (2)**

Definición conceptual. El trabajo en equipo se refiere a la interacción social entre dos o más personas que comparten uno o varios objetivos comunes, asumiendo la responsabilidad de alcanzar las metas de la institución. La colaboración entre los miembros potencia sus esfuerzos, lo que aumenta la eficacia de los resultados. Cada individuo aporta sus habilidades, experiencias y opiniones, alineándolos para lograr el objetivo deseado (Paravic & Lagos, 2021).

Definición operacional. En este estudio, la variable de trabajo en equipo se midió utilizando el instrumento adaptado por Jaimes & Paucar (2019) y Andia (2021) para evaluar el trabajo en equipo en el personal de salud. Este instrumento consta de cinco dimensiones que se dividen en 20 ítems.

Dimensiones. Las dimensiones incluyen complementariedad con dos indicadores, coordinación con dos indicadores, comunicación con dos indicadores, confianza con dos indicadores y compromiso con dos indicadores, cada una con sus respectivos ítems.

## **Profesionales que trabajan en el área asistencial del establecimiento de salud de La Libertad**

Este conjunto incluye a todos los profesionales que laboran en el área asistencial del centro de salud de La Libertad en 2023 y cumplen con los criterios establecidos, sumando un total de 61 personas.

Criterios de inclusión: Se requiere la participación de personal asistencial de ambos géneros que desempeñe sus labores de manera presencial en el centro de salud de La Libertad durante el año 2023 y esté dispuesto a colaborar en el estudio, completando íntegramente los cuestionarios.

Criterio de exclusión: Quedan excluidos del estudio el personal que trabaje en áreas administrativas o no asistenciales del centro de salud de La Libertad en 2023, así como el personal asistencial de vacaciones y aquellos que no acepten participar en la investigación.

La población muestral constó con 61 profesionales de salud, siendo uno quien no cumplió el criterio de inclusión considerándose una muestra censal conformada por 60 profesionales asistenciales.

Se dispuso el criterio de muestreo no probabilístico por conveniencia, pues no se utilizó ninguna fórmula para calcular la muestra, y fue bajo criterios y decisión del investigador.

## **Proceso de investigación en la Libertad**

La totalidad del personal asistencial encuestado que laboran en el establecimiento de salud La Libertad, que hayan cumplido los criterios de inclusión.

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables de estudio. Considerándola como una herramienta coherente de recolección de las características y datos de la población en estudio (Carrasco, 2015).

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. El cuestionario para habilidades sociales fue la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales elaborado por Goldstein en 1980, conformado por 6 dimensiones distribuidas en 50 preguntas. Este instrumento fue adaptado por Loyaga (2019), y Macayo et al. (2021); para la segunda variable se utilizó el cuestionario de Trabajo en Equipo elaborado por Salazar (2017), adaptado por Jaimes & Paucar (2019), y Andia (2021), el cual consta de un cuestionario conformado por 5 dimensiones distribuidas en 20 preguntas. Los dos cuestionarios fueron valorados con la escala de Likert.

## **Validación y confiabilidad de Habilidades sociales y Trabajo en equipo**

Para el instrumento de habilidades sociales no fue necesario validar el contenido por encontrarse vigente el realizado por Loyaga (2019). La validez del instrumento fue realizada por jueces expertos

que evaluaron según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad de los ítems otorgando al instrumento la condición de adecuado y aplicable.

Para medir la confiabilidad del instrumento de Habilidades sociales se realizó una prueba piloto constituida por 30 trabajadores de salud, obteniendo una confiabilidad Alfa de Cronbach de .952.

De igual manera no fue necesario realizar la validez de contenido del instrumento de Trabajo en equipo por encontrarse vigente la realizada por Andia (2020). La validez del instrumento fue realizada por jueces expertos que evaluaron según los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad de los ítems obteniendo el instrumento la condición de suficiente y aplicable.

Para medir la confiabilidad del instrumento de Trabajo en equipo se realizó una prueba piloto constituida por 30 trabajadores de salud, obteniendo una confiabilidad Alfa de Cronbach de .950.

## **Procedimiento y elementos generales**

En principio se conversó con los responsables y el personal del establecimiento de salud de la Libertad, para dar a conocer el objetivo del estudio y el beneficio que se logrará al ejecutarla. Se presentó la documentación solicitada por el establecimiento para la autorización. Se entregó el consentimiento informado y los cuestionarios en físico, para quienes aceptaron participar. Estos cuestionarios fueron aplicados en los turnos de la mañana y tarde,

brindando una introducción previa con las indicaciones de llenado. Al concluir la aplicación, toda la data fue ingresada y procesada en el programa estadístico SPSS v.27.

