

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y HABILIDADES SOCIALES EN
LOS EFECTIVOS DE LA IX COMANDANCIA DEPARTAMENTAL
DE BOMBEROS DEL CUSCO**

PRESENTADO POR:

BACH. YANET SOLEDAD ENRIQUEZ ARIAS
BACH. BRAYAN ALIPIO HUAMANI HINOJOSA

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

ASESOR

DR. EDGAR YARAHUAMÁN LUNA

CUSCO - PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Afrontamiento al estrés y Habilidades sociales en los efectivos de la IX comandancia departamental de bomberos del Cusco

presentado por: Yanel Soledad Enriquez Arias con DNI Nro.: 73780627 presentado por: Brayan Alipio Huamani Mingosa con DNI Nro.: 75365147 para optar el título profesional/grado académico de Licenciados en Psicología

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 14 de Julio de 2024

Firma
Post firma Edgar Yordhuamán Luna

Nro. de DNI 23966218

ORCID del Asesor 0000-0002-2904-9735

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:366282778

NOMBRE DEL TRABAJO

Afrontamiento al Estrés y Habilidades Sociales en los Efectivos de la Comandancia Departamental de B

AUTOR

Soledad Enriquez; Brayan Huama

RECuento DE PALABRAS

36293 Words

RECuento DE CARACTERES

193762 Characters

RECuento DE PÁGINAS

159 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 14, 2024 5:45 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 14, 2024 5:48 PM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente



BRAYAN YARAHIAM HUAMA
PSICOLOGO
C. P. P. 4698

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a toda mi familia, especialmente a mis padres y hermano Frank, quienes han sido mi fortaleza y apoyo en cada paso de mi vida universitaria y personal, y quienes siempre me han brindado apoyo incondicional y motivación para no rendirme y seguir adelante. Gracias a mi prima Miryam que siempre me motiva y fue mi soporte en el transcurso de la realización de mi tesis. Gracias a todos quienes siempre me motivan y me alientan a seguir hasta conseguir mis objetivos y a mis amigos que me han apoyado en este largo camino.

Yanet Soledad Enriquez Arias

Expreso mi gratitud de manera especial hacia el Dr. Edgar Yarahuamán Luna por su valiosa orientación, apoyo constante, inculcación de la importancia de la investigación. También quiero agradecer a los expertos que colaboraron en la validación de los instrumentos, así como al Teniente Brigadier Jorge Macedo, Jefe de la Oficina de Emergencia y Desastre de la IX Comandancia Departamental. Reconozco a mis profesores de la UNSAAC, quienes han sido una fuente de inspiración, contribuyendo a mi crecimiento académico y personal. Asimismo, agradezco a los bomberos de las diversas compañías del Cusco por su valiosísima participación y comprensión en relación a esta investigación. Finalmente, mi reconocimiento a mis padres, quienes de diversas maneras me brindaron apoyo a lo largo de este trayecto.

Brayan Alipio Huamani Hinojosa

Agradecimiento

Gracias a Dios por darnos fortaleza y guía en cada paso del camino en este trabajo académico, orientándonos para seguir adelante y perseverar hasta la cima de toda nuestra formación profesional. Gracias a nuestra casa de estudio, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cuzco, y a todos los docentes de la Facultad de Psicología Profesional que nos han acompañado en un largo y fructífero crecimiento tanto profesional como humano. Queremos agradecer a nuestro asesor Dr. Edgar Yarahumán Luna, quien compartió con nosotros sus conocimientos y experiencia y se convirtió en guía y mentor durante nuestra preparación para los estudios. Directivos y comandantes de la IX Comandancia Departamental de Bomberos, psicólogos muy profesionales y bomberos en general participantes en la realización de la investigación.

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo principal de determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en los bomberos de la IX Comandancia Departamental del Cusco 2023. La población estuvo conformada por 717 bomberos operativos de las diferentes compañías perteneciente a la IX Comandancia Departamental del Cusco, la muestra estuvo compuesta por 252 bomberos operativos entre las edades de 18 años a 70 años. Los instrumentos de recolección de datos fueron el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (COPE 28) y la Escala de Habilidades Sociales (EHS). La metodología fue cuantitativa, de tipo básica; el diseño, no experimental, descriptivo correlacional. Los resultados de la investigación muestran evidencia estadística $p = 0.00$, Rho de spearman = 0.325 para afirmar que existe correlación significativa entre los Estilos de Afrontamiento al Estrés y las Habilidades Sociales en los bomberos de las diferentes compañías pertenecientes al departamento de Cusco; con este resultado se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Estilos de Afrontamiento al Estrés, Habilidades Sociales, bomberos.

Abstract

The present investigation was carried out with the main objective of determining the relationship between stress coping strategies and social skills in the firefighters of the ninth departmental command of Cusco 2023. The population consisted of 717 operational firefighters from the different companies belonging to the ninth departmental headquarters of Cusco, the sample consisted of 252 operating firefighters between the ages of 18 and over. The data collection instruments were the Coping with Stress Questionnaire (COPE 28) and the Social Skills Scale (EHS). The methodology was quantitative, of a basic type; the design, non-experimental, descriptive correlational. The results of the investigation show significant positive statistical evidence $p = 0.00$, $Rho = 0.325$ to affirm that there is a significant direct relationship between styles of coping with stress and social skills in firefighters from the different companies belonging to the department of Cusco; With this result, the general research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Stress coping styles, social skills, firefighters.

Índice

Introducción.	<i>xii</i>
Capítulo I.	<i>14</i>
Planteamiento de la Investigación.	<i>14</i>
1.1.Planteamiento del problema.	<i>14</i>
1.2.Formulación del problema.	<i>23</i>
1.2.1.Problema general.	<i>23</i>
1.2.2.Problemas específicos.	<i>23</i>
1.3.Objetivos.	<i>24</i>
1.3.1.General.	<i>24</i>
1.3.2.Específicos.	<i>24</i>
1.4.Justificación de la investigación.	<i>25</i>
1.4.1.Justificación teórica.	<i>25</i>
1.4.2.Justificación metodológica.	<i>25</i>
1.4.3.Justificación práctica.	<i>26</i>
1.4.4.Justificación social.	<i>26</i>
1.5.Viabilidad.	<i>27</i>
Capítulo II.	<i>28</i>
Marco Teórico.	<i>28</i>
2.1.Antecedentes de la investigación.	<i>28</i>
2.1.1.Investigaciones internacionales.	<i>29</i>
2.1.2.Investigaciones nacionales.	<i>29</i>
2.1.3.Investigaciones locales.	<i>33</i>
2.2.Bases teóricas.	<i>35</i>
2.2.1.Afrontamiento al Estrés.	<i>35</i>

2.2.2.Estrés.	45
2.2.3. Habilidades Sociales.	46
2.2.4. Bomberos Voluntarios.	66
2.3.Definición de Términos Básicos.	70
Capítulo III.	72
Hipótesis y Variables.	72
3.1.Hipótesis de la Investigación.	72
3.1.1.Hipótesis General.	72
3.1.2.Hipótesis Especificas.	72
3.2.Variables.	73
Capítulo IV.	77
Metodología de la Investigación.	77
4.1.Enfoque de Investigación.	77
4.2. Tipo de Investigación.	77
4.3.Diseño de Investigación.	77
4.4.Población y Muestra.	78
4.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos.	81
4.5.1.Instrumento de la variable 1: “Inventario de Estimación del Afrontamiento Brief COPE 28”.	82
4.5.2.Instrumento de la variable 2: “Escala de Habilidades Sociales”.	86
4.6.Técnicas de Procesamiento de Datos.	90
Capítulo V.	94
Resultados.	94
5.1. Descripción Sociodemográfica del Estudio.	94
5.2. Estadística Descriptica Aplicada al Estudio.	98

5.3. Estadística Inferencial Aplicada al Estudio. 104

5.3.1. Pruebas de Normalidad. 104

5.3.2. Relación entre los Estilos de Afrontamiento al Estrés y las Habilidades Sociales. 107

Capítulo VI. 112

Discusión de Resultados. 112

Capítulo VII. 118

Conclusiones y Recomendaciones. 118

Conclusiones. 118

Recomendaciones. 119

Referencias. 121

Apéndice. 128

Índice de Tablas

- Tabla 1: Teorías de Afrontamiento al Estrés. 38
- Tabla 2: Operacionalización de la Variable Afrontamiento al Estrés. 74
- Tabla 3: Operacionalización de Habilidades Sociales. 75
- Tabla 4: Distribución de la Tabla por Compañías. 79
- Tabla 5: Hoja de preguntas para el juicio de expertos para la validación a través del método DPP de Afrontamiento al Estrés COPE 28. 85
- Tabla 6: Nivel de Confiabilidad del COPE 28 86
- Tabla 7: Hoja de preguntas para el juicio de expertos para la validación a través del método DPP de Habilidades Sociales 89
- Tabla 8: Nivel de Confiabilidad de Habilidades Sociales. 90
- Tabla 9: Matriz de Consistencia Interna. 92
- Tabla 10: Sexo de los participantes de la muestra. 94
- Tabla 11: Rango de los efectivos evaluados. 95
- Tabla 12: Compañía de bomberos a la que pertenece cada miembro evaluado. 96
- Tabla 13: Edades de los evaluados. 97
- Tabla 14: Estilos de Afrontamiento al Estrés. 98
- Tabla 15: Estilos de Afrontamiento al Estrés dirigido al problema. 99
- Tabla 16: Estilos de Afrontamiento al Estrés dirigido a la emoción. 100
- Tabla 17: Estilos centrados en la evitación del problema. 101
- Tabla 18: Niveles de Habilidades Sociales. 102
- Tabla 19: Niveles de Habilidades Sociales por enea tipo. 103
- Tabla 20: Prueba de Kolmogórov Smirnov. 106
- Tabla 21: Relación entre el estilo de Afrontamiento al Estrés y las Habilidades Sociales. 107
- Tabla 22: Relación entre el Estilo Afrontamiento Dirigido al Problema y las Habilidades Sociales. 108
- Tabla 23: Relación entre el Estilo de Afrontamiento al Estrés Centrado en la Emoción y las Habilidades Sociales. 110

Tabla 24: Relación entre el Estilo de Afrontamiento al Estrés dirigido a evitar el problema y las Habilidades Sociales. *III*

Apéndices

Apéndice 1: Prueba original COPE 28. *128*

Apéndice 2: Prueba COPE 28 adecuada al contexto. *129*

Apéndice 3: Prueba original de Habilidades Sociales. *130*

Apéndice 4: Prueba de Habilidades Sociales adecuadas al contexto. *133*

Apéndice 5: Consentimiento informado para los bomberos. *136*

Apéndice 6: Aplicación virtual por medio de google form. *141*

Apéndice 7: Aplicación virtual por medio de Google Form “Habilidades Sociales”. *143*

Apéndice 8: Aplicación virtual por medio de Google Form “Afrontamiento al Estrés”. *146*

Apéndice 9: Procesamiento de datos estadísticos “Afrontamiento al Estrés”. *148*

Apéndice 10: Procesamiento de datos estadísticos “Habilidades Sociales”. *149*

Apéndice 11: Memorando de Autorización de aplicación por parte de las diferentes
compañías de bombero. *150*

Apéndice 12: Memorando de Autorización de aplicación por parte de las diferentes
compañías de bombero. *151*

Apéndice 13: Fotos de las compañías y bomberos. *153*

Introducción

El modo como afrontamos situaciones estresantes y las habilidades sociales que poseemos, son variables psicológicas harto investigadas en el medio local y nacional, y muy importantes para cada individuo; sin embargo, en la sociedad cusqueña donde nos toca desenvolvemos y a nivel nacional estas variables antes mencionadas no fueron escrutadas en la población estudiada que ahora atañe a nuestra investigación.

Sabemos que los bomberos desarrollan sus labores con un alto nivel de riesgos tanto físicos como socioemocionales, estos últimos muy abandonados por nuestro contexto cultural, para reforzar el nivel de respuesta en las distintas emergencias que atienden es necesario afrontar el estrés, que genera su trabajo, de una manera adecuada y que la interacción social dentro de la compañía sea guiada por habilidades sociales plenamente desarrolladas en cada efectivo; esto para brindar un soporte psicosocial a personas que arriesgan su integridad para servir a sus conciudadanos.

Es conveniente mencionar que el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) sus filas están compuestas por peruanos que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. Naturalmente, cuando alguien se alista a ser voluntario, lo hace en los años juveniles contagiado de un espíritu aventurero, hambriento de emociones y deseo de tripular una autobomba o ambulancia, que presurosos cruzan las calles y avenidas de nuestra ciudad cusqueña, pero con el paso del tiempo se empieza a sentir algo más, eso que los hombres profanos, faltos de civismo y carentes de lo que significa abnegación, no sienten.

Así mismo, los objetivos de esta investigación son correlacionar y relacionar el modo como los efectivos afrontan el estrés y las habilidades sociales que cada cual maneja.

Después de lo antes mencionado pasamos a la estructura de la tesis que se realizó del siguiente modo:

En el primer capítulo, se expone el planteamiento del problema, los objetivos: general y específicos, y la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo, se describen los antecedentes que sirvieron de referencias para realizar esta investigación, el marco teórico como sustento de la investigación, y además la definición de algunos términos básicos.

En el tercer capítulo, se presentan las hipótesis y variables. Hipótesis que se plantearon para dar respuestas a los supuestos de este estudio; y variables que serán medidas para definir los resultados generales y específicos de esta tesis.

En el cuarto capítulo, la metodología y las técnicas e instrumentos que se utilizaron y aplicaron; y, por último, el capítulo administrativo de la investigación.

Capítulo I

Planteamiento de la Investigación

1.1.Planteamiento del Problema

En la actualidad, las compañías de bomberos en Perú enfrentan una realidad compleja, compuesta por una fuerza laboral numerosa que, debido a la naturaleza de su trabajo, se encuentran expuestos a niveles elevados de estrés, lo que podría derivar en un inadecuado afrontamiento a tales demandas. Este fenómeno se debe a la constante exposición de los bomberos a una variedad de peligros, como incendios, humo, materiales peligrosos, volcaduras y ruidos; adicionalmente, se suma la presencia de problemas y riesgos inherentes a su labor, tales como quemaduras, muerte, asfixia, fibrosis pulmonar, cáncer, sensibilización, fracturas, lesiones internas y sordera.

La realidad de presenciar el sufrimiento ajeno, desde incidentes menores como un simple sangrado nasal hasta eventos más traumáticos como la pérdida de vidas, constituye un componente adicional que puede generar una inestabilidad emocional significativa, trastornando no solo la vida laboral, sino también aspectos fundamentales como la vida familiar, sexual y personal de los bomberos.

Cabe resaltar que, conforme al D.L. 1260 en su artículo 9° menciona que las compañías de bomberos del Perú solo tienen derecho a recibir sin costo alguno las prestaciones asistenciales de salud y hospitalización, a cargo del Seguro Social de Salud - ESSALUD, los cuales son ocasionados por los actos de servicio; así como las que se manifiesten posteriormente como consecuencia de estos actos de servicio. Las prestaciones se proporcionan hasta la total recuperación y/o rehabilitación del accidentado.

En este contexto, es imperativo reconocer la importancia de implementar estrategias integrales para abordar la salud mental de los bomberos. Se requiere un enfoque que incluya medidas preventivas, como una formación continua que fortalezca sus habilidades y

conocimientos. Además, programas de apoyo psicológico y servicios de salud específicos deben estar disponibles para ayudar a los bomberos a manejar el estrés y enfrentar las experiencias traumáticas.