El análisis de datos se realizó a través del uso del software SPSS V27. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se pudo poner a prueba la hipótesis de investigación y establecer la relación entre las variables y dimensiones, lo que facilitó la presentación de la información en tablas de frecuencia, junto con su correspondiente interpretación de los resultados obtenidos.

Esta investigación se llevó a cabo siguiendo los principios bioéticos establecidos por la Universidad César Vallejo. Se respetó el principio de consentimiento, donde los participantes tuvieron la libertad de aceptar o rechazar su participación. Se aplicó el principio de no maleficencia al usar instrumentos con fines exclusivamente académicos para enriquecer el conocimiento con los datos recopilados. Además, se mantuvo la protección de la identidad de los participantes a través del anonimato y la confidencialidad en las encuestas. Se cumplió con el principio de beneficencia, ya que este estudio servirá como base teórica para futuras investigaciones. Por último, se aplicó el principio de justicia al citar y referenciar adecuadamente a todos los autores consultados en el estudio, respetando sus derechos de autor.

Esta investigación contribuye a la sociedad al mostrar la relevancia de la primera variable de este estudio para lograr un buen trabajo en equipo en el personal asistencial y de esta manera que

la gestión de los servicios de salud sea más efectiva. Así también, esta investigación brinda información de relevancia para el diseño, la implementación de planes de intervención, capacitación y potenciación de la primera variable de estudio del personal asistencial de salud con el fin de fortalecer el trabajo en equipo.



## **Capítulo 3**

La Libertad: relación entre habilidades sociales y trabajo

Después de llevar a cabo el proceso de investigación, procedemos a exponer los principales resultados encontrados en un establecimiento de salud en la Libertad en el año 2023.

**Relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal de asistencia**

Analizando la relación entre ambas variables, aquellos con habilidades sociales (HS) regulares tuvieron en un 20.0% (12) trabajo en equipo (TE) regular y el 18.3% (11) bueno. En tanto que, aquellos con HS excelentes tuvieron en un 10% (6) TE regular y el 51.7% (31) bueno.

Así también, se halló una relación positiva moderada ( $r=,652$ ) entre las HS en general y el TE en el personal asistencial.

En conclusión, el personal asistencial con mejores HS presenta un mejor TE. Estos resultados enfatizan la importancia de reforzar las habilidades sociales en el personal asistencial para potenciar el trabajo colaborativo y la eficiencia grupal.

Tabla 1. Relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal de asistencia

| Habilidades so-<br>ciales | Trabajo en equipo |     |         |     |       |     | Total |     |
|---------------------------|-------------------|-----|---------|-----|-------|-----|-------|-----|
|                           | Bajo              |     | Regular |     | Bueno |     | no    | %   |
|                           | no                | %   | no      | %   | no    | %   |       |     |
| Deficiente                | 0                 | 0.0 | 0       | 0.0 | 0     | 0.0 | 0     | 0.0 |

| Habilidades so-<br>ciales | Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|---------------------------|-------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                           | Bajo              |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                           | no                | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Regular                   | 0                 | 0.0 | 12      | 20.0 | 11    | 18.3 | 23    | 38.3  |
| Excelente                 | 0                 | 0.0 | 6       | 10.0 | 31    | 51.7 | 37    | 61.7  |
| Total                     | 0                 | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman           | 0,652             |     | Sig.    |      | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

Relación entre habilidades sociales básicas y trabajo en equipo en el personal asistencial

Analizando la relación entre ambas variables, el personal asistencial con la dimensión básicas regulares evidenciaron en un 15,0% (9) TE regular y 31.7% (19) bueno. En tanto que, aquellos con dimensión básicas excelentes tuvieron en un 15% (9) TE regular y 38.3% (23) bueno.

Así también, se halló una relación positiva ( $r=,268$ ) entre la dimensión básica de HS y el TE.

En síntesis, a mejores habilidades sociales básicas mejor trabajo en equipo mostró el personal asistencial.

Tabla 2. Relación entre habilidades sociales básicas y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D1: Habilidades sociales básicas | Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|----------------------------------|-------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                  | Bajo              |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                                  | no                | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Deficiente                       | 0                 | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                          | 0                 | 0.0 | 9       | 15.0 | 19    | 31.7 | 28    | 46.7  |
| Excelente                        | 0                 | 0.0 | 9       | 15.0 | 23    | 38.3 | 32    | 53.3  |
| Total                            | 0                 | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                  | ,268              |     | Sig.    |      | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

Relación entre habilidades sociales avanzadas y trabajo en equipo en el personal asistencial

Analizando la relación entre ambas variables, el 51,7% (38) del personal asistencial con HS avanzadas excelentes registraron un TE bueno en tanto un 11,7% (7) un TE regular.