El reconocimiento social e institucional de la labor de los bomberos, junto con la implementación de políticas de bienestar integral, se vuelve esencial para garantizar un entorno laboral saludable y sostenible. El compromiso de la sociedad y las autoridades en el cuidado de quienes arriesgan sus vidas para proteger a otros es fundamental para preservar la integridad y el bienestar de estos valientes profesionales. Sabiendo el trabajo que realizan y que muchas veces afecta la salud tanto mental y física es la propia institución que no brinda los medios necesarios para que los bomberos afectados reciban las atenciones necesarias, esto también evidencia el poco interés institucional y estatal en salud mental dentro del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Debemos resaltar que conforme al D.L. 1260 los bomberos voluntarios reciben mínimos beneficios por parte del Estado, aunque sean pocos los beneficios se llega a tener acceso a una pensión de gracia por muerte o incapacidad, en algunas ocasiones llegan a tener acceso a programa de becas, transporte libre con el carnet de bomberos, también indicar; como factor muy importante, que el trabajo que desarrollan los bomberos es voluntario y ad honorem, siendo que no media ninguna obligación para pertenecer a este glorioso Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGVBP), lo que implica que no reciben ningún reconocimiento económico por su labor más que el de servir a la sociedad y eso se evidencia por el aprecio que tiene la gente hacia todos ellos.

Innegable es el hecho de que el cuerpo de bomberos voluntarios del Perú sufre carencias institucionales por omisión y negligencia del Estado, estas carencias se ven reflejadas en el deficiente equipo que cada compañía dota a sus efectivos y en muchos casos no se dota en su totalidad, ya que los efectivos muchas veces tienen que enfrentar una

emergencia con botas remendadas, cascos discontinuados, viejos equipos de protección personal que año tras año son heredados de efectivo en efectivo; es por esa razón que algunos bomberos prefieren comprar sus propias herramientas y equipos, pensando en su seguridad, recordemos que los bomberos necesitan constantemente capacitaciones y cursos que fortalezcan sus conocimientos para responder adecuadamente a una emergencia, pero se les brinda muy pocas veces, por lo anterior mencionado anteriormente la falta de un buen equipamiento, la escasa capacitación que reciben y el desinterés de las autoridades; hace que las emergencias sean afrontadas con inseguridades, desconfianza y miedo; factores que merman la capacidad de enfrentar el alto nivel de estrés que contiene este tipo de trabajo y por tanto no ejecutan exitosamente su labor.

En esta investigación será necesario hacer mención de las diferentes áreas que atienden las necesidades del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), algunos de ellos como la oficina de psicología, que se encarga de brindar apoyo psicológico a las personas afectadas ante situaciones de gran magnitud, algunos bomberos están capacitados para manejar primeros auxilios psicológicos y otros hacen lo necesario según su experiencia, el bombero puede paliar el sufrimiento psicológico de la persona, ayudarla a encontrar sus propios recursos y mejorar su estado emocional y, por lo tanto, para que otros profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, médicos) si lo requiere, lo encuentren en mejores condiciones para su recuperación; ahora, el bombero no va a ejercer de psicólogo, va a proporcionar los primeros auxilios psicológicos en el mismo sentido en que un socorrista (Llinás, 1999)

En los años de experiencias como bombero pudimos presenciar que los bomberos al asistir a una emergencia muchas veces presencian a personas afectadas que necesitan primeros auxilios psicológicos, lo cual ellos brindan y dan soporte psicológico según a sus capacidades y experiencia ganadas; también, en algunas situaciones los bomberos al

presenciar emergencias muy fuertes que impactan a su estado anímico y quedan en muchos casos en shock, se requiere apoyo del compañero, es por eso que el efectivo al mando de rango mayor brinde una reunión grupal para saber cómo es que se encuentra cada bombero que presencio una emergencia fuerte; en consecuencia de esta manera se logra regular el impacto emocional que pudo presenciar el bombero.

En resumen, la labor del bombero es desgastante y puede tener consecuencias negativas para su salud física y mental, y para sumar, a veces no nos damos cuenta de lo que nos está sucediendo, pero podemos reconocer estas dificultades en nuestros compañeros. Por lo mismo, se recomienda hablar y ofrecer ayuda al afectado y reconocer la importancia de pedir ayuda a los compañeros, oficiales, superiores, o especialista en salud mental en caso de que algún miembro del equipo tenga alguna dificultad para sobrellevar lo sucedido (Llinás, 1999)

Dentro de la institución no hay indicio de brindar un soporte psicológico a ellos mismos, no hay quienes puedan preocuparse por este problema, por lo cual la importancia de esta investigación es brindar información y herramientas necesarias para que no subestimen el cuidado de salud mental que es importante como la salud física.

Así mismo, cabe mencionar las destrezas y habilidades de planificación que un efectivo debe tener durante todo el proceso de una emergencia, ya que al inicio de esta habrá un efectivo superior que tome el mando y delegue funciones a los demás, y estos últimos también abrazan funciones específicas para el éxito resolutivo de una emergencia.

Enumeremos ejemplos; sabemos que los incendios forestales son el tipo de incendio que más afecta a nuestra comunidad cusqueña, podríamos hablar de los incendios estructurales como los que ocurren en la capital del país, sin embargo, ese tipo de emergencias son inusitadas en nuestro contexto; las habilidades de planificación hará que un efectivo afronte de mejor manera las circunstancias que se presentan en un incendio forestal,

como saber qué hacer si se presenta un terreno irregular, la dirección del viento, el terreno afectado por el fuego o se ve atrapado por las lenguas de fuego, si todo lo contrario, un efectivo no controla sus emociones y se deja embargar por lo suscitado, el estrés que le genere el siniestro superara sus fuerzas y capacidades, teniendo como resultado la insatisfacción, vergüenza y el no haber afrontado con éxito la función que se le encomendó.

En las emergencias médicas los bomberos están enfrentados con situaciones altamente estresantes pues en este tipo de emergencias se trabaja, en la mayoría de casos, con fracturas expuestas, sangre derramada a raudales, gritos de dolor de los afectados, miembros mutilados, la desesperación de los familiares, afectados en estado de inconciencia y en algunas situaciones se vive experiencias con la muerte del atendido; por todo lo anterior mencionado un bombero que tengan las habilidades de planificación, que sepa tomar decisiones, delegar funciones, establecer un objetivos, determinar las propias limitaciones tendrá mayor probabilidad de afrontar toda la carga emocional que implica este tipo de trabajo.

Todo lo anterior narrado corresponde al antes de atender una emergencia, ahora bien, pasaremos a describir lo que sucede durante una emergencia: en una emergencia médica siempre encontramos si no es a gente curiosa a familiares a efectivos policiales o a gente que antes que nosotros lleguemos acudían a los heridos, un efectivo que no tenga las habilidades sociales básicas no podrá comunicar sus deseos a las personas que están circundando la emergencia, y en muchos casos se puede observar que la agresión verbal, el lenguaje descortés, es un recurso que utilizan muchos efectivos en el transcurrir de la emergencia y en ocasiones cuando se llega al lugar de la emergencia por atender se encuentran con efectivos policiales y trabajadores de serenazgo, y las discrepancias que se genera con ellos termina en agresiones verbales y falta de respeto por determinar quién es el más idóneo por atender al afectado; estos altercados no solo se presentan con las distintas instituciones, también con

familiares de las víctimas y con otros efectivos de otras compañías. Las discusiones que se generan durante la atención de una emergencia disminuyen la capacidad de respuesta, ya que están más enfocados en que decir y no en cómo actuar frente a la emergencia suscitada; distrayéndose de los objetivos planeados y aumentando el malestar emocional por las desavenencias causadas por la falta de preparación psicoemocional.

Es importante mencionar que para los bomberos la institución es considerada como un segundo hogar y muchos de los integrantes, dan un pequeño espacio para poder hacer sus guardias y muchos de ellos también van a la institución con esas ideas de ir a encontrarse con sus hermanos bomberos, así poder olvidarse de algunos acontecimientos vividos en su trabajo u hogar que le generan estrés; estando en la compañía los bomberos realizan algunas actividades, tareas o pendientes dentro la institución, mientras ellos están a la espera de la señal para acudir lo más rápido posible a la emergencia suscitada, los bomberos están capacitados para distribuirse las tareas en una emergencia; por ejemplo el efectivo de mayor rango va dirigir y designar tareas a los demás efectivos, por la misma acción que va realizar será necesario que él tenga capacidad de líder y sus habilidades para afrontar el estrés, mientras los demás efectivos al auxiliar y socorrer a las víctimas observan en la emergencia escenas impactantes que afecta psicológicamente, el trabajar y ejecutar el rescate, también son causas que generan estrés; sin embargo, la conducta de un bombero que ha sido testigo de eventos traumáticos, como desmembramientos o hemorragias incontrolables, e incluso situaciones cercanas a la muerte, puede manifestarse de manera inusual y desconocida para su entorno social; también es posible que estas experiencias hayan desarrollado habilidades sociales excepcionales en ellos a lo largo de su vida profesional y personal. Por tanto, esta investigación representa una oportunidad para centrarnos en la cuestión de si están preparados para enfrentar el estrés y si poseen las capacidades necesarias para gestionar sus habilidades sociales de manera efectiva.

Con lo antes mencionado debemos definir las habilidades sociales ya que esta variable también es indispensable en la investigación; las habilidades sociales de una persona empiezan a desarrollarse y a medida que va creciendo la persona va aprendiendo y desarrollando cada vez más sus destrezas sociales, puesto a ello nace las buenas relaciones con la sociedad, cualidad importante de un bombero, cabe mencionar que las habilidades sociales han sido ampliamente estudiadas en Cusco, pero en instituciones educativas (nivel primario, secundaria y superior) instituciones privadas o empresas, careciendo estudios en entidades semicastrenses como la compañía de bomberos.

Las habilidades sociales en general se definen como conjunto de respuestas verbales y no verbales semiindependientes y específicas de la situación a través de las cuales las personas expresan sus necesidades, sentimientos, preferencias relacionales, creencias o derechos, y que respeta todo en las demás personas.

Actualmente, las habilidades sociales se encuentran en el centro de interés para investigaciones que aporten en la sociedad, pues, se observa una amplia difusión de investigaciones respecto al tema y más en el campo educativo, ya que las habilidades sociales son partes esenciales de la actividad humana; por ejemplo los bomberos en las guardias nocturnas en la mayoría del tiempo que están despiertos, interaccionan dentro de la compañía, de igual forma estas interacciones también se dan en otros grupos ya sea, familiar, laboral y académico.

Las habilidades sociales son destrezas psicológicas que a lo largo de nuestra vida lo vamos desarrollando que nos ayudan en un buen y equilibrado desenvolvimiento social, ahora bien si un efectivo presencia una emergencia altamente estresante donde la vida de un tercer estaba en juego o lo observado era sangre y carne viva; lo más probable es que genere un impacto que genere una conmoción emocional, por tal razón el expresar lo acontecido, buscar ayuda en los más próximos o en un profesional y manifestar los sentimientos

encontrados durante y después de la emergencia puede verse obstruidos por un mal manejo de las habilidades sociales.

El trabajo psicológico que se realiza en las compañías de Cusco, a veces llega a verse reducido solamente a un meramente organizacional y de reclutamiento, no se trabaja ni se capacita en habilidades que son necesarias en la institución tales como liderazgo, empatía, trabajo en equipo, autocontrol, asertividad, iniciar una conversación, seguir instrucciones y muchas más; por esa razón es que el trabajo bomberil no llega a buen puerto por encontrarse con esos escollos psicológicos.

Así mismo, para abordar la naturaleza de nuestra investigación, cabe mencionar el menosprecio que muchos efectivos muestran hacia la salud mental, que en muchos casos se hace manifiesto en declaración y omisiones en la atención que brinda el área de psicología, también es necesario subrayar el desconocimiento y el rechazo de la labor del psicólogo, aduciendo argumentos que carecen de fundamento racional y de la misma manera en que los efectivos manifiestan lo anterior mencionado la propia institución lo hace, pero de una manera distinta, haciendo a un lado temas de índole psicológica en la escuela de formación para ser bombero, tocando solamente un tema del total, no exigiendo conocimiento psicológico para los ascensos; por esta razón encontramos efectivos de rangos muy alto que carecen de habilidades propios de su escalafón.

También debemos considerar para efectos de la presente investigación que los bomberos recién ascendidos deben esperar 4 meses antes de realizar plenamente sus actividades debido a un período de adaptación y capacitación intensiva necesario para asimilar las responsabilidades adicionales y habilidades requeridas en su nuevo rango. Este tiempo de adaptación es crucial para garantizar que los bomberos no solo estén familiarizados con los protocolos operativos actualizados y las técnicas avanzadas de rescate, sino también

para asegurar que hayan recibido la formación adecuada en liderazgo y gestión de situaciones de emergencia.

Durante estos cuatro meses, los bomberos recién ascendidos participan en cursos especializados, simulan escenarios complejos bajo supervisión y trabajan en estrecha colaboración con bomberos más experimentados para consolidar su conocimiento teórico con la práctica real. Esta fase de transición no solo fortalece su confianza y competencia en el campo, sino que también garantiza que estén preparados para enfrentar cualquier desafío que pueda surgir en el cumplimiento de sus funciones de manera efectiva y segura.

Así, el período de 4 meses después del ascenso se considera fundamental para asegurar que los bomberos recién promovidos estén plenamente preparados y equipados para asumir su nuevo rol con la máxima eficiencia y profesionalismo, garantizando así la seguridad y protección óptimas de la comunidad a la que sirven. Es importante destacar que ambas pruebas psicológicas fueron ajustadas y personalizadas para adecuarse al contexto de la población objetivo. Además, fueron sometidas a una evaluación por parte de expertos con el propósito de aumentar su validez y confiabilidad en relación a la población en estudio. Por lo tanto, estos instrumentos científicos están debidamente preparados y son adecuados para llevar a cabo la investigación.

En consecuencia, el objetivo principal de esta investigación es establecer relaciones científicamente verificables entre las estrategias de afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en los bomberos voluntarios de la IX Comandancia de Cusco. Con este fin, se buscará dar respuesta a la siguiente hipótesis planteada: ¿Existe relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia departamental - Cusco del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP)?

Es así que al terminar exitosamente esta investigación se podrá incentivar nuevas investigaciones con similares variables. El objetivo es construir una nueva base de conocimiento sobre el tema propuesto y así aumentar la investigación del problema propuesto y discutir nuevos resultados, porque la investigación científica nunca está completamente resuelta y siempre hay nuevas formas de mejorarla, teniendo en cuenta que el mundo en el que habitamos es intrincado y experimenta una continua transformación y progreso.

Finalmente, este estudio debe servir como precursor de futuras investigaciones científicas que intenten buscar y actualizar la información existe sobre el tema en estudio, para que estos resultados puedan ser utilizados en situaciones similares en el futuro, creando y presentando así parte de una mayor participación, el hecho demuestra que la psicología de este tema es muy importante para la sociedad actual y es probable que lo sea en el futuro, y en este sentido pretendemos inspirar y estimular a futuros investigadores en psicología clínica y campos socio-académicos con este trabajo.

Adicionalmente, la sociedad en su conjunto experimentará ventajas, dado que los bomberos se encontrarán en un estado físico, emocional y mental óptimo, lo que les permitirá ofrecer un servicio adecuado a la población.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental- Cusco?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?

¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?

¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación del problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?

¿Cuáles son las características sociodemográficas y el porcentaje de participación en el estudio de los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?