Así también, se halló una relación positiva moderada ( $r=.535$ ) entre la dimensión avanzada de HS y el TE.

En conclusión, se observa que, a mejores habilidades sociales avanzadas mejor trabajo en equipo en el personal asistencial.

Tabla 3. Relación entre habilidades sociales avanzadas y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D2: Habilidades sociales avanzadas | Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|------------------------------------|-------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                    | Bajo              |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                                    | no                | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Deficiente                         | 0                 | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                            | 0                 | 0.0 | 11      | 18.3 | 11    | 18.3 | 22    | 36.7  |
| Excelente                          | 0                 | 0.0 | 7       | 11.7 | 31    | 51.7 | 38    | 63.3  |
| Total                              | 0                 | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                    | ,535              |     | Sig.    |      | 0.039 |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

Relación entre habilidades relacionadas con los sentimientos y trabajo en equipo en el personal asistencial

Analizando la relación entre ambas variables, el personal asistencial con habilidades relacionadas con los sentimientos regulares evidenció en un 20,0% (12) TE regular y 25% (15) bueno. En tanto que, aquellos con habilidades relacionadas con los sentimientos excelentes tuvieron en un 10% (6) TE regular y 45% (27) bueno.

Así también, se halló una relación positiva moderada ( $r=,469$ ) entre la tercera dimensión de HS y el TE.

En síntesis, a mejores habilidades relacionadas con los sentimientos mejor trabajo en equipo presentó el personal asistencial.

Tabla 4. Relación entre habilidades relacionadas con los sentimientos y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D3: Habilidades relacionadas con los sentimientos | Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|---------------------------------------------------|-------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                                   | Bajo              |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                                                   | no                | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Deficiente                                        | 0                 | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                                           | 0                 | 0.0 | 12      | 20.0 | 15    | 25.0 | 27    | 45.0  |
| Excelente                                         | 0                 | 0.0 | 6       | 10.0 | 27    | 45.0 | 33    | 55.0  |
| Total                                             | 0                 | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                                   | ,469              |     |         | Sig. | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

**Relación entre habilidades alternativas a la agresión y trabajo en equipo en el personal asistencial**

Analizando la relación entre ambas variables, el personal asistencial con habilidades alternativas a la agresión regulares evidenció en un 11,7% (7) TE regular y 6.7% (4) bueno. En tanto que, aquellos con habilidades alternativas a la agresión excelentes tuvieron en un 18.3% (11) TE regular y 63.3% (38) bueno.

Así también, se halló una relación positiva alta ( $r=.710$ ) entre la cuarta dimensión de HS y el TE.

En síntesis, se observa que, a mejores habilidades alternativas a la agresión mejor trabajo en equipo presentó el personal asistencial.

Tabla 5. Relación entre habilidades alternativas a la agresión y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D4: Habilidades<br>alternativas a la<br>agresión | VY: Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|--------------------------------------------------|-----------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                                  | Bajo                  |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                                                  | no                    | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Deficiente                                       | 0                     | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                                          | 0                     | 0.0 | 7       | 11.7 | 4     | 6.7  | 11    | 18.3  |
| Excelente                                        | 0                     | 0.0 | 11      | 18.3 | 38    | 63.3 | 49    | 81.7  |
| Total                                            | 0                     | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                                  | ,710                  |     | Sig.    |      | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

Relación entre habilidades para hacer frente al estrés y trabajo en equipo en el personal asistencial

Analizando la relación entre ambas variables, el personal asistencial con habilidades para hacer frente al estrés regulares evidenció en un 20% (12) TE regular y 23.3% (14) bueno. En tanto que, aquellos con habilidades para hacer frente al estrés excelentes tuvieron en un 10% (6) TE regular y 46.7% (28) bueno.

Así también, se halló una relación positiva moderada ( $r=.584$ ) entre la quinta dimensión de HS y el TE.

En conclusión, se observa que, a mejores habilidades para hacer frente al estrés mejor trabajo en equipo mostró el personal asistencial.

Tabla 6. Relación entre habilidades para hacer frente al estrés y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D5: Habilidades para hacer frente al estrés | VY: Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                             | Bajo                  |     | Regular |      | Bueno |      |       |       |
|                                             | no                    | %   | no      | %    | no    | %    | no    | %     |
| Deficiente                                  | 0                     | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                                     | 0                     | 0.0 | 12      | 20.0 | 14    | 23.3 | 26    | 43.3  |
| Excelente                                   | 0                     | 0.0 | 6       | 10.0 | 28    | 46.7 | 34    | 56.7  |
| Total                                       | 0                     | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                             | ,584                  |     |         | Sig. | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023

**Relación entre habilidades de planificación y trabajo en equipo en el personal asistencial**

Analizando la relación entre ambas variables, el personal asistencial con habilidades de planificación regulares evidenció en un 15% (9) TE regular y 10% (6) bueno. En tanto que, aquellos con habilidades de planificación excelentes tuvieron en un 15% (9) TE regular y 60% (36) bueno.

Así también, se halló una relación positiva moderada ( $r=,596$ ) entre la sexta dimensión de HS y el TE.

En resumen, se observa que, a mejor capacidad de planificación, mejor es el trabajo en equipo que desarrollan el personal de estudio.

Tabla 7. Relación entre habilidades de planificación y trabajo en equipo en el personal asistencial

| D6: Habilidades de planificación | VY: Trabajo en equipo |     |         |      |       |      | Total |       |
|----------------------------------|-----------------------|-----|---------|------|-------|------|-------|-------|
|                                  | Bajo                  |     | Regular |      | Bueno |      | no    | %     |
|                                  | no                    | %   | no      | %    | no    | %    |       |       |
| Deficiente                       | 0                     | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| Regular                          | 0                     | 0.0 | 9       | 15.0 | 6     | 10.0 | 15    | 25.0  |
| Excelente                        | 0                     | 0.0 | 9       | 15.0 | 36    | 60.0 | 45    | 75.0  |
| Total                            | 0                     | 0.0 | 18      | 30.0 | 42    | 70.0 | 60    | 100.0 |
| Rho de Spearman                  | ,596                  |     | Sig.    |      | 0.00  |      |       |       |

Fuente: Serrano Bringas, 2023



## **Capítulo 4**

Importancia de que el personal asistencial tenga habilidades sociales además de técnicas

Tras los recientes eventos, se ha destacado la importancia de que el personal de atención no solo cuente con habilidades técnicas, sino también con habilidades sociales, ya que estas influyen en el rendimiento del trabajo en equipo y, por ende, en la efectividad de la gestión sanitaria.

### **Relación positiva entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo**

De esta manera, referente al objetivo general en la tabla 1 se halló que existe una relación positiva entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo, esto mediante valor de Rho de Spearman de 0,652. En efecto, esto se da porque en el trabajo en equipo cada personal de salud estaría contribuyendo con sus habilidades, experiencias y opiniones, concordándolas para el logro del objetivo esperado. Como postula Goldstein el desarrollo de las habilidades sociales es un proceso acumulativo que no se detiene, y promueven la interacción positiva con los demás en el trabajo en equipo. De esta manera, la eficacia del trabajo en equipo depende de contar con determinadas habilidades que logren un grupo cohesionado y participativo (Goldstein, 1980; Paravic & Lagos, 2021).

Estos resultados coinciden con Mamani (2022), quien evidenció que las habilidades sociales guardan una relación directa e influye en un 70,4 % en el trabajo en equipo. De igual manera, los autores Cosio et al. (2019), determinaron mediante el valor de correlación de Pearson de -0.696 una asociación inversamente proporcional

entre las HS y el síndrome del trabajador quemado en profesionales odontólogos. Resaltando el valor notable que el personal de salud cuente no sólo con habilidades cognitivas, procedimentales sino también habilidades sociales. Ciertamente, el profesional de salud con habilidades sociales desarrolladas refleja mejores destrezas para interactuar con sus compañeros de trabajo, mayor control de su persona y mejor predisposición para asumir responsabilidades y compromiso en el trabajo en equipo.

Así también, Muñoz (2018), encontró mediante el coeficiente de correlación de Spearman = ,862 un vínculo significativo entre las HS y el desempeño laboral en 30 trabajadores de salud en Andahuaylas. En efecto, en el trabajo en equipo no solo hay una vinculación de habilidades cognitivas, sino también de ciertas habilidades sociales y de personalidad. Así la diversidad de conocimientos y habilidades mejora la eficacia y desempeño del trabajo en equipo.

La relación positiva hallada entre las variables de este estudio coincide con lo que Farooqi & Ashraf (2020), encontraron en enfermeras de hospitales públicos de Lahore, donde las habilidades sociales guardan una relación de manera directa y significativa con el trabajo en equipo, concluyendo que los buenos vínculos interpersonales de los profesionales de la salud estarían ejerciendo un rol importante en el desempeño eficaz del trabajo en equipo. De esta manera, es importante contar con personal de la salud con competencias para el trabajo en equipo, que desarrollen habilidades sociales y de comunicación, pues su trabajo diario es un proceso

continuo de interrelaciones con pacientes, usuarios y compañeros de trabajo, de constantes acuerdos y adaptaciones.