1.3.Objetivos de la Investigación

1.3.1. General

Determinar la relación entre afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

1.3.2. Específicos

- 1) Identificar la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.
- 2) Identificar la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.
- 3) Establecer la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación del problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.
- 4) Describir porcentualmente la participación, conforme a las diferentes características sociodemográficas, de los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El justificar teóricamente, da a conocer que esta investigación busca y brinda información relevante actualizada sobre las variables que deben ser abordadas en el ámbito organizacional y clínico; por ende, nuestra investigación permite mostrar que las teorías establecidas se confrontan con la realidad de las entidades investigadas para así averiguar si son válidas en otros contextos o si existen diferencias.

En esta investigación tiene como fin aportar conocimientos sobre el afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en el cuerpo general de bomberos, cabe mencionar que esta investigación es original ya que en la actualidad no hay ninguna investigación de esta índole en el departamento del Cusco. Estas variables mencionadas están presentes en los bomberos ya que enfrentan situaciones que generan estrés y muchas veces perturba sus habilidades sociales, es por ello, que hemos planteado en investigar y poder fijar cuantitativamente estas dos variables, así saber si están correlacionadas o relacionadas con la población de los bomberos.

El mencionar a los bomberos es debido a las funciones que cumplen tales características son como la valentía, ser asertivos, ser comunicativos y guardar respeto con la sociedad, del mismo modo que ellos deben de afrontar correctamente situaciones que generan estrés, posteriormente esto podría tener un impacto negativo en su capacidad para interactuar socialmente y llevar a cabo sus funciones laborales. Por eso, este estudio se enfoca en determinar la conexión entre la gestión del estrés y las aptitudes sociales en los integrantes del cuerpo general de bomberos.

1.4.2. Justificación Metodológica

En la presente investigación también justificaremos la importancia metodológica, ya que los instrumentos de recolección de datos: cuestionario de modos de Afrontamiento al

Estrés (COPE 28), Escala de Habilidades Sociales (HH. SS), serán sometidos al proceso de validez y confiabilidad por juicios de expertos para corroborar su eficiencia en la población investigada.

Además, se estará usando el diseño descriptivo-correlacional, ya que permite adquirir datos descriptivos de las variables estudiadas y como también permite determinar la existencia de relación entre las variables investigadas.

1.4.3. Justificación Práctica

Con la justificación práctica de esta investigación damos como comienzo indicando que este pueda servir para el campo organizacional, dando información para conocer el panorama actual y real que atraviesa dicha población y de esta manera se podrá plantear programas preventivos promocionales, recomendar habilitar un curso o talleres dirigidos a los bomberos. Los resultados estadísticos también pueden servir de base para futuras investigaciones y de tal manera los próximos investigadores puedan profundizar el estudio de las variables en las compañías de la IX Comandancia.

1.4.4. Justificación Social

Está presente investigación brindará información relevante a las distintas compañías de bomberos de la IX Comandancia del Cusco, ya que se podrá reflexionar y gestionar eficazmente las estrategias de afrontamiento al estrés junto con ellos las habilidades sociales para contribuir con el desarrollo personal y laboral. Además, favorecerá a todos los integrantes de la compañía de bomberos, ya que permitirá manejar mejor el afrontamiento al estrés como también en las habilidades sociales y gracias a estos puede ayudar mejor la convivencia dentro de la compañía ya sea con una mejor comunicación, mejor soporte emocional. Así mismo, la investigación podrá identificar las estrategias para un buen afrontamiento al estrés, posteriormente se podrá tomar medidas adecuadas para los efectivos de la compañía.

De la misma forma, permitirá que se tome en consideración el área de psicología adecuadamente para así poder crear programas preventivos y adquisición de estrategias de afrontamiento productivas al estrés en el contexto organizacional. Así como, la población en general, podrá obtener datos teóricos y estadísticos sobre el afrontamiento al estrés y las habilidades sociales que utilizan los bomberos de dicha población para fines de investigación y apoyo a este grupo de voluntarios.

1.5. Viabilidad

La presente investigación es viable ya que cuenta con soporte de la IX Comandancia a Nivel Departamental, esto se hizo posible gracias a la coordinación con el comandante Macedo y de las diferentes compañías del Cusco, ciñéndonos a las normas y procedimientos correspondientes para su correcta aplicación. Así mismo, se obtuvo facilidades para la adquisición de los instrumentos psicométricos, ya que se contó con el material completo de cada prueba.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se encontró una investigación del autor Belén Muñoz, (2017) de la Universidad Nacional de Chimborazo que se realizó en Chile con tema de estudio titulado “Estrategias de Afrontamiento y Burnout en Bomberos Mendocinos”, su propósito fue determinar si existen diferencias en el uso de estrategias de afrontamiento entre los bomberos de la policía de Mendoza por género y antigüedad, y demostrar la presencia del síndrome de burnout en este grupo mediante el análisis de las mismas variables. La población está conformada por 131 bomberos varones y mujeres. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta sociodemográfica. Entre los resultados más relevantes, las estrategias más utilizadas son: la Focalización en la Solución del problema (FSP) con el 45.16% y la religión (RLG) con 22.58%, con respecto al síndrome de burnout se manifiesta en dimensiones como: Cansancio Emocional 35.48%, Despersonalización 48.39% y Realización Profesional 50%. En consecuencia, de los resultados se elaboró una guía psicoeducativa para prevenir el síndrome de burnout y contribuir a un mejor desenvolvimiento laboral. En conclusión, los resultados mostraron diferencias en el uso de estrategias de afrontamiento. Desde una perspectiva de género, las mujeres tienen un valor más alto de liberación emocional, mientras que los hombres tienen un valor más alto de resolución de problemas y un valor más bajo de Aceptación/Resignación que el promedio. Entre las variables de antigüedad, la escala de burnout se encuentra en la categoría media. Muestra una necesidad de alguna forma de desapego o despersonalización debido al estrés crónico. Los bomberos participantes cuentan con estrategias de afrontamiento adecuadas que les permiten rendir al máximo. Se observaron diferencias de género en el uso de estrategias de afrontamiento, lo que influyó

significativamente en la escala de burnout y otras variables analizadas. Entre estudiantes satisfechos.

Dentro de las investigaciones de tesis internacionales tenemos a Segovia_(2021) de la Universidad Técnica de Ambato quien realizo una investigación titulada “Estrés postraumático y su relación con las habilidades sociales y la resiliencia en bomberos operativos”, se logró evidenciar que el estrés postraumático en los bomberos operativos a pesar de que es un trabajo de mucho estrés y altas demandas la mayoría de los encuestados arrojaron niveles medios con un total de 47,6% de estrés postraumático, un 30,6% alto estrés postraumático y tan solo 21,8% presenta bajo estrés postraumático, se afirma que se necesita seguimiento psicológico incluso con esa pequeña población con bajos niveles de estrés debido a que es necesario que todos tengan un proceso psicológico. En relación con habilidades sociales y resiliencia se demostró que existen niveles medios en los bomberos.

En conclusión, se descubrió que existe una correlación negativa entre el trastorno de estrés postraumático y las habilidades sociales, lo cual resulta beneficioso para superar dificultades, indicando que los bomberos tienen un nivel de habilidades sociales moderado. Asimismo, se encontraron conexiones entre las tres variables en relación con la duración de la carrera de los bomberos en servicio activo. Los resultados fueron evaluados a través de múltiples estudios, los cuales confirmaron la existencia de una relación entre la resiliencia y el estrés postraumático, así como entre las habilidades sociales y el estrés postraumático.

2.1.1. Investigaciones Nacionales

Se encontró a More (2021), tesis realizada en la Universidad Cesar Vallejo, la misma titulada “Estilos de afrontamiento al estrés en los integrantes del cuerpo general de bomberos de la provincia del Santa, 2021”; quien manifiesta que existe un nivel de afrontamiento al estrés entre regular (75.7%) y adecuado (10%) en los integrantes del cuerpo de bomberos, pero un 14.3% aún utilizan un estilo inadecuado de afrontamiento; esto implica que los

integrantes al estar en constante tensión como parte de su labor, se encuentran en la necesidad de razonar y buscar la mejor forma de afrontar diversas situaciones, manteniendo estrategias o estilos que les permitan afrontarlas y que el estilo de afrontamiento focalizado en la solución del problema, presentó un nivel regular (59.7%), seguido de un nivel adecuado (33.7%); esto quiere decir que los bomberos tratan de buscar la mejor solución ante una situación estresante, mediante el análisis y evaluación de la misma, como también, El estilo de afrontamiento focalizado en la solución del problema, presentó un nivel regular (59.7%), seguido de un nivel adecuado (33.7%); esto quiere decir que los bomberos tratan de buscar la mejor solución ante una situación estresante, mediante el análisis y evaluación de la misma.

También tenemos a Sereno (2019) de la Universidad San Pedro de Chimbote, con la investigación titulada “Modos de afrontamiento del estrés en Cuerpo de Bomberos Voluntarios - Chimbote, 2017”, esta investigación corresponde a una de las variables de la presente investigación que vendría a ser el afrontamiento al estrés, concordando con la población de bomberos, dando como conclusión que de acuerdo al estilo enfocado al problema la mayoría de sus modos son usados de forma frecuente, lo cual coincide con el perfil de un bombero al momento de enfrentarse a una situación de estrés y que según el estilo afrontamiento en la emoción un resultado resaltante es el uso de forma frecuente el modo negación.

Tenemos a Ocampo (2011) de la Universidad Nacional Federico Villarreal del departamento de Lima y su investigación titulada “Habilidades sociales y afrontamiento al estrés en pacientes con anorexia y bulimia de un centro terapéutico de Lima”, quien tiene como resultado que entre los resultados de mayor relevancia se encontró que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el afrontamiento al estrés en los sujetos de la muestra ($r=0.419^{**}$, $\text{sig}=0.004$). Respecto a la variable habilidades sociales ocupan en su mayoría el nivel regular en un 52%, también tenemos que el 23,9% presentaron un nivel

de afrontamiento al estrés inadecuado. El estilo de afrontamiento enfocado en la emoción. Un 26.1% corresponde a las otras estrategias de afrontamiento, asemejándose a nuestra variable de afrontamiento al estrés y sus diferentes estilos.

Asimismo, se pudo obtener otra investigación con poblaciones similares ya que también se desempeñan en actividades de riesgo como los bomberos. Según Huanay (2019) de la Universidad Continental, en el departamento de Huancayo, la investigación titulada “Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en soldados que prestan servicio militar voluntariado en zona VRAEM del ejército peruano” en esta investigación también tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre los niveles de resiliencia y los estilos de afrontamiento al estrés. El estudio concluyó que el nivel de resiliencia de los soldados que se ofrecieron como voluntarios para el servicio militar en el sector VRAEM de la 31 Brigada de Infantería del Ejército del Perú en 2018 estuvo significativamente relacionado con los estilos de afrontamiento al estrés.

Otra investigación, la tesis nacional de Poquiona (2019) de la Universidad César Vallejos, elaboró una investigación denominado “Estrategias de afrontamiento al estrés en tres compañías del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú según variables sociodemográficas en Lima-2019”, Con base en las variables sociodemográficas de Lima en 2019, se intentó determinar si existían diferencias en las estrategias de afrontamiento del estrés entre tres compañías generales de bomberos voluntarios del Perú. La población está formada por una dotación de 349 bomberos de ambos sexos de las compañías del cuerpo general de bomberos voluntarios. Es un estudio descriptivo básico que compara métodos cuantitativos no experimentales. La información se recolectó mediante el Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE), se obtuvo un valor de p superior a (0.05), lo que indica que la variable afrontamiento al estrés no fue estadísticamente significativa entre las tres compañías de bomberos, también se refieren a supuestos específicos, lo que confirma que no

existen diferencias con las variables sociodemográficas. Destacar que, dependiendo de las variables de estudio y de la población, no se encontraron más antecedentes nacionales en el rango de edad máximo identificado y promovido en el estudio.

Dentro de las investigaciones de tesis nacionales según los autores Mestanza y Vigo (2022) de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, realizaron la siguiente investigación, “Agresividad y habilidades sociales en personal tropa del ejército baños del inca - Cajamarca” para ello la población y muestra estuvo constituida por 71 participantes (personal tropa) del ejército del sexo masculino que oscilan entre las edades de 18 a 20 años. En los resultados se encontró una correlación significativa negativa moderada ($r = -.506$, sig. = .000). En cuanto, al objetivo para establecer los niveles de habilidades sociales en personal tropa del ejército Baños del Inca –Cajamarca, se encontró que el nivel promedio está representado por el 57.7% posee un nivel promedio, el 14.1% se ubicó en un nivel alto y el 28.2% un nivel bajo. Concluyéndose que existe una relación significativa moderada y negativa entre las variables “agresividad y habilidades sociales”, es decir a mayor agresividad en la manifestación de la conducta menores habilidades sociales posee la persona; además se encontró que existe relación significativa moderada negativa entre las dimensiones agresividad física, ira y las habilidades sociales, y una relación baja negativa entre las dimensiones agresividad verbal, hostilidad y las habilidades sociales.

Según Martha Pineda (Gonzalez, 2019) de la Universidad Cesar Vallejo, quienes realizaron la siguiente investigación “Habilidades Sociales Y Síndrome De Burnout En Efectivos Policiales De La Comisaria Nicolas De Alcazar De El Porvenir – Trujillo, 2019” Esta investigación fue de estudio tipo no experimental, con un diseño de corte transversal correlacional con una población y muestra a la vez de 63 efectivos policiales. Se empleó como técnica a la evaluación psicométrica, utilizando como instrumentos al inventario de habilidades sociales de Goldstein y el cuestionario de burnout de Maslach. Los resultados

indican que los niveles de habilidades sociales generales de los efectivos se encuentran en un nivel medio (46.67%) seguido del nivel alto (43.3%); asimismo, el síndrome de Burnout se encuentra en un nivel bajo (71.67%). Sobre la correlación, se estimó que existe una correlación baja entre habilidades sociales y síndrome de burnout, y por su nivel de significancia existe una correlación altamente significativa. Así mismo es una correlación negativa por lo que la relación entre las variables es inversa; esto quiere decir que, a mayor nivel de habilidades sociales, menos presencia de niveles de síndrome de burnout.

Actualmente un gran número de instituciones, por ende, profesionales, se encuentran en una interacción constante con las personas dentro del cumplimiento de sus funciones, ya sea para la prestación de un servicio o para la adquisición de un producto; y no siempre se encuentran preparados o poseen las habilidades necesarias para sobrellevar las dificultades que este trabajo implica, incluso terminan experimentando distintas consecuencias negativas producto de la monotonía. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la comisaria Nicolás de Alcázar de El Porvenir; con el objetivo de aportar al entorno de estudio y a futuras investigaciones.

2.1.2. Investigaciones Locales

Dentro de las investigaciones locales según los autores Año y Quispe (2021) de la Universidad Andina del Cusco, quienes investigaron el “Afrontamiento al estrés e impulsividad en conductores de transporte público urbano del departamento del Cusco 2020”. En esta investigación, el primer objetivo consiste en establecer la relación entre los métodos de enfrentamiento al estrés y el grado de impulsividad en conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cusco en el año 2020. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo y se clasifica como descriptivo y correlacional, siendo de naturaleza no experimental. Se empleó una muestra de 269 conductores. Para la recolección de datos, se utilizaron el Cuestionario de

Afrontamiento del Estrés (CAE) y la Escala de Impulsividad de Barrat Versión 11 (BIS 11). Una vez recopilados los datos, se llevaron a cabo análisis utilizando el software estadístico SPSS 26. Como resultado, se encontraron correlaciones significativas entre el nivel de impulsividad y diversos métodos de afrontamiento, tales como la expresión emocional abierta, la reevaluación positiva, la auto focalización negativa y la búsqueda de apoyo social.

Quispe Rojas (2022) en la investigación local de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, investigan el “Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al estrés en el personal policial de la unidad de tránsito y de seguridad vial (UTSEVI) Cusco-2020. Este estudio tuvo el objetivo de identificar la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en el personal policial de la Unidad de Tránsito y Seguridad Vial (UTSEVI) Cusco - 2020. El estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo profesional con diseño no experimental transaccional, con una muestra no probabilística intencional que estuvo conformada por 144 efectivos policiales operativos tanto masculinos como femeninos, quienes laboraban en la UTSEVI. En esta investigación se pudo observar primeramente que existe una relación significativa moderada entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento con un coeficiente de correlación canónica de 0.56; aceptándose así la hipótesis alterna. En segundo lugar, el 28% (40) del personal policial de la UTSEVI manifiesta tendencia del síndrome de burnout; un 42% (61) revela riesgo y solo un 30% (43) no presenta riesgo. Tercera. Respetando los niveles altos y bajo de las dimensiones del burnout propuestos por Maslach y Jackson (1981), un 51% (73) del personal policial operativo de tránsito demuestra cansancio emocional alto, 31% (44) de despersonalización alta y solo 17% (24) de realización personal baja. Cuarta. Se aprecia que, dependiendo a las circunstancias, un 85% (122) de los policías prefieren los estilos de afrontamiento enfocados en el problema y un 95% (136) los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción. El enfoque en otros estilos es de muy poco uso con el 57% (82). Quinta. Se halla relación

negativa baja en la mayoría de los niveles; solo en los estilos de afrontamiento enfocados en otros estilos (OE) y la realización personal (RP) presenta una relación negativa moderada. Sexta. No se encuentra relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de burnout. Séptima. En relación con las variables sociodemográficas y los estilos de afrontamiento, se observa relación entre género y los estilos de afrontamiento enfocados en el problema con un $p = 0.046$; en el resto de los casos no se encuentra relaciones significativas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Afrontamiento al Estrés

El término afrontamiento que implicaría la traducción literal de la palabra inglesa coping, sustantivo verbal del verbo to cope, con el significado etimológico está relacionado con la palabra latina capa, este viene a explicar las acciones que una persona toma para sobrevivir y superar los problemas y dificultades de la vida. Así, en el contexto del estrés, el coping o afrontamiento incluiría todas las respuestas a los acontecimientos estresantes. (Miller.1980, 1993)

El concepto de afrontamiento ha sido reconocido en psicología desde el siglo XX. Hay muchas teorías y definiciones sobre este concepto, pero no se ha llegado a un consenso único, por lo que tiene sentido mirar algunas definiciones existentes que han marcado su perspectiva actual, y principalmente de Lazarus y Folkman. Este autor sostiene que el afrontamiento se asemeja a un proceso de respuesta frente a situaciones que el individuo percibe como estresantes, amenazantes y que podrían afectar su bienestar. En este proceso, la evaluación cognitiva, particularmente la evaluación secundaria, desempeña un papel fundamental al analizar las acciones que se pueden emprender para manejar y enfrentar la situación estresante. (Folkman S. L., 1986)

El termino Afrontamiento también es muy utilizado en el trabajo, refiriéndose al estrés y la adaptación en situaciones estresantes. No existe una definición universalmente

aceptada, sino una variedad de definiciones que van desde patrones de funcionamiento neuroendocrino y autonómico hasta tipos específicos de procesamiento cognitivo e interacción social.

Según Sandin (1995) muchos investigadores definen el afrontamiento como un conjunto de respuestas a una situación estresante que se implementan de alguna manera para reducir las características adversas de la situación. En otras palabras, el afrontamiento se refiere a esa parte del proceso de estrés que involucra los intentos de una persona para lidiar con los factores estresantes. Por tanto, se llevan a cabo reacciones provocadas por la situación estresante para controlarla y/o neutralizarla. En otras palabras, el afrontamiento se refiere a un proceso que involucra los intentos de un individuo para resistir y superar las demandas excesivas que se le imponen en su vida y restablecer el equilibrio. (Lévano, 2003)

a. Teorías de Afrontamiento al Estrés

Definido el afrontamiento al estrés nos corresponde hablar de las teorías respecto a la presente variable, como la de Pearling y Schooler(1978), quienes plantean la Teoría del ego según el psicoanálisis, al respecto Encinas (2019), nos menciona que el individuo maneja su relación con el entorno para solucionar problemas y reducir el estrés; este es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, en él se incluyen mecanismos primitivos así como mecanismos de defensa.

Así mismo, el psicoanálisis del ego en 1937 define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés (Park & Folkman, 1997; Pearling & Schooler, 1978). En esta línea se define un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los cuales producen una distorsión de la realidad, hasta mecanismos más evolucionados, ambos agrupados en lo que se conoce como mecanismos de defensa. Desde esta perspectiva, mediante el afrontamiento es que el individuo maneja su relación con el entorno; este es considerado el proceso más

organizado y maduro del yo, al ubicarlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores. (Amarís Macías et al., 2013)

También tenemos a Carver y Scheier (1981), con su Teoría del Modelo de Autorregulación, la cual es definida por Encinas (2019) como el afrontamiento que resulta de los mecanismos internos, ya sean innatos o adquiridos, y de la regulación interna que posee para controlar el estrés; seguidamente tenemos a Lazarus y Folkman (1986) y su Teoría del Estrés la cual es definida también por Encinas (2019) como aquella que ante una situación estresante, el ser humano en primer lugar reconoce al estímulo estresor, y luego evalúa sus recursos tanto propios como los del entorno y los utiliza cognitiva y conductualmente para lograr el retorno del equilibrio.

Carver y Scheier (1981) integran en su teoría de autorregulación una concepción de la autofocalización entendida como estado y a la vez como disposición, donde, además de emplear manipulaciones experimentales, también la conceptúan como rasgo multidimensional. En su perfil de rasgo, la autoconciencia es la disposición o tendencia de los sujetos para estar autofocalizados en aspectos del "self" tanto privados (conciencia de pensamientos, sentimientos...) como públicos (conciencia de sí mismo como objeto social, apariencia, presentación ante los demás...). (Jiménez Rodríguez, 2005)

Por último, tenemos a Moos y su Teoría del Modelo Transaccional, definida por Encinas (2019) como aquella que ante una situación estresante, existe un repertorio de factores personales (crisis, valoración de los propios recursos de afrontamiento), como contextuales (ambiente) que producirá una respuesta para abordarla, con la finalidad de alcanzar o recuperar el bienestar perdido.

Según Peña Palacios (2017), Lazarus y Folkman (1986) definieron que el estrés es una interacción entre el individuo y su entorno circundante, surgiendo como resultante del análisis cognitivo que realiza el sujeto a cerca de los sucesos considerados estresantes. Las

transacciones realizadas entre la persona y su ambiente, son las determinantes para conocer si los recursos con los que se cuentan son suficientes ante una exigencia del medio, estos mismos de no ser suficientes para el manejo de situaciones nuevas o desconocidas, predisponen un estado de desequilibrio en el organismo.

Dicha teoría se encuentra basada en los siguientes supuestos básicos, inicialmente se resalta la interacción del individuo y su ambiente, posterior el análisis o evaluación cognitiva de las situaciones abrumadoras o estresantes y el proceso de afrontamiento del individuo hacia las situaciones consideradas como estresantes o exigentes. (Peña Palacios, 2017)

Tabla 1 Teorías de afrontamiento al estrés

Autor (es)	Año	Teoría	Descripción
Pearling y Schooler	1978	Teoría del ego según el psicoanálisis	El individuo maneja su relación con el entorno para solucionar problemas y reducir el estrés; este es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, en él se incluyen mecanismos primitivos así como mecanismos de defensa.
Carver y Scheier	1981	Modelo de autorregulación	El afrontamiento resulta de los mecanismos internos, ya sean innatos o adquiridos, y de la regulación interna que posea para controlar el estrés.
Lazarus y Folkman	1986	Teoría del estrés	Ante una situación estresante, el ser humano en primer lugar reconoce al estímulo estresor, y luego evalúa sus recursos tanto propios como los del entorno y los utiliza cognitiva y conductualmente para lograr el retorno del equilibrio.
Moos	1995	Modelo transaccional	Ante una situación estresante, existe un repertorio de factores personales (crisis, valoración de los propios recursos de afrontamiento), como contextuales (ambiente) que producirá una respuesta para abordarla, con la finalidad de alcanzar o recuperar el bienestar perdido.

Nota: Tomado de Encinas, 2019, p.7

Para le presente investigación se usará la Teoría del estrés de Lazarus y Folkman, la cual sirvió de base para definir el instrumento Inventario Multidimensional de Estimación del

Afrontamiento (COPE), para posteriormente Moran, C. y Manfa, D. adaptar ese instrumento en el Inventario de Estimación del Afrontamiento Brief-COPE 28.

A continuación, procederemos a hablar de los diferentes estilos de afrontamiento al estrés conforme al Inventario de Estimación del Afrontamiento Brief-COPE 28.

b. Estilos de Afrontamiento del Estrés

Según Carver indica que los estilos de afrontamiento son formas habituales de reaccionar, afrontar eventos estresantes; es decir, a lo largo de los años, una persona experimenta diversas situaciones agradables o desagradables, por lo que desarrolla ciertas habilidades, cualidades, etc., que se convierten en un rasgo único del sujeto; Lo mismo ocurre cuando se presentan situaciones adversas, peligrosas y/o difíciles donde el sujeto crea una forma particular de responder a ese evento durante el tiempo. (Carver et al, 1989)

Los estilos serían los procedimientos característicos “diferencias individuales a nivel de rasgo o tipo” de cómo las personas responden al estrés, ya sea en diferentes situaciones o a lo largo del tiempo en la misma situación; En parte, tales estilos pueden reflejar las formas preferidas de afrontamiento de una persona porque son consistentes con sus valores, creencias, metas e ideales. Un ejemplo de estilos de afrontamiento sería el estilo represivo de la represión vs. Sensibilización o el patrón tipo A de conducta. (Buendía, 1993)

Otras definiciones indican que los estilos de afrontamiento se refieren a las tendencias personales para hacer frente a las situaciones y dan cuenta de las preferencias individuales en el uso de un determinado tipo de estrategia de afrontamiento y su estabilidad temporal y situacional. Es decir que los estilos son las formas habituales, relativamente estables, que tienen un sujeto para manejarse con el estrés, las estrategias son situacionalmente dependientes, en constante cambio e influenciadas por los estilos con los que el sujeto tiene que enfrentarse a los problemas cotidianos. (Figuroa, 2006)

Con estos conceptos sobre los estilos de afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (Folkman S. L., 1986) que son características de cada sujeto, se realizó un cuestionario llamado “modos de afrontamiento del estrés”, este cuestionario pudo obtener tres estilos de afrontamiento los cuales son: el primero está enfocado en el problema, el segundo está enfocado en la emoción, el tercero enfocado a otros estilos adicionales o estilo evitativo, cada uno de ellos cuenta con su respectiva estrategia de afronte. (Carver et al., 1989)

Para conocer más sobre esta teoría, será necesario definir que el afrontamiento se da en necesidad de responder, reaccionar, disminuir y sobrellevar aquellas situaciones que generan estrés; puesto a ello se distinguen tres principales estilos de afrontamiento. (Lázaro & Folkman, 1987)

– *Estilo Enfocado en el Problema*

Se enfoca en resolver y/o modificar una situación estresante, es decir, está dirigido a tomar acciones con el propósito de mejorar y superar la situación adversa. Por ejemplo, un hombre que está casado y tiene hijos sufre un accidente de tráfico que resulta en la pérdida de la capacidad de mover sus piernas. Ante esta circunstancia, el hombre se da cuenta de que tiene responsabilidades familiares que cumplir a pesar de su incapacidad para caminar. En respuesta, desarrolla una idea de negocio que le permita mantenerse económicamente y salir adelante con su familia. Según la teoría de Carver e. a. (1989) y Carver, Scheier, & 1994. citado por Rimachi Quispe (2021), lo cual indican que este estilo en el problema incluye 5 estrategias o modos de afrontamiento:

Afrontamiento Directo

Se hace referencia a abordar directamente el problema o la situación adversa con el fin de modificarlos. Este enfoque de afrontamiento puede manifestarse de tres maneras: primero, enfrentando la situación estresante mediante la aplicación de diversas habilidades y

comportamientos con el objetivo de superar positivamente el evento desafiante y reducir el estrés que este ha generado. En segundo lugar, la negociación implica renunciar a algo que deseamos para persuadir a la otra parte a renunciar a algo que posee, con el propósito de cambiar la situación estresante. Y, por último, se encuentra la retirada, que como su nombre sugiere, consiste en abandonar y evitar la situación que está generando un nivel excesivo de estrés, con la finalidad de que este se disipe. Esta forma de afrontamiento es apropiada en casos de fobias, donde la retirada de la situación puede llevar a una disminución o desaparición de los niveles de estrés.

Planificación de Actividades

Este estilo de afrontamiento se desarrolla durante la fase de evaluación secundaria, en la cual el individuo está examinando, creando, planificando y visualizando actividades que puede llevar a cabo para enfrentar de manera efectiva la situación estresante.

Supresión de Actividades

Este tipo de afrontamiento se refiere a la acción de limitar, reducir o abandonar ciertos compromisos, metas y tareas que obstaculicen la capacidad de la persona para superar o controlar la situación estresante. Un ejemplo podría ser el caso de una joven profesional con una hija de 6 años. Esta profesional trabaja largas horas en una empresa y no tiene a nadie que cuide a su hija por las tardes, lo que le genera preocupación, ansiedad y desconfianza. Como resultado, su desempeño tanto en el trabajo como en su vida personal se ve afectado. Por lo tanto, decide solicitar una reducción en sus horas de trabajo para poder dedicar más tiempo a su hija y estar más concentrada en sus responsabilidades.

Retracción de Afrontamiento

Se hace referencia a la acción de retrasar, postergar o esperar el momento oportuno para enfrentar una situación estresante con el propósito de superarla de manera beneficiosa.

Búsqueda de soporte social

Este enfoque de afrontamiento se activa cuando la persona busca el apoyo de su entorno, es decir, solicita recomendaciones, consejos, sugerencias, entre otros, con el propósito de sentirse comprendida y reafirmar que su forma de enfrentar una situación estresante es la adecuada.

– *Estilo Enfocado en la Emoción.*

Según Carver y Scheier (1994), este enfoque de afrontamiento se enfoca en regular las emociones que surgen como resultado de una situación estresante. Es un proceso más cognitivo en el que la persona se esfuerza por controlar sus emociones y salir adelante en esa situación. Un ejemplo ilustrativo sería el caso de alguien que sufre la pérdida de su cónyuge, una experiencia profundamente dolorosa e inevitable que desencadena emociones intensas como tristeza, desesperanza, desconsuelo y angustia, entre otras. Sin embargo, esta persona se da cuenta de que no puede permitir que esas emociones dominen su vida en el futuro. Por lo tanto, emplea estrategias que le permiten continuar con sus actividades diarias y, con el tiempo, logra superar emocionalmente esa pérdida. (Rimachi Quispe, 2021)

Según la teoría de Carver y Scheier (1989), citados por Rimachi Quispe (2021), en el cual refieren que este estilo enfocado en la emoción incluye 5 estrategias o modos de afrontamiento los cuales son:

Búsqueda de Soporte Emocional

Este modo de afrontamiento se produce cuando el individuo reconoce sus emociones ante una situación estresante y se esfuerza por gestionarlas con el propósito de superarlas y mantener su estabilidad emocional. Cuando una persona se encuentra en una situación estresante, es probable que experimente diversas emociones, algunas de las cuales pueden ser adaptativas, mientras que otras pueden no serlo. Si estas emociones son intensas y persisten durante un largo período de tiempo, pueden causar desequilibrios en la persona. Sin embargo,

cuando las emociones que en un momento dado fueron intensas ya no lo son, esto puede motivar al individuo a afrontar la situación de manera efectiva y recuperar su estabilidad emocional.