En cuanto a los resultados inferenciales, respondiendo a los objetivos específicos, las seis dimensiones de habilidades sociales guardan una relación positiva con la variable trabajo en equipo donde a mejor desarrolladas estén las dimensiones de la primera variable de este estudio mejor será el trabajo en equipo. Estos datos coinciden con lo encontrado por Mamani (2022), quien mediante sus resultados y prueba de hipótesis determino que las dimensiones exceptuando las habilidades relacionadas con los sentimientos influyen significativamente en la segunda variable de este estudio. A continuación, los hallazgos de cada dimensión serán contrastados con los estudios encontrados como la literatura.

### **La comunicación como elemento básico en el trabajo en equipo**

Los hallazgos respecto a las habilidades sociales básicas mostrados en la tabla 2 tienen respaldo en lo indicado por De la Cruz, quien menciona que en el trabajo en equipo es básico la comunicación en todas sus formas y mantenerla de manera constante. Siendo que las habilidades sociales básicas serian aquellas que desde el inicio de nuestra interacción social y aprendizaje hemos adquirido, estas estarían permitiendo el inicio, desarrollo y mantenimiento de la conversación en el trabajo en equipo (De La Cruz, 2014; Loyaga, 2019). Pues el personal asistencial tendría la capacidad de la escucha activa

que le permitiría interactuarse con los demás, iniciar y mantener una conversación; tendría la capacidad de iniciar de manera verbal la interacción con otros conversando de temas de interés para ambos, sea capaz de solicitar ayuda o información necesaria para situaciones específicas; mostrar agradecimiento ante los favores recibidos. Estas conductas permitirían al personal asistencial establecer vínculos con sus pares (Ibarra, 2020; Kantzenbach, 1996). De esta manera, un adecuado desarrollo de la primera variable de este estudio en su dimensión básicas estaría influyendo significativamente en la segunda variable de este estudio.

### **Habilidades sociales avanzadas y habilidades relacionadas con los sentimientos**

En cuanto a los hallazgos de habilidades sociales avanzadas y habilidades relacionadas con los sentimientos con su impacto positivo en el trabajo en equipo mostrados en la tabla 3 y 4 fueron respaldados por algunos autores. Donde su desarrollo implica una interacción más profunda influenciada por las diversas conductas sociales. En las habilidades avanzadas se da paso al intercambio de experiencias con la finalidad de una integración idónea en el equipo, se desarrolla la capacidad de dar y recibir instrucciones, se desarrolla una actitud asertiva que permita defender con firmeza los puntos de vista individual, pero respetando las opiniones y posturas de los demás sobre todo en situaciones de tensión (Loyaga, 2019). Estas habilidades avanzadas implicarían cierto grado de confianza para el trabajo en equipo; contribuirían en tener un espíritu de equipo

donde los intereses del equipo primen sobre los propios; así como la capacidad de coordinación y apoyo entre los mismos. En el trabajo en equipo, el elemento confianza permite que cada integrante aporte lo mejor de sí y confíe en las capacidades de los demás y que también harán lo mejor de sí mismos, considerándolos como aliados y no rivales. De esta manera, la confianza es primordial para el buen desempeño del trabajo en equipo (De la Cruz, 2014; Costello et al., 2021).

Las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos implican manifestar adecuadamente las emociones propias, mostrar empatía y respeto por los sentimientos expresados por los demás y tener una conducta asertiva respecto a uno mismo y otros. Enfrentar el enojo de otra persona, superar el miedo y autorrecompensarse. Entendiéndose que estas habilidades del personal asistencial en el trabajo en equipo estarían permitiendo relaciones interpersonales efectivas, basadas en un intercambio mutuo que impulse la adaptación de los equipos hacia la consecución de una meta en común, para el logro de una mejor calidad de atención en salud de las personas (Paravic y Lagos, 2021; Jones, 2019).