Reinterpretación

Este método de afrontamiento se centra en una reevaluación optimista y esperanzadora de las emociones que han generado angustia, inquietud y agobio, con el fin de permitir que la persona continúe actuando de manera adecuada frente a la situación estresante. Un ejemplo ilustrativo sería el de un jugador de tenis que se encuentra en desventaja en la final de un torneo en su categoría y se siente muy angustiado. Sin embargo, se toma unos minutos para respirar profundamente, adopta una perspectiva positiva y se dice a sí mismo que aún tiene la oportunidad de recuperarse porque el juego no ha terminado. A partir de ese momento, comienza a recuperar los puntos perdidos y finalmente logra ganar el campeonato.

Aceptación

Este modo de afrontamiento se desarrolla de manera gradual en los dos procesos de evaluación frente a una situación estresante. En primer lugar, ocurre en la evaluación primaria, cuando la persona reconoce que existe una situación real que requiere atención debido a que está causando malestar. En segundo lugar, se manifiesta en la evaluación secundaria, cuando la persona identifica la presencia o ausencia de estrategias para enfrentar eficazmente esa situación.

Retorno a la Religión

Este estilo de afrontamiento es de gran importancia para muchas personas, ya que encuentran en la religión un apoyo emocional y un refugio donde pueden hallar un sentido en sus vidas y seguir adelante con diversos proyectos. A menudo, recurren a esta estrategia,

aunque no todos los individuos que han experimentado la pérdida de un ser querido o la amputación de una parte de su cuerpo la utilizan de la misma manera.

Análisis de Emociones

Este método de afrontamiento implica reconocer, evaluar y tomar conciencia de las emociones que se están experimentando en respuesta a una situación estresante. El propósito de este proceso es identificar si estas emociones están causando trastornos emocionales y adaptativos

– *Estilo enfocado en la evitación*

En este estilo enfocado a la evitación Carver, (1989), citado por Huanay Yauli, (2019) agrupa a tres estrategias de afronte ya que son pocas personas las que utilizan este tipo de estilo de afrontamiento; estas son:

Negación

Este enfoque de afrontamiento no es el más adecuado, ya que a medida que pasa el tiempo, puede volverse más perjudicial y peligroso para la persona. Comienza en la evaluación primaria, donde la persona se niega a aceptar que hay una fuente de estrés que realmente está causando malestar. Un ejemplo de esto es una mujer a quien le han diagnosticado cáncer de pulmón. Desde el momento en que el médico le informa del diagnóstico, ella actúa como si nunca hubiera recibido la noticia, al negarse a aceptar y afrontar la situación estresante. Esto la lleva a no buscar de inmediato un tratamiento para superar la enfermedad, lo que finalmente le causa un perjuicio a sí misma.

Conducta Inadecuada

Este enfoque de afrontamiento se refiere a cuando una persona aborda el evento estresante minimizándolo o considerándolo como algo de poca importancia. Esto se llama desconexión del comportamiento. En otras palabras, la persona no espera resolver el problema de manera efectiva, sino que más bien espera que se resuelva por sí solo. En este

proceso, puede dejar de lado sus metas y objetivos y, en algunos casos, se conforma con vivir con la situación estresante sin intentar cambiarla o superarla de manera activa.

Distracción

El estilo de afrontamiento conocido como "desconexión mental" se define por la actitud de la persona de distanciarse mentalmente y desinteresarse ante una situación estresante. Aquellos que recurren a este enfoque utilizan diversas estrategias para apartarse de la situación adversa. Estas estrategias pueden comprender la ensoñación, la distracción mediante la televisión o el uso de Internet, pensar en otros temas y distanciarse completamente del propósito de resolver la circunstancia estresante.

2.2.2. Estrés

Comenzando a fundamentar las bases teóricas definiremos el término estrés, que fue utilizado desde el siglo XVI, para referirse a experiencias negativas tales como adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, según el Oxford English Dictionary de 1933. Esta palabra estrés proviene de las voces griegas stringere, lo cual significa 'provocar tensión'.

Como también definimos la palabra estrés llevo del campo de la física. En este campo, la palabra (stress) hace referencia al cansancio, ahogo de los objetos, es decir, a la presión que ejecuta un cuerpo sobre otro. (Martínez, 2017)

Sabemos que esta palabra refiere a un grado de tensión que experimenta una persona frente a un acontecimiento o situación, cabe decir que no todas las personas perciben el mismo nivel de estrés, y que existen algunas personas que no se estresan con facilidad, como también hay personas que se adaptan a una situación y otras por el contrario no lo logran.

Es así, que haremos mención algunos autores que definan esta palabra. Lazarus y Folkman citado por Sánchez, (2010), el estrés es un conjunto de relaciones especiales entre las personas y las situaciones, en las que se considera que las situaciones agotan o exceden

los recursos propios y ponen en peligro el bienestar de una persona. Enfatizar los factores psicológicos o cognitivos y los procesos de evaluación.

Moscoso define el estrés como un estado o experiencia desagradable que persiste en el tiempo y se acompaña de alteraciones psicofisiológicas, que se producen en los individuos en mayor o menor medida como consecuencia de relaciones alteradas con el entorno que les impone demandas. Lo amenaza objetiva o subjetivamente a él, en lo que tiene poco o ningún control o creencia. (Moscoso, 1994)

Hay numerosos datos epidemiológicos. Los estudios han buscado identificar las influencias de factores sociales, laborales y de estilo de vida en relación con el estrés, la salud y el bienestar. De hecho, el estrés laboral se ha convertido en la principal fuente de estrés para los adultos en los Estados Unidos y ha experimentado un aumento gradual en las últimas décadas. Situaciones en las que se percibe tener poco control, pero se enfrentan a altas demandas se han asociado con tasas más elevadas de enfermedades como ataques cardíacos, hipertensión, obesidad, adicciones, ansiedad, depresión y otros trastornos. (Fink, 2010).

2.2.3. Habilidades Sociales

a. Desarrollo Histórico de la Variable

Es importante destacar que en la literatura científica no existe un acuerdo unánime en la definición de las habilidades sociales. Este desacuerdo se extiende al lenguaje coloquial, donde hay diversas interpretaciones sobre lo que pueden constituir habilidades sociales. Por ejemplo, en algunos contextos se podría pensar que las personas que buscan más interacción interpersonal han desarrollado habilidades sociales más avanzadas. Sin embargo, es crucial señalar que el concepto de habilidades sociales se refiere a las capacidades específicas que permiten a las personas responder de manera apropiada y flexible en situaciones sociales, respetando los derechos tanto del emisor como del receptor de la comunicación. Esto no tiene relación directa con la necesidad de interacción social.

En realidad, las habilidades sociales se centran en la capacidad de comportarse de manera efectiva en entornos sociales, respetando los derechos de los demás y reduciendo la probabilidad de conflictos u otros problemas. Aunque existe un pequeño consenso en estas definiciones básicas, la interpretación y el enfoque de las habilidades sociales pueden variar considerablemente. Por lo tanto, es necesario reflexionar sobre las diferentes aproximaciones teóricas presentes en la literatura científica para comprender y abordar adecuadamente este concepto. (McFall, 1982).

Ahora bien, haremos un recuento histórico de los inicios de la conceptualización de habilidades sociales: Salter (1949). Terapia de Reflejos Condicionados.

Inicios habilidades sociales. Salter en 1949, en su libro “Seis técnicas para habilidades y técnicas de autoexpresión para pacientes con inhibición social” desarrolló las primeras técnicas y denominaciones dentro del tema y constituyéndose como los inicios del estudio de las habilidades sociales, además, Salter es considerado uno de los padres de la terapia de conducta (Salter, 1949).

Wolpe en 1958, empezó a utilizar el término de Conducta Asertiva, definida como la expresión adecuada de sentimientos, esta denominación posteriormente pasaría a ser sinónimo de habilidades sociales. La conducta asertiva se define como la expresión adecuada de sentimientos.

En 1967, Argyle y Kendon definieron el término “habilidad social” como una actividad organizada y coordinada en relación a un objeto o una situación, también relacionaron este término con la Psicología Social (Argyle, 1967).

En 1976, se dieron los primeros pasos en la investigación relacionada con el entrenamiento de habilidades sociales. Los estudios iniciales en este campo fueron realizados por Eisler y Hersen en 1973, así como por Goldstein en 1976. Estos investigadores fueron los

pioneros en una serie de investigaciones que sientan las bases para el desarrollo de la terapia de comportamiento, siguiendo la línea propuesta por Salter. (Goldstein A. S., 1989).

El primer libro acerca de la asertividad se editó en 1978 y en él se define la conducta asertiva como la capacidad que tiene una persona para actuar en defensa de sus propios intereses, expresar sus emociones de manera honesta y defenderse sin sentir ansiedad, todo esto mientras ejerce sus derechos sin infringir los de los demás. (Alberti & Emmons, 1978).

Las definiciones actuales de habilidades sociales se introdujeron con Gresham en 1986 y 1988. Él señala que en la literatura se encuentran tres enfoques para definir el término habilidades sociales: (1) Definición de aceptación por parte de iguales: Se refiere a que los niños que son más hábiles en habilidades sociales son generalmente aceptados y populares entre sus compañeros en la escuela., (2) Definición conductual: Se basa en la adquisición de habilidades interpersonales que permiten una interacción mutuamente satisfactoria con otros., y (3) Definición de validación social: Implica que las habilidades sociales son un conjunto de competencias que permiten a un niño mantener relaciones sociales positivas y adaptativas con otros. (Monjas & González, 2000).

Las Funciones de las Habilidades Sociales según Gil y León (1998) esto se refiere a la capacidad de obtener recompensas o gratificaciones positivas en situaciones de interacción social y mejorar las relaciones interpersonales en la interacción, Impedir el bloqueo del refuerzo social que brindan las personas significativas para el sujeto, Disminuir el estrés y ansiedad en situaciones conflictivas, y Mejorar la autoestima y autoconcepto (Lorenzo & Bueno, 2011).

LLacuna y Pujol (2004) El asertividad se define como la habilidad personal que nos permite expresar nuestros sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento adecuado y de una manera apropiada, teniendo en cuenta también los derechos de los demás. (Allasi Pari & Sánchez Capcha, 2018).

b. *Aproximación Teórica*

– *Aproximación Etimológica*

Desde el punto de vista etimológico, la palabra "habilidad" tiene su origen en el latín "habilitas", que denota la condición de ser hábil. A su vez, este término se deriva de "habilis", que se refiere a las diversas capacidades que una persona posee. También se sugiere que proviene del verbo latino "habere", que significa "tener", aludiendo así a las múltiples capacidades que una persona puede tener. El desarrollo de las habilidades ocurre a lo largo de la vida a través del aprendizaje y se perfecciona con la experiencia, lo que facilita la realización de tareas de manera más sencilla y con menos dificultad. Una persona se considera hábil cuando puede llevar a cabo con éxito una tarea específica gracias a su destreza.

Según la Real Academia Española (2021), la palabra "habilidad" se define como la "capacidad y disposición para ejecutar algo con gracia y destreza". En otras palabras, se refiere a la aptitud de una persona para llevar a cabo una actividad de manera acertada y con cierta facilidad. La habilidad implica el talento que posee una persona para llevar a cabo una tarea de manera efectiva.

Es cierto que las habilidades pueden ser innatas o adquiridas a través del aprendizaje. Entre las habilidades más fundamentales, se destacan las habilidades cognitivas, que involucran procesos mentales, las habilidades sociales, que se refieren a la capacidad de relacionarse con otros, y las habilidades físicas, que abarcan la coordinación del cuerpo. Además de estas, algunos investigadores también consideran las habilidades personales, que nos distinguen como individuos y como especie, y las habilidades laborales, que son las aptitudes necesarias para desenvolverse en el entorno laboral y el mercado de trabajo. Estas habilidades abarcan un amplio espectro de capacidades que son esenciales para el éxito y la adaptación en diferentes aspectos de la vida.

En cuanto a la etimología de la palabra "social", esta tiene su origen en el latín "socialis", que se relaciona con la sociedad. La sociedad se refiere al conjunto de personas que comparten una cultura y que interactúan entre sí para formar una comunidad. En términos generales, la palabra "social" se utiliza como sinónimo de "sociedad" para describir las interacciones y relaciones entre individuos en una comunidad o grupo social.

Si combinamos estos términos, podríamos definir las habilidades sociales como las destrezas que una persona posee para vivir en sociedad y relacionarse de manera efectiva y satisfactoria con los demás. Es importante destacar que las habilidades sociales no se limitan a una sola habilidad, sino que abarcan un conjunto de destrezas y competencias que permiten a una persona interactuar de manera adecuada en diversos contextos sociales.

– *Definiciones Teóricas*

Para Monjas (1998) las pericias sociales son las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas (Monjas Casares, 1998).

Es decir, son acciones hábiles que facilitan la relación interpersonal de una forma asertiva y empática, evitando la agresividad y la humillación. Para ello la persona debe desarrollar sus capacidades cognitivas, controlar sus emociones y poseer un desarrollo moral adecuado que corresponde a su edad.

Las habilidades sociales son un conjunto de destrezas, hábitos, conductas, emociones, pensamientos, que adecuamos para relacionarnos con los demás Goldstein A., (1980).

Es decir, es la capacidad de la persona de utilizar conductas adecuadas para responder de forma pertinente a los comportamientos de los demás.

Según caballo (1993) El comportamiento socialmente hábil se refiere a un conjunto de acciones llevadas a cabo por un individuo en un contexto interpersonal. Estas acciones implican expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de una manera apropiada para la situación, al mismo tiempo que se respeta el comportamiento de los demás. En general, el comportamiento socialmente hábil se caracteriza por resolver los problemas inmediatos en una situación dada y al mismo tiempo reduce la probabilidad de que surjan problemas futuros. (Caballo, 1993).

Este concepto nos indica que las habilidades sociales son un conjunto de destrezas que una persona posee para interactuar con otros y expresar sus sentimientos, emociones, deseos, intereses e ideas de manera adecuada y oportuna, lo que le permite resolver problemas de interacción de forma efectiva. También se refiere a las conductas que permiten que una persona se desenvuelva de manera exitosa y satisfactoria en sus interacciones con los demás.

La conducta asertiva o socialmente hábil se refiere al conjunto de respuestas, tanto verbales como no verbales, que un individuo emplea de manera parcialmente independiente y específica para una situación interpersonal. A través de esta conducta, la persona puede expresar sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin experimentar ansiedad y de manera no ofensiva, al mismo tiempo que respeta los derechos de los demás. Como resultado de esta conducta, la persona experimenta auto reforzamiento y aumenta la probabilidad de obtener refuerzo externo. (Gismero, 1996).

Es decir, para esta investigadora la actitud asertiva y las destrezas sociales son términos semejantes.

Según el Ministerio de Educación (MINEDU) en 2007, las habilidades sociales comprenden un conjunto de aprendizajes relacionados con actitudes y sentimientos que capacitan a una persona para interactuar de manera competente, es decir, para relacionarse

adecuadamente con otras personas. Otros investigadores las definen como conductas fundamentales que permiten establecer relaciones seguras y agradables con los demás. Además, se consideran dentro de las habilidades sociales comportamientos como el asertividad, la empatía, la escucha activa y el liderazgo. Estas habilidades son esenciales para una comunicación efectiva y unas relaciones interpersonales satisfactorias. (Ministerio de Educación., 2007).