### **Habilidades alternativas a la agresión y para hacer frente al estrés**

Los hallazgos de la tabla 5 y 6 de habilidades alternativas a la agresión y para hacer frente al estrés estarían relacionadas positivamente con el trabajo en equipo en disponer de voluntad

y colaboración para ayudar a los demás compañeros incluso antes de ser solicitado. También permitirían que sean conciliadores y no causantes de conflictos, es decir que promuevan con entusiasmo un buen ambiente laboral más colectivo. La autorregulación que se logra en entornos problemáticos implica respetar los derechos de los demás encontrando la mejor solución para el logro de la meta común. Lo cual como menciona De la Cruz son características importantes para el trabajo en equipo (Loyaga, 2019; De la Cruz, 2014; Muñoz, 2011). En el sector salud, es frecuente que el personal asistencial conviva con situaciones conflictivas o poco agradables, ante esto es importante que se tenga una actitud creativa y deportiva, se sepa afrontar la vergüenza y fracaso de manera constructiva, para mirar hacia lo que sigue y no afectar el trabajo en equipo (Muñoz, 2018).

## **Habilidades de planificación con el trabajo en equipo**

Con respecto a los hallazgos de la tabla 7 de habilidades de planificación con el trabajo en equipo su relación positiva implicaría la capacidad para definir objetivos y coordinarse. Estas habilidades permiten identificar con claridad y asumir las razones de trabajar juntos. Determinar y distribuir de manera organizada y equilibrada las distintas funciones que cada uno van a desempeñar, definir las acciones y actividades más eficientes y eficaces, así como los recursos intelectuales para ellos, evaluando de manera constante el desempeño del equipo y potenciando las habilidades de sus miembros (Loyaga, 2019; Killcullen et al., 2022).

De esta manera, las habilidades de planificación estarían influyendo con las dimensiones de complementariedad y coordinación del trabajo en equipo. Rasmussen et al. (2020), tras sus hallazgos encontrados entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo, sugiere que las competencias sociales debieran tomarse en cuenta y reconocerse como un factor al momento del diseño de la formación del futuro equipo de trabajo, durante la planificación del trabajo y actividades del equipo en la práctica clínica. Pues estarían influyendo en la capacidad de los equipos para construir conocimiento, en su capacidad de coordinación, en sus formas de comunicación explícitas o implícitas, así como su capacidad para promover conductas adaptativas. Teniendo en cuenta esta investigación, las habilidades sociales contribuyen al desenvolvimiento eficaz en el trabajo en equipo en el personal de salud.

Finalmente, como menciona Andia (2021), hay un gran interés por formar equipos y ayudarles a trabajar de manera eficiente a través de habilidades y reuniones colectivas que traspasan en sobremanera a los de un solo individuo. Sin embargo, como lo mencionan Paravic & Lagos (2021), en la práctica laboral no resulta tan sencillo el trabajo en equipo por el mismo hecho que quienes lo integran tienen diversas actitudes, diversas experiencias, diverso grado de compromiso con la organización y diverso grado de nivel para comunicarse. De esta manera, debe existir un proceso bidireccional del compromiso y confianza entre las organizaciones de salud y sus colaboradores.

Para enriquecer el trabajo en equipo en el personal asistencial, se requiere de un ambiente armónico que promueva el bienestar y

crecimiento personal y colectivo del personal de salud. Es necesario potenciar las formas de liderazgo integrador que promuevan la construcción de aprendizajes colaborativos. Reforzar en el personal de salud su confianza en la toma de decisiones compartidas y su compromiso con la gestión organizacional para el logro de resultados eficientes y efectivos (Vargas et al., 2020; Rapimán et al., 2020).

Si bien en esta investigación se realizó una búsqueda profunda existieron limitaciones en cuanto a la información que contemple ambas variables de estudio en el personal asistencial. Sin embargo, se considera una interesante fuente para continuar y profundizar el análisis e investigación en el sector salud.

## Conclusiones

Se ha confirmado una relación positiva entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo en el personal asistencial de un centro de salud en La Libertad en 2023. Esto se determinó al encontrar un coeficiente de Spearman de 0.652 y un valor de significancia de 0.00.

Además, se ha establecido una conexión positiva entre la dimensión básica de habilidades sociales y el trabajo en equipo en el mismo personal, con un coeficiente de Spearman de 0.268 y un valor de significancia de 0.00.

También se encontró una relación positiva entre la dimensión avanzada de habilidades sociales y el trabajo en equipo, con un coeficiente de Spearman de 0.535 y un valor de significancia de 0.039.

Asimismo, se comprobó una asociación positiva entre la dimensión de habilidades relacionadas con los sentimientos y el trabajo en equipo, con un coeficiente de Spearman de 0.469 y un valor de significancia de 0.00.

Se identificó una relación positiva entre la dimensión de habilidades alternativas a la agresión y el trabajo en equipo, con un coeficiente de Spearman de 0.710 y un valor de significancia de 0.00.

Adicionalmente, se constató una conexión positiva entre la dimensión de habilidades para hacer frente al estrés y el trabajo en equipo, con un coeficiente de Spearman de 0.584 y un valor de significancia de 0.00.