En términos generales, las habilidades sociales se definen como un conjunto de actitudes, pensamientos, emociones y expresiones que permiten establecer relaciones interpersonales agradables y satisfactorias en situaciones sociales. Estas habilidades ayudan a alcanzar los objetivos deseados, a resolver problemas de manera inmediata y a reducir la probabilidad de que surjan dificultades en el futuro.

c. Modelos Teóricos

– *Teoría de Aprendizaje*

El modelo de aprendizaje social se basa en experiencias interpersonales y es influenciado por las consecuencias sociales del comportamiento. El psicólogo y pedagogo canadiense Albert Bandura, en 1977, así como Lev Vygotsky, se centraron en los procesos de aprendizaje y la interacción entre el aprendiz y su entorno. Ambos reconocieron que el aprendizaje se produce a través de procesos de condicionamiento y refuerzo, ya sean positivos o negativos.

Bandura cuestionó la perspectiva conductista de B.F. Skinner, que se centraba exclusivamente en estímulos externos. Bandura argumentaba que, además de los estímulos externos, el aprendizaje también estaba influenciado por factores internos y sociales. En otras palabras, el modelo de aprendizaje social de Bandura reconoce la importancia de los procesos cognitivos internos y las influencias sociales en el proceso de aprendizaje.

Las habilidades sociales engloban la capacidad de llevar a cabo comportamientos que mejoren la influencia en las interacciones con otras personas y la capacidad de resistir la influencia social no deseada. Al mismo tiempo, estas habilidades permiten maximizar los beneficios y minimizar las pérdidas en las relaciones con los demás, todo mientras se preserva la integridad personal. En resumen, las habilidades sociales ayudan a interactuar de manera efectiva y ética en situaciones sociales.

Para Goldstein A., (1980) Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos que una persona muestra en situaciones de interacción interpersonal. Estos comportamientos implican la expresión de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del individuo de manera apropiada para la situación, al mismo tiempo que se respeta el comportamiento de los demás. Por lo general, estas conductas ayudan a resolver los problemas inmediatos en la situación y reducen la probabilidad de que surjan problemas en el futuro. En resumen, las habilidades sociales son conductas que facilitan la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales satisfactorias.

– *Modelo Interactivo*

Los modelos interactivos según Schluntd y McFall (1985), distinguen tres categorías: Habilidades de descodificación de los estímulos situaciones (recibir, percibir e interpretar dentro de un esquema), Habilidad de decisión (elaborar una respuesta efectiva en función de la interpretación realizada) y Habilidad de codificación (traducir las respuestas a conductas observables y retroalimentación). Fundamentalmente el modelo sostiene que, la competencia social resulta de una serie de procesos cognitivos y de conducta; además, enfatizan el papel que juegan los agentes ambientales, las características personales y las interacciones entre ellas para producir la conducta (Galvez Zuñiga, 2022).

– *Modelo Conductual de Goldstein*

Según Goldstein A. S. en 1989, las habilidades sociales se definen como un conjunto de habilidades y capacidades relacionadas con el contacto interpersonal y la resolución de problemas de naturaleza interpersonal y socioemocional.

En este contexto, Goldstein A. S. en 1980 considera que las habilidades sociales consisten en un conjunto de comportamientos interpersonales que facilitan relaciones sociales positivas en diversas manifestaciones de interacción social. Basándose en esta perspectiva, Goldstein clasifica seis tipos de habilidades sociales:

- Habilidades sociales iniciales o básicas: permiten el funcionamiento grupal o individual del sujeto, entre las que están oír, iniciar y mantener una conversación, presentarse y presentar a otras personas, formular preguntas, dar las gracias, etc.
- Habilidades sociales avanzadas: son destrezas que mejoran la capacidad de relacionarse de forma satisfactoria en entornos sociales, como pedir ayuda, participar, seguir instrucciones, pedir disculpas, etc.
- Habilidades para manejar sentimientos: implican la expresión de sentimientos, afectos, conocer los propios y de los demás, enfrentarse al enfado, etc.
- Habilidades alternativas a la agresión: parten de la disposición a lograr objetivos, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la negociación, etc.
- Habilidades para el manejo del estrés: surgen en situaciones dificultosas y permiten a la persona mejorar su afrontamiento al estrés, responden a la queja, a la persuasión, al fracaso, a la acusación, etc.
- Habilidades de planificación: se relacionan con la capacidad de saberse controlar, determinar las propias habilidades, discernir sobre la causa de un problema, establecer objetivos, etc.

d. Niveles de Habilidades Sociales

Según Goldstein (1980) los resultados individuales y su interpretación serán fácilmente apreciados mediante la hoja de perfil de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales. Se trata de un informe gráfico, que se obtiene al convertir los puntajes directos en eneatis, señalarlos en el recuadro del perfil y luego unirlos por medio de líneas rectas.

De modo quedará así conformado un perfil de cómoda interpretación. La significación de los niveles bajos (eneatis 1, 2 y 3), así como de los niveles medios (eneatis 4, 5 y 6) y de los niveles altos (eneatis 7, 8 y 9), para cada escala o área de la Lista de Chequeo y para el puntaje total, está consignada de manera clara en la línea superior de la tabla del perfil. Así tendremos:

Eneatis 1 : Deficiente nivel de Habilidades Sociales

Eneatis 2 y 3 : Bajo nivel de Habilidades Sociales.

Eneatis 4, 5 y 6 : Normal nivel de habilidades Sociales

Eneatis 7 y 8 : Buen nivel de Habilidades Sociales

Eneatis 9 : Excelente nivel de Habilidades Sociales

Categoría por Puntajes, Eneatis y percentiles

CATEGORIA	Puntaje Directo	Eneatis	Percentil
Excelente Nivel	205 a+	9	75 a +
Buen Nivel	157 a 204	7 y 8	58 a 74
Normal Nivel	78 a 156	4, 5, 6	43 a 57
Bajo Nivel	26 a 77	2 y 3	26 a 42
Deficiente Nivel	0 a 25	1	0 a 25

Nota: extraído de Goldstein (1980)

- *Dimensiones según Goldstein*

Goldstein A. (1980), argumenta que existen habilidades sociales básicas que deben ser aprendidas antes de abordar habilidades más complejas. Según este autor, el primer grupo de competencias comprende: “los primeros hábitos, donde se adquieren y se aprenden desde los primeros años de vida” (p. 9); Estas conductas se desarrollan y fortalecen durante la educación inicial y primaria. Además, estas habilidades iniciales son elementos fundamentales para alcanzar un nivel básico de adaptación a la realidad social. Las dimensiones que se presentan a continuación forman parte de este proceso de adquisición de habilidades sociales: “Programa de Aprendizaje Estructurado de habilidades sociales para adolescentes” de Goldstein, El modelo de Goldstein A. S. incluye seis categorías principales, que podríamos describir como aspectos generales o molares, y dentro de cada una de ellas se encuentran habilidades más específicas o moleculares. Este enfoque busca desglosar las habilidades sociales en componentes más pequeños y manejables para facilitar su comprensión y desarrollo.

Dimensión 1: Primeras Habilidades Sociales

Según Goldstein A. (1980), Las primeras habilidades sociales abarcan aspectos como escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, expresar gratitud, presentarse a sí mismo y a otras personas, elogiar, demostrar amor, afecto o agrado, y rechazar peticiones, entre otros. Estas habilidades se adquieren y desarrollan a través de la interacción social continua en la infancia, comenzando en el hogar, donde se inicia el proceso de formación de estas habilidades, y continuando en la institución educativa, donde se apoya el desarrollo de habilidades más complejas y específicas. Simultáneamente, las interacciones con amigos y compañeros refuerzan el desarrollo de estas habilidades sociales a lo largo del tiempo.

Dimensión 2: Habilidades Sociales avanzadas

Según Goldstein A., (1980) Las habilidades sociales avanzadas incluyen la capacidad de pedir ayuda, participar activamente en situaciones sociales, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y persuadir a los demás. Además, estar en compañía, participar en discusiones y presentar argumentos también forman parte de esta dimensión o conjunto de habilidades sociales más complejas. Estas competencias permiten una interacción más sofisticada y efectiva en contextos sociales diversos.

Dimensión 3: Habilidades relacionadas con las emociones

Según Goldstein A. (1980), estas habilidades se relacionan con las emociones y abordan aspectos como el reconocimiento de los propios sentimientos, la expresión de emociones, la comprensión de los sentimientos de los demás, la gestión de la ira, la demostración de afecto y la superación del miedo. Este conjunto de destrezas permite reconocer, expresar y regular las emociones personales, al mismo tiempo que facilita la comprensión y empatía hacia las emociones de otras personas. En cierta medida, estas habilidades parecen estar más relacionadas con las habilidades emocionales o la inteligencia emocional.

Dimensión 4: Habilidades alternativas a la agresión

Estas habilidades se refieren a un conjunto de destrezas diseñadas para contrarrestar la agresión y resolver conflictos de manera efectiva. Esto puede implicar solicitar permiso a otras personas, colaborar con otros, brindar ayuda, reaccionar de manera adecuada ante una broma sin recurrir a la violencia y encontrar soluciones rápidas a los conflictos a través de la negociación, la defensa de los propios derechos y la respuesta asertiva a situaciones conflictivas, evitando enfrentamientos innecesarios. Estas competencias promueven la convivencia democrática, pacífica e inclusiva con los demás y son fundamentales para la resolución constructiva de conflictos. (Goldstein A., 1980)

Dimensión 5: Habilidades para hacer frente al estrés

Estas habilidades se centran en la gestión del estrés y en el manejo positivo de situaciones conflictivas, sin evitar los conflictos, sino afrontándolos de manera constructiva. Están diseñadas para ayudar a controlar las emociones y fomentar la tolerancia en momentos de tensión, lo que permite mantener relaciones saludables con los demás incluso en situaciones de conflicto.

Para, Goldstein A., (1980), las habilidades sociales para lidiar con el estrés incluyen una serie de competencias como expresar quejas, responder a ellas, mostrar deportividad después de un juego, manejar la vergüenza, afrontar la exclusión, respaldar a un amigo, resistir la persuasión, manejar el fracaso, enfrentar mensajes contradictorios, responder a acusaciones, prepararse para conversaciones difíciles y manejar la presión del grupo.

Es importante destacar que los momentos de conflicto pueden ser estresantes, pero también representan oportunidades para el desarrollo social. En lugar de evitarlos, estos momentos pueden ser aprovechados como puntos de partida para fortalecer habilidades estratégicas que permitan abordar los conflictos con razonamiento y creatividad, lo que a su vez puede mejorar el crecimiento personal y las relaciones sociales.

Dimensión 6. Habilidades de planificación

Según Goldstein A., (1980) Dentro de esta dimensión se encuentran habilidades que permiten tomar decisiones, analizar la causa de un problema, establecer metas, evaluar las propias capacidades, recopilar información, priorizar problemas y concentrarse en una tarea específica. La organización es una capacidad que implica definir metas, priorizar actividades y planificar cómo alcanzar objetivos, teniendo en cuenta la acción, los plazos y los recursos necesarios. Sin habilidades de planificación, resulta difícil dirigir, organizar y evaluar acciones de manera efectiva. La planificación ayuda a desarrollar planes a corto, mediano y largo plazo, anticipando acciones de manera adecuada para lograr metas específicas.

e. *Dimensiones según Gismero*

Según Gismero (1996) tenemos las siguientes dimensiones:

Autoexpresión de situaciones sociales

Dentro de esta dimensión se considera la habilidad de comunicarse de manera natural y sin ansiedad en diversas situaciones sociales, como entrevistas de trabajo, compras en tiendas, trámites en lugares oficiales, interacciones en círculos sociales y reuniones, entre otros. Cuando una persona obtiene una puntuación alta en esta dimensión, significa que puede desenvolverse con facilidad en cualquier contexto, expresar sus ideas, opiniones y sentimientos, así como hacer preguntas de manera efectiva.

Defensa de los propios derechos como consumidor

Este factor se relaciona con la capacidad de utilizar conductas asertivas al interactuar con desconocidos para defender los propios derechos en situaciones de consumo. Ejemplos de esto incluyen evitar que alguien más se interponga en la fila, pedir a alguien que deje de hablar en voz alta, solicitar descuentos o devolver un artículo defectuoso,

Expresión de enfado o disconformidad

Esta dimensión se relaciona con la capacidad de una persona para expresar su malestar, emociones negativas justificadas y desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja en esta dimensión indica que la persona tiene dificultades para expresar sus desacuerdos y prefiere mantener sus preocupaciones en silencio para evitar conflictos con los demás, incluso amigos y familiares.

Decir no y recortar interacciones

Este factor se refiere a la capacidad de una persona para rechazar relaciones o compromisos que ya no desea mantener. Por ejemplo, decir no a un vendedor que intenta persuadir para comprar un producto no deseado, negarse a continuar una conversación con amigos cuando se desea interrumpirla, o rechazar prestar un objeto personal cuando ya no se

quiere hacerlo. En resumen, esta dimensión se relaciona con la capacidad de negar algo que no se desea conservar.

Hacer peticiones

Hace referencia a la expresión de pedidos que se hace a otras personas de algo que anhelamos; por ejemplo, se puede pedir a un amigo la devolución del préstamo que se hizo o que nos haga un apoyo. Otro ejemplo, es cuando en una venta por delivery no traen algo que se quiere tal como se pidió por tanto se pide un cambio. Cuando la persona evaluada muestra obtiene un alto puntaje en este factor significa que tiene la capacidad suficiente de hacer pedidos sin ninguna dificultad, por otra parte, un bajo puntaje es señal de dificultad para hacer pedidos.

Iniciar interrelaciones positivas con el sexo contrario

Esta dimensión se relaciona con la capacidad de expresar peticiones a otras personas, solicitando algo que se desea o necesita. Por ejemplo, pedir a un amigo que devuelva un préstamo o solicitar un cambio en un pedido de entrega a domicilio que no se ajusta a lo que se había pedido inicialmente. Un puntaje alto en esta dimensión indica que la persona tiene la capacidad de hacer peticiones con facilidad, mientras que un puntaje bajo sugiere dificultades para expresar solicitudes.

f. Tipos de Habilidades Sociales

Las habilidades sociales se describen como comportamientos que proporcionan una ventaja en la interacción con otros individuos. Aunque se pueden considerar como un conjunto global de habilidades, también se pueden categorizar en tipos específicos de destrezas interpersonales. Por ejemplo, Fernández (2013) propone una clasificación de habilidades sociales en diferentes tipos.

Habilidades Racionales.

Este aspecto se relaciona con el razonamiento y la planificación de comportamientos. Se manifiesta cuando una persona utiliza la inhibición conductual para evitar acciones agresivas o inapropiadas en un contexto determinado. En su lugar, reflexiona sobre alternativas que puedan conducir a una mejor comprensión y evitar conflictos. El desarrollo de habilidades sociales debe equilibrar la parte emocional con la racional. Aquellos que se dejan guiar únicamente por las emociones pueden recurrir a acciones impulsivas y perjudiciales para sí mismos, lo que aumenta la frecuencia de conflictos y aleja a las personas que desean establecer relaciones sociales con ellos. (Fernandez, 2013)

Habilidades Cognitivas

Este aspecto se refiere al nivel de confianza que tiene una persona en sus creencias sobre cómo debe comportarse en una interacción social, junto con su capacidad para analizar el contexto en el que se encuentra. Esto le permite abordar situaciones sociales adversas, como conflictos interpersonales, y evaluarlas de manera que pueda identificar aspectos positivos en la interacción. Al hacerlo, puede transformar su estado emocional y tomar acciones que contribuyan a encontrar un consenso entre las partes involucradas. Desde una perspectiva cognitiva de las habilidades sociales, este aspecto está relacionado con la reinterpretación de situaciones conflictivas, lo que puede cambiar las emociones negativas en respuestas verbales específicas que ayuden a resolver el conflicto sin comprometer los propios derechos. (Fernandez, 2013)

Habilidades Emocionales.

Este tipo de habilidades se refiere al manejo de las emociones y abarca tres capacidades principales. La primera se relaciona con la capacidad de mantener una actitud optimista acerca de las propias habilidades, lo que contribuye a desarrollar un autoconcepto positivo y a aumentar la seguridad en uno mismo. Esto evita sentirse vulnerable ante los

demás y reduce la probabilidad de experimentar resentimiento e impulsividad. (Fernandez, 2013).

Habilidades de Interacción.

Este tipo de habilidades se refiere a las conductas observables que una persona manifiesta al interactuar con otras. Estas conductas incluyen aspectos como el contacto visual, la capacidad para mantener una conversación y la frecuencia con la que dan cumplidos o retroalimentación positiva en la comunicación. El uso efectivo de estas habilidades de interacción tiende a motivar a las personas a relacionarse con el individuo en cuestión, ya que hacen que la interacción sea agradable y libre de ambigüedades que puedan generar conflictos interpersonales. (Fernandez, 2013)

g. Importancia

Las habilidades sociales son fundamentales porque permiten establecer interacciones positivas y adecuadas con otras personas. Cuando estas habilidades no están bien desarrolladas, las personas pueden sentir vergüenza, miedo y dificultad para expresar sus pensamientos y sentimientos. Por lo tanto, las habilidades sociales son esenciales para desenvolverse de manera efectiva en las relaciones interpersonales. (Rosales Jiménez et al, 2013)

Es crucial conocer el nivel de desarrollo de las habilidades sociales para identificar áreas de mejora y fortalezas. Identificar las habilidades que necesitan ser desarrolladas brinda la oportunidad de entrenar y mejorar las capacidades sociales de una persona.

Monjas y Gonzales (2000) argumentan que las interacciones sociales entre pares y con adultos durante la infancia y la adolescencia son cruciales para el desarrollo de las habilidades sociales. Estas interacciones proporcionan oportunidades únicas para aprender habilidades específicas que son difíciles de adquirir de otras maneras o en momentos posteriores de la vida. Por lo tanto, es esencial que los estudiantes establezcan relaciones

interpersonales en el entorno escolar. Aquellos alumnos que tienen dificultades en este aspecto pueden experimentar el rechazo de sus compañeros, así como enfrentar desafíos en su comportamiento, emociones y desempeño académico.

Las habilidades sociales son aptitudes esenciales que posibilitan una interacción adecuada y positiva en la vida cotidiana, permitiendo afrontar los desafíos y demandas de manera efectiva. Estas habilidades no son innatas, sino que se pueden observar, medir y mejorar a lo largo del tiempo. Además, están influenciadas por factores como el entorno social, la cultura, la religión y otros aspectos contextuales que pueden moldearlas y darles forma. El desarrollo de habilidades sociales adecuadas es fundamental para establecer relaciones saludables y funcionar de manera efectiva en la sociedad.

En resumen, se puede decir que las habilidades sociales permiten expresar e intercambiar ideas, sentimientos y actitudes en un ambiente de respeto mutuo, proporciona satisfacción, potenciar la experiencia propia y la de los demás, vivir saludablemente y generar un ambiente saludable ya sea en el ámbito escolar, familiar o grupal (Rosales Jiménez et al, 2013).

h. Beneficios

Es cierto que el desarrollo de habilidades sociales adecuadas puede conducir a un mayor ajuste social y tener un impacto positivo en varios aspectos de la vida, incluyendo el desempeño académico y laboral. Las personas que son capaces de interactuar de manera efectiva con los demás, regular sus emociones y resolver conflictos de manera constructiva tienden a tener relaciones interpersonales más saludables y exitosas.

Además, estas habilidades sociales pueden ayudar a prevenir malentendidos, conflictos innecesarios y el deterioro de relaciones con amigos, colegas o familiares. En un entorno académico o laboral, las personas que poseen buenas habilidades sociales suelen ser

más colaborativas, comunicativas y capaces de trabajar en equipo de manera eficaz, lo que puede traducirse en un mejor rendimiento y éxito en sus actividades.

Por lo tanto, fomentar el desarrollo de habilidades sociales es importante no solo para las relaciones personales, sino también para el progreso académico y profesional de las personas. (Larrea, 2007)

De esta forma se pueden ir centrando los beneficios que se derivan a partir de las habilidades sociales en competencias adquiridas tanto a nivel personal como en el alcance de metas que requieran la participación social, dentro de las cuales estarían involucradas casi todas las actividades que se realizan, pues siempre se está actuando en un medio social mente compartido. Los beneficios que se obtienen a partir de la adquisición de las habilidades vendrían a ser los siguientes (Larrea, 2007)

Desarrollo de la autoestima: Es cierto que la retroalimentación positiva de los demás desempeña un papel importante en el desarrollo y la mejora de la autoestima de una persona. Cuando una persona posee buenas habilidades sociales, es más probable que experimente interacciones sociales positivas y relaciones saludables con los demás. Estas interacciones positivas a menudo incluyen el reconocimiento y la retroalimentación positiva de las habilidades sociales, lo que puede tener un impacto positivo en la autoimagen y la autoestima.

Cuando las personas se sienten valoradas y apreciadas por quienes las rodean debido a sus habilidades sociales, tienden a desarrollar una imagen más positiva de sí mismas. Esto puede generar un ciclo positivo en el que una mayor autoestima conduce a una mayor confianza en las interacciones sociales, lo que a su vez conduce a relaciones más positivas y más retroalimentación positiva.

Sin embargo, es importante destacar que la autoestima también debe tener una base sólida en la percepción que una persona tiene de sí misma, independientemente de la

retroalimentación externa. Las habilidades sociales pueden contribuir a esa percepción positiva, pero es importante que las personas también trabajen en su autoimagen y autoaceptación interna. La combinación de una autoestima saludable y buenas habilidades sociales puede ser un activo poderoso en la vida de una persona. (Larrea, 2007)

Gratificación personal: Es indudable que las interacciones sociales de alta calidad y las relaciones positivas con los demás pueden tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de un individuo. Estas relaciones pueden actuar como factores protectores contra la depresión y los trastornos de ansiedad. Contar con un círculo social sólido y de apoyo proporciona un sistema de respaldo emocional que puede ayudar a las personas a afrontar de manera más efectiva el estrés y los desafíos de la vida. (Larrea, 2007).

Resolución de conflictos interpersonales: Cuando las personas tienen una autoestima elevada, tienen una mayor capacidad para abordar problemas de manera clara y precisa. Utilizan términos que transmiten sus deseos o quejas de manera inequívoca, evitando la ambigüedad. Esto permite que ambas partes se enfoquen en el tema real de la discusión en lugar de verse atrapadas en confusiones o malentendidos que puedan surgir del uso de lenguaje vago. (Larrea, 2007)

Mayor presencia de recursos interpersonales en la solución de problemas: El desarrollo de habilidades sociales se vuelve especialmente importante a medida que las personas crecen y asumen mayores responsabilidades. A medida que pasan de la adolescencia a la edad adulta, se enfrentan a responsabilidades tanto en el ámbito laboral como en su vida personal, como la formación de una familia. Por lo tanto, es crucial que las personas adquieran habilidades para resolver problemas, lo que no solo las hace más valiosas en el mercado laboral, sino que también les permite establecer relaciones de calidad con otros. Esto les brinda la posibilidad de buscar apoyo o solicitar ayuda cuando tienen dudas o enfrentan

desafíos, lo que les otorga una ventaja significativa sobre aquellos que tienen habilidades sociales menos desarrolladas. (Larrea, 2007)

2.2.4. Bomberos Voluntarios

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, cuya sigla es CGBVP, está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos. Los requisitos para su ingreso, permanencia, ascenso, deberes y derechos, entre otros, se establecen en el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP. Artículo 4.- Objetivos del CGBVP El CGBVP tiene los siguientes objetivos: a) Promover, realizar y coordinar acciones de prevención de incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública, b) Desarrollar acciones que permitan combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar y salvar personas expuestas a peligro por incendios o accidentes en general, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos y prestando atención y asistencia oportuna en la medida de sus posibilidades, c) Participar en las acciones de primera respuesta en salvamento de las personas en caso de desastres de origen natural o antropogénico, bajo los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Conforma al Decreto Legislativo 1260, Artículo 5, son funciones del CGBVP las siguientes:

- a) Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos,
- b) Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.

c) Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.

d) Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionadas con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.

e) Atender emergencias médicas y atención prehospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.

f) Participar en las acciones de primera respuesta en desastres naturales o desastres antropogénicos, de conformidad con las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

g) Brindar asistencia técnica, capacitación, y emitir opinión técnica a entidades públicas o privadas que lo soliciten, en materias relacionadas a sus funciones en coordinación con la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

h) Proponer reglamentos, normas, lineamientos, procedimientos o directivas, sobre prevención, control y extinción de incendios e incidentes con materiales peligrosos, y emitir opinión respecto de los existentes de oficio o a requerimiento.

i) Acreditar a sus miembros ante el CENEPRED para que colaboren con dicha entidad en la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, conforme a lo establecido en el primer párrafo del literal b) del numeral 7 del artículo 4° de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

j) Realizar estudios sobre las causas y desarrollo de los incendios atendidos para prevenir, prevenir, capacitar y mejorar sus técnicas operacionales.

k) Usar de manera correcta y diligente los bienes, servicios, equipos, recursos y materiales otorgados para el cumplimiento de sus funciones.

l) Otras que se establezcan por Ley.

La definición de un perfil de bombero debe contener los parámetros académicos, físicos y psicológicos. En América Latina y en especial en el Perú, se toma una norma estadounidense, europea o asiática según la formación y se realizan unos ajustes. El bombero debe tener la voluntad de ayudar, solidaridad, compromiso, valentía, constancia, disciplina y las ganas de servir a la comunidad. (Loli Rizo Patrón, 2007)

Habilidades: Un Bombero, debe estar mentalmente preparado para poder apreciar una situación determinada. Demás debe realizar un plan para el trabajo y ejecución, en pocos minutos, de acuerdo a sus conocimientos y experiencias. Después de analizada una situación, el trabajo debe realizarse casi simultáneamente, es decir, se actúa mientras que se analiza, es decir, debe saber pensar y actuar con rapidez Loli Rizo Patrón (2007)

Para ser un buen bombero operativo cumplen:

- Cultivar valores de honradez y solidaridad para con la comunidad, con el prójimo y con sus compañeros Bomberos.
- Hacer de la vocación de servicio a la sociedad, su forma de vida.
- Respetar la Constitución y las leyes de la República, así como las normas que rigen al Cuerpo General Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).
- Ejercer una conducta personal, con respeto, disciplina y sometimiento al orden jerarquizado del Cuerpo General Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).
- Participar activamente en el cumplimiento de los objetivos y funciones institucionales.
- Acatar las decisiones de los Órganos del Cuerpo General Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) y de los Bomberos de mayor jerarquía.

- Aceptar el procedimiento y el fallo exclusivo, definitivo e inapelable del Consejo Nacional de Disciplina, en sus diversas instancias (Fernández, 2013)

Reglamento de Escalafón del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP)

Los bomberos activos: (Artículo 6°) Son Bomberos Activos, las personas naturales mayores de quince años, que se incorporan libre y voluntariamente para cumplir con los fines institucionales.

Se clasifican en:

- a) Bomberos Alumnos: Bombero Alumno, es la persona natural mayor de quince años, que como postulante, ha aprobado los requisitos para su admisión. Como tal, recibe la instrucción para el desempeño de las actividades institucionales en la Escuela Básica del Centro de Instrucción, y de aprobar la evaluación, obtiene la calificación de APTO para el servicio en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP). El Bombero Alumno que se encuentre prestando los servicios a que se refiere el artículo 11°, quedará incorporado de pleno derecho, al cumplir la mayoría de edad. El comandante General expedirá la correspondiente Resolución Jefatural.
- b) Bombero operativo para asistir a emergencias: Cumplieron con los requisitos para ascender y ser un efectivo de la compañía de bomberos. los bomberos mayores de edad pueden acudir a todo tipo de emergencia y al realizar guardia nocturna y diurna el bombero podrá acumular horas de servicio para así poder ascender a un grado o rango más alto.

Grado Jerárquico (Artículo 45°):

Cada grado jerárquico conlleva el reconocimiento de los méritos, requisitos y aptitud personal del Bombero, para asumir responsabilidades y desempeñar determinadas funciones en los distintos niveles del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).

El Oficial de un grado jerárquico superior puede desempeñar un cargo de menor nivel en la estructura orgánica del CGBVP. (National Fire Protection Association, 2019)

Oficiales Generales

- Brigadier General
- Brigadier mayor

Oficiales Superiores

- Brigadier
- Teniente brigadier
- Oficiales*
- Capitán
- Teniente
- Subteniente

Personal subalterno

- Seccionaría
- Aspirante, bombero alumno

Según el Decreto Legislativo 1260 que fortalece el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú como parte de sistema nacional de seguridad ciudadana y regula la intendencia nacional de bomberos del Perú en su: Artículo 8.- Causales de Pase a retiro y Expulsiones del CGBVP 8.1. Los Bomberos Activos pasan al retiro por cualquiera de las causales siguientes: a) Haber cumplido 70 (setenta) años de edad. b) Encontrarse con incapacidad física o mental permanente. c) A su solicitud.