Finalmente, se evidenció una relación positiva entre la dimensión de habilidades de planificación y el trabajo en equipo, con un coeficiente de Spearman de 0.596 y un valor de significancia de 0.00.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades del centro de salud correspondiente que fomenten el desarrollo de habilidades sociales enfocadas en el trabajo en equipo para todo el personal médico.

Se recomienda que las universidades que forman a profesionales del ámbito de la salud promuevan e integren de manera destacada en su currículo académico cursos que potencien el desarrollo de habilidades sociales.

Se recomienda a los directores de servicios de salud y a los administradores públicos que promuevan e incorporen en sus modelos de gestión el desarrollo y la mejora de habilidades sociales como estrategias para potenciar la colaboración en equipo.

Es aconsejable que el personal sanitario fortalezca proactivamente su capacidad para trabajar en equipo, reconociendo de manera dinámica y adaptable la importancia de la colaboración entre los diversos profesionales de la salud.

Se sugiere a las autoridades del sector sanitario, a los administradores de salud y al personal asistencial llevar a cabo investigaciones que examinen ambas variables de estudio y su impacto en el ámbito de la salud.



## **Referencias**

- Aguilar, J. (2010). *Trabajo en equipo: network de psicología organizacional*. Asociación Ocucaqueña de Psicología A.C.
- Anderson, J., Ross, A., Lim, K., Thompson, K., Jhensen, H., & Cooney, K. (2019). Nursing teamwork in the care of older people: a mixed methods study. *Applied Ergonomics*, 80, 119-129. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.05.012>
- Andia, L. (2021). *Gestión del capital humano y trabajo en equipo en el profesional de salud del Hospital Sub Regional de Andahuaylas del 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20500.12692/58449>
- Ballenato, G. (2005). *Trabajo en equipo*. Ediciones Pirámide.
- Bandura, A., & Walters, R. (1974). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Editorial Alianza.
- Bances, R. (2019). *Habilidades sociales: una revisión teórica del concepto* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20500.12802/6098>
- Briones, H. (2019). *Habilidades sociales: una revisión teórica* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20500.12802/5731>
- Brooks, A., Fitzpatrick, S., Dunlap, E. (2022) Creating a Culture of Teamwork through the Use of the TeamSTEPPS Framework: A Review of the Literature and Considerations for Nurse Practitioners. *Journal of Leadership Education*, 21(1). <https://eric.ed.gov/?q=interprofesional+team+and+hospital&id=EJ1331133>
- Colombo, M. (2003). *La cultura organizacional y el trabajo en equipo*. Cultural.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). (2020). *Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. <http://hdl.handle.net/11362/46066>
- Condori, J. (2022). *Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal de salud del POLPOL Santa Rosa Cusco período 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96763>
- Cosio, H., Vaderrama, Y., Otazú, L., & Holgado, M. (2019). Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú. *Rev. Costarricense de Salud Pública*, 28(2), 199-212. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v28n2/1409-1429-rcsp-28-02-199>
- Costello, M., Rusell, K., & Coventry, T. (2021). Examining the average scores of nursing teamwork subscales in an acute private medical ward. *BMC Nursing Journal*, 20(84), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00609-z>
- De la Cruz, L. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Dongil, E., y Cano, A. (2014). Habilidades Sociales. *Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)*, 1-60.
- Farooqi, R., & Ashraf, F. (2020). Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35 ( 4 ) , 675-692. <http://dx.doi.org/10.33824/PJPR.2020.35.4.36>
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente, Inteligencias Múltiples*. Fondo de Cultura Económica, S.A. de C.V.

- Goldstein, A. (1980). *Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (LCHS)*. Projective Way.
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N., & Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanzas*. Martínez Roca.
- Gómez, E. (2019). *Liderazgo transformacional y trabajo en equipo del personal de enfermería de hospitalización, de una institución de salud privada, Lima – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45867>
- Gontero, S., & Novella, R. (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/206), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Ibarra, M. (2020). *Las habilidades sociales desde la tipología de Goldstein: un análisis psicosocial en la ciudad de Victoria de Durango* [Tesis de Maestría, Universidad de Juárez de Durango]. Repositorio Institucional UJED. <http://repositorio.ujed.mx/jspui/handle/123456789/66>
- Jaimes, L., & Paucar, P. (2019). *Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3179>

- Jaramillo, R. (2012). Manual de trabajo. *Departamento de Capacitación y Desarrollo de Habilidades*. <https://acortar.link/muAN9T>
- Jones, A. (2019). The Tuckman's Model Implementation, Effect, and Analysis & the New Development of Jones LSI Model on a Small Group. *Journal of Management*, 6(4), 23-28. <https://ssrn.com/abstract=3525281>
- Kalisch, B., Lee, H., & Salas, E. (2010). The development and testing of the nursingteamwork survey. *Nurs Res*, 59(1), 42-50. <https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e3181c3bd42>.
- Kantzenbach, J., Smith, D. (1996). Sabiduría de los equipos. *Asociación para el Progreso de la Dirección*. <https://acortar.link/MAfnRC>
- Killcullen, M., Woods, A., Carroll, S., Balon, A., Miller, B., & Salas, E. (2022). NICU Nursing Teamwork: Novel Framework and Implications for Practice. *Annals of Nursing Research and Practice*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/https://austinpublishinggroup.com/nursingresearchpractice/fulltext/anrp-v7-id1049.pdf>
- Loyaga, C. (2019). *Habilidades sociales relacionado con la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37560>
- Macayo, E., Vidal, R., Gómez, R., & Cossio, M. (2021). Social Skills of Students from Educational Sciences: Validity, Reliability, and Percentiles for Evaluation. *International Journal of Higher Education*, 10(3), 259-267. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v10n3p259>

- Mamani, A. (2022). *Habilidades sociales en el trabajo en equipo del personal de salud de una Microred en Cusco, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100943>
- Marinho, A., & Borges, L. (2020). As Habilidades Sociais de Enfermeiras Gestoras em Equipes de Saúde da Família. *Psico-USF, Bragança Paulista*, 25(3), 573-583. <https://doi.org/10.1590/1413-82712020250314>
- Mohammed, E., McDonald, W., & Ezike, A. (2021). Teamwork in Health Care Services Delivery in Nigeria: A Mixed Methods Assessment of Perceptions and Lived Experiences of Pharmacists in a Tertiary Hospital. *Integr Pharm Res Pract*, (11), 33-45. <https://doi.org/10.2147/IPRP.S331041>
- Monjas, I (2002). (PEHIS) *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social*. Editorial CEPE.
- Muñoz, C., Crespi, R., y Anghes, R. (2011). *Habilidades Sociales*. Paraninfo.
- Muñoz, D. (2018). *Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32951>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Skills and jobs mismatches in low- and middle-income countries*. <https://acortar.link/wogdHR>
- Ovejero, A. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicoherma*, 2(2), 93-112.
- Paravic, K., Lagos, T. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Editorial Edixtext.
- Pozner, P., & Ravela, P. (2000). Trabajo en equipo. *IIPE Buenos Aires*, 6-29.
- Quispe, H. (2020). *Liderazgo transformacional y trabajo en equipo del personal de la IPRESS techo obrero Sicuani, Cusco – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56996>
- Quispe, M. (2021). *Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal de salud de la Microred Alca. Arequipa 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13452>
- Rapimán, M., Acevedo, I., Osorio, M., & Torres A. (2020). Paul Ricoeur y una vida buena con otros y para otros: a propósito del trabajo en equipo en salud. *Acta Bioethica*, 26(1), 37-42. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2020000100037>
- Rasmussen, M., Tolsgaard, M., Dieckmann, P., Ostergaard, D., Blanco, J., Plenge, P., & Ringsted, C. (2020). Social ties influence teamwork when managing clinical emergencies. *BMC Medical Education*, 20(63). <https://doi.org/10.1186/s12909-020-1953-8>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración*. Pearson educación.
- Roca, E. (2014). *Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales*. ACDE Ediciones.
- Romani, S., Ferrer, M., y Zuta, N. (2019). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>

- Rosen, M., Diaz, D., Dietz, A., Benishek, L., Thompson, D., Pro-novost P., Weaver, S. Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *American Psychologist*, 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Serrano Bringas, A. M. (2023). *Habilidades sociales y trabajo en equipo en el personal asistencial de un establecimiento de salud de La Libertad, 2023* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]
- Skinner. (s.f.). *Skinner y el comportamiento operante*. Cátedra Externa ABA España, Universidad de Cádi.
- Sulkowicz, S. (2017). *StraighTalk at Review Time*. BusinessWeek.
- Thorndike, E. (1929). Sistemas de la psicología del siglo XX. *Ultimo Conductismo*, 264-287.
- Vargas, I., Soto, S., Hernández, M., & Campos S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3).
- Vived, E. (2011). *Habilidades sócales, autonomía personal y autorregulación*. Prensas Universitarias de Zaragoza.





# Religación **Press**

Ideas desde el Sur Global



**Religación**  
Press



ISBN: 978-9942-664-06-8



9 789942 664068