2.3. Definición de Términos Básicos

Estrés: Según Hans Selye el estrés llegaría a ser una respuesta no específica del organismo, El estrés se produce cuando una persona percibe que sus recursos son limitados e insuficientes para hacer frente a las demandas del entorno. En otras palabras, el estrés es el

resultado de la discrepancia entre lo que se requiere o se espera del individuo y los recursos disponibles para cumplir con esas expectativas. Este concepto de estrés es dinámico y refleja la evaluación subjetiva que una persona hace de su capacidad para hacer frente a situaciones estresantes. (Moreno J. C., 2015)

Estilos de afrontamiento: Según Carver (1989) los estilos de afrontamiento son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que han de determinar ciertas estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad temporal y situacional. (Huanay Yauli, 2019)

Habilidades Sociales: Las habilidades sociales son conductas manifiestas verbales y no verbales, observables en las distintas situaciones de interacción que tiene una persona con otra. A su vez, las habilidades sociales son respuestas específicas, pues su efectividad depende del contexto concreto de la interacción y de los parámetros que en ella se activan. (Tapia & Cubo, 2017)

Bombero: Es la persona que se dedica a extinguir incendios y rescatar personas en dicho caso y otros tipos de siniestros, así como intervenir en la prevención de estos eventuales sucesos. Tradicionalmente realizan su trabajo mediante bombas hidráulicas, que se utilizaban para sacar agua de pozos, ríos o cualquier otro depósito (Quirós, 2013)

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Hipótesis Nula (H0): No Existe relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

3.1.2. Hipótesis Especificas

Primera Hipótesis Especifica:

Hipótesis de Investigación: Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Segunda Hipótesis Específica:

Hipótesis de Investigación: Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Hipótesis Nula(H0): No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Tercera Hipótesis Especifica:

Hipótesis de Investigación: No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación del problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación del problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

Cuarta Hipótesis Específica:

Hipótesis de Investigación: Existe mayor porcentaje de participación en el estudio de efectivos varones, así mismo, efectivos comprendidos entre las edades de 18-25 años y del rango de seccionario,

3.2. Variables

Las variables del presente estudio son las siguientes:

Variable 1: Afrontamiento al estrés

Variable 2: Habilidades sociales

Tabla 2 Operacionalización de la Variable Afrontamiento al Estrés

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Sub dimensiones	Ítems	Escala	Índice
Afrontamiento al estrés	El afrontamiento al estrés, es la respuesta a una situación estresante y depende de cada uno y de las experiencias anteriores, la autoapreciación de las propias capacidades y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación (Carver, 1989, & citado por Huanay Yauli, 2019) En este inventario se identifica los ítems según las dimensiones, posteriormente se realiza la sumatoria de cada ítem con su respectiva puntuación, es así como se clasifica definiendo el estilo de afrontamiento del sujeto. (Carver, 1989, & citado por Huanay Yauli, 2019)	Estilos de afrontamiento al estrés dirigidos al problema.	-Afrontamiento activo	-2,10	Ordinal	
			-Planificación de actividades	-6,26		
			-Reinterpretación positiva	-14,18		
			- Aceptación	- 3,21		
			-Apoyo instrumental	- 1,28		
		Estilos de afrontamiento al estrés dirigidos a la emoción.	-Humor	- 7,19	0 = “nunca hago esto” 1 = “lo hago un poco” 2 = “lo hago bastante” 3 = “siempre hago esto”.	-Nunca -Lo hago un poco -Lo hago bastante -Siempre
			-Apoyo emocional	- 9,17		
			-Desahogo o expresión de emociones negativas	- 12,23		
			-Religión	- 16,20		
			-Desconexión conductual	- 11,25		
Estilos centrados en la evitación del problema	-Negación	- 5,13				
	-Auto distracción	- 4,22				
	-Autoinculpación	- 8,27				
	-Uso de sustancias	-15,24				

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3 Operacionalización de Habilidades Sociales

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Índice
HABILIDADES SOCIALES	Comportamiento expresado por el individuo que demuestra sentimientos, actitudes opiniones de acuerdo a la ocasión respetando a las personas con el fin de solucionar un conflicto, reduciendo la probabilidad que surjan problemas en el futuro, Caballo (1991)	Habilidades sociales básicas	-Escuchar	1	Escala Ordinal Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	-NUNCA.
			-Iniciar una conversación	2		
			-Mantener una conversación	3		
			-Formular una pregunta	4		
			-Dar las gracias	5		
			-Presentarse	6		
			-Presentar a otras personas	7		
			-Hacer un alago	8		
		Habilidades sociales avanzadas	-Pedir ayuda	9		-MUY POCAS VECES.
			-Participar	10		
			-Dar instrucciones	11		
			-Seguir instrucciones	12		
			-Disculparse	13		
			-Convencer a los demás	14		
		Habilidades relacionadas con los sentimientos	-Conocer los propios sentimientos	15		-ALGUNA VEZ. -MENUDO.
			-Expresar sentimientos	16		
			-Conocer los sentimientos de los demás	17		
			-Enfrentarse con el enfado del otro	18		
			-Expresar afecto	19		
			-Resolver el miedo	20		
			-Auto recompensarse.	21		
		Habilidades alternativas a la agresión	-Pedir permiso	22		-
			-Compartir algo	23		
			-Ayudar a los demás	24		
			-Negociar	25		
			-Empezar al autocontrol	26		
			-Defender los propios derechos	27		
			-Responder a las bromas	28		
				29		

En este inventario se identifica los ítems según las dimensiones, posteriormente se realiza la sumatoria de cada ítem para saber los niveles según la puntuación, es así como se clasifica definiendo el nivel de sus habilidades sociales. Caballo (1991)		-Evitar los problemas con los demás	30
		-No entrar en peleas	
		-Formular una queja	
		-Responder una queja	
		-Demostrar deportividad	31
		-Resolver la vergüenza	32
		-Arreglárselas cuando te dejan de lado	33
			34
		-Defender a un amigo	35
		-Responder a la persuasión	36
		-Responder al fracaso	37
		-Enfrentarse a los mensajes contradictorios	38
			39
		-Responder a una acusación	40
		-Prepararse para una causación difícil	41
			42
		-Hacer frente a las presiones del grupo	
		- Tomar decisiones realistas	
		-Discernir sobre la causa de un problema	43
		44	
	-Establecer un objetivo	45	
	-Determinar las propias habilidades	46	
	-Recoger información	47	
	-Resolver los problemas según su importancia	48	
		49	
	-Tomar una decisión eficaz	50	
	-Concentrarse en una tarea		

Nota. Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología de la Investigación

4.1. Enfoque de Investigación

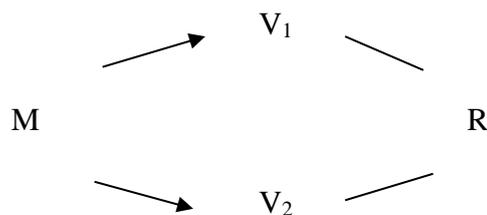
Para el presente estudio, se utiliza el enfoque cuantitativo de alcance correlacional ya que este enfoque nos permite medir las variables de estudio para su posterior procesamiento en una base de datos, dependiendo a los resultados encontrados se podrá describir, explicar, comprobar y predecir los objetivos de estudio (Fernández Collado et al, 2014)

4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básica, esta se encarga de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico - científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes; analizando propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes. (Valderrama, 2013)

4.3. Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental y transversal como lo menciona Velázquez y Rey (1999), esta investigación se caracteriza por obtener la información de tal y como se observan y se manifiestan las variables de estudio dentro de la realidad, asimismo, el investigador no puede influir en el comportamiento de las personas a las cuales se les viene estudiando. Así también, Fernández, Hernández y Baptista (2014), refieren que en esta investigación no se tiene que generar ninguna situación, se tiene que observar tal y como esta, y no se debe de provocar cambios en las variables a estudiar. Este estudio es explicado por el siguiente esquema:



V1 : Estilos de Afrontamiento al Estrés.

V2 : Niveles de Habilidades Sociales.

R : Asociación entre las variables.

M : Efectivos de la IX Comandancia Departamental de Cusco.

Se mide y describe la relación: (V1 \longleftrightarrow V2)

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

La población estuvo conformada por 717 bomberos de ambos sexos pertenecientes a las diferentes compañías IX Comandancia Departamental Cusco, cuyas edades fluctúan desde los 18 años en adelante, esta información fue brindada por Oficina de la IX Comandancia Departamental del Cusco.

La particularidad de nuestra población se basa en el servicio voluntario, a diferencia de otras instituciones castrenses, los bomberos tienen compromisos académicos y/o laborales adicionales. Esto dificulta la disponibilidad de un número suficiente de bomberos en una compañía en cualquier día, lo que complico la aplicación de las pruebas necesarias para esta investigación. Dado esto, al visitar diferentes compañías en la IX Comandancia Departamental, reconocimos la singularidad de esta institución; en ese sentido nos vimos obligados a recurrir a pruebas virtuales para aquellas compañías que estaban distantes y que implicaban gastos innecesarios.

Tabla 4*Distribución de la tabla por compañías*

Nombre de la compañía	N°
Miguel H. Milla UBO N° 39	214
Canchis UBO N° 50	55
Quillabamba UBO N° 57	64
Urcos UBO N° 109	22
San Sebastián UBO N° 116	144
Urubamba UBO N° 118	29
San Jerónimo UBO N° 119	57
Calca UBO N° 122	20
Santa Bárbara UBO N° 130	23
Pisac UBO N° 131	31
Paucartambo UBO N° 132	19
Espinar UBO N° 126	39
Total	717

Nota. Elaboración propia realizada en función de la nómina de bomberos operativos en las compañías de la IX Comandancia Departamental del Cusco.

En la tabla 3 se observa la distribución de la población por compañías, para obtener la población se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Bomberos que tengan entre 18 a 70 años.
- Bomberos activos en sus unidades.
- Bomberos operativos dentro de sus compañías y que hayan participado en emergencias.
- Bomberos presentes al momento de la aplicación del instrumento
- Bomberos con más de 4 meses de servicio, siendo han logrado asistir a diversas emergencias.

Criterios de exclusión.

- Bomberos menores de 18 años y mayores de 70 años.
- Bomberos inoperativos en sus unidades.

- Bomberos que dejaron de participar en actividades dentro de la compañía, y que no tengan experiencia en emergencias.
- Bomberos que tengan menos de 4 meses de servicio.
- Los investigadores no fuimos parte de la presente investigación.

4.4.2. Muestra

Los criterios de inclusión para la muestra de estudio según De la Torre Dueñas & Acostupa Quispe (2013), refieren que una muestra de estudio es un subconjunto que representa a la población. Para este estudio se trabajará con el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que cualquier persona de la población puede ser parte de la muestra.

Aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Sánchez y Reyes (2015) el muestreo no probabilístico es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra, en ese sentido la muestra para el presente estudio quedó compuesta por 252 efectivos con edades oscilantes entre 18 años a 70 años, de ambos sexos, con un mínimo de 4 meses de servicio voluntario en la institución y que asisten regularmente de la totalidad de efectivos posibles de participación en el estudio.

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

De la Torre y Acostupa (2013) refieren que una muestra de estudio es un subconjunto que representa a la población.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población

- Z = Parámetro estadístico según el Nivel de confianza
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Reemplazando los datos para la hallar la muestra tendríamos:

$$N = 717$$

$$Z = 95\% \rightarrow 1.96$$

$$p = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$d = 5\%$$

n= 252 bomberos operativos en sus compañías.

$$n = \frac{717 * 1.962 * 0.5 * 0.5}{0.052 * (717 - 1) + 1.962 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 252$$

En este estudio, se optó por utilizar una muestra de 252 bomberos con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%.

Adicionalmente mencionar que nosotros en calidad de investigadores no formamos parte de la muestra, ya que esto puede traer ciertas dudas debido a que nosotros pertenecemos a la institución estudiada.

4.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

La recolección de datos se realizó de manera presencial y virtual, siendo que la particularidad en las compañías de bomberos más alejadas es que los efectivos no suelen acudir con regularidad a las compañías lo cual dificultaba la aplicación de los instrumentos, siendo que muchos vivían y trabajan alejados de la misma compañía, se optó por esta opción con la finalidad de poder alcanzar a un mayor número de efectivos activos, que realmente se

encuentren englobados dentro de las particularidades de la presente investigación, tomándose en consideración que muchos efectivos se encuentran inoperativos

En la presente investigación se utilizará la técnica psicométrica, donde se aplicarán dos pruebas estandarizadas que permitirán medir las dos variables. Para medir cada una de las variables propuestas en este estudio, se considerarán dos pruebas, los cuales nos permitirán recabar los datos de tipo cuantitativo.

4.5.1. Instrumento de la variable 1: “Inventario de Estimación del Afrontamiento Brief COPE 28”

Ficha técnica

Nombre del instrumento:	Inventario de Estimación del Afrontamiento Brief COPE
Nombre original:	Brief Coping Orientation of Problems Experienced
Autor y año:	Charles S. Carver, Michael F. Scheier y Jagdish K. Weintraub. (1989).
Autores de la versión adaptada al español:	Morán, C y Manga, D (2010) / España
Administración:	Individual o colectiva, aplicable tanto en hombres como en mujeres
Duración:	15 minutos.
Finalidad:	El Inventario Multidimensional de estimación del afrontamiento
Descripción de la prueba:	Este inventario multidimensional, puede ser respondido en su forma disposicional, así como en su forma situacional, en la primera se responde según una característica habitual y en la segunda según una situación particular dada de ante mano. Los ítems son planteados en términos de acciones y las respuestas en una escala ordinal donde 0 = “nunca hago esto”, 1 = “lo hago un poco”, 2 = “lo hago bastante” y 3 = “siempre hago esto”. Para la corrección del inventario se identifican los ítems según cada dimensión (orientado hacia el problema, orientado hacia la emoción y otros estilos de afrontamiento), luego se realiza la sumatoria de cada ítem con su respectiva puntuación y una sumatoria final de todos los ítems ya clasificados definiendo así el estilo de afrontamiento del sujeto.
Calificación:	

– *Validez y confiabilidad de “Cuestionario de modos de afrontamiento del stress”*

Forma disposicional

En 1992, Salazar y Sánchez (1993) han traducido y validado este cuestionario para el Perú, siendo sometido al criterio de 4 jueces profesionales en psicología con manejo de inglés lo cual permitió la verificación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas. Los análisis de estos jueces fueron considerados para suplir algunas palabras utilizados en la traducción inicial. (Urbano Reaño, 2017-2019)

Se hallaron puntajes significativos en el Coeficiente de Confiabilidad Alfa en las 13 sub escalas, con un rasgo de posibles valores para las escalas de 4-16. Mientras que el Coeficiente de Correlación entre las escalas disposicionales del COPE tiene correlaciones mayores a .26 significativas a un nivel $p < 0.01$. (Urbano Reaño, 2017-2019)

Urbano Reaño (2017-2019) señala que, en 1996, Casuso, adaptó el instrumento en la versión disposicional, para ello, el instrumento fue aplicado a 817 estudiantes de dos universidades de lima, una privada y una estatal obteniendo puntajes entre 0.40 y 0.86 al aplicar el alfa de Cronbach, puntajes menores a los obtenidos en el instrumento original. Para comprobar la validez del instrumento se realizó el análisis factorial, debido a que no se encontró coincidencias con el instrumento original, Casuso, redistribuyó los ítems, elaborando el COPE reorganizado. Se continuaron realizando investigaciones usando la adaptación lingüística de Casuso (1996), sin embargo, se omitió la combinación factorial comprobando que el instrumento si funciona sin dificultad en nuestro medio.

Validez y Confiabilidad

Validez de Contenido

La validez se realizó al contexto de la muestra, primero dimos paso en realizar la adaptación lingüística sabiendo que la adaptación lingüística es importante en el contexto de una investigación, la adaptación lingüística es esencial para garantizar que los hallazgos,

resultados y discusiones sean accesibles y comprendidos correctamente por la audiencia objetivo, ya sea una comunidad académica, profesionales en un campo específico o el público general. (Polanco Cano, 2019.)

Posteriormente buscamos la colaboración de 5 jueces expertos para que puedan calificar la validez de contenido del instrumento, una vez obtenidos los resultados dimos paso a usar el método DPP que es medio de distancia múltiple, el cual mide la adecuación del instrumento, Es así que obteniendo por lo tanto $DPP = 1.37$ el cual representa una adecuación en gran medida, ya que mientras más cerca este al 0 más adecuado es el instrumento (De la Torre Dueñas & Accostupa Quispe, 2013). A continuación, se presentan la hoja de preguntas para el juicio de expertos y la escala de valoración para el punto DPP.

Tabla 5

Hoja de preguntas para el juicio de expertos para la validación a través del método DPP de afrontamiento al estrés COPE 28

ITEMS	Jurado					Promedio	(X1-Y1) ^2
	J1	J2	J3	J4	J5		
¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	5	5	4	5	4	4.60	0.16
¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	5	5	4	4	4	4.40	0.36
¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia del estudio?	5	4	4	5	5	4.60	0.16
¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	5	5	4	5	5	4.80	0.04
¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?	5	4	4	5	5	4.60	0.16
¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tiene los mismos objetivos?	5	5	5	4	5	4.80	0.04
¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?	4	5	4	5	5	4.60	0.16
¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	5	5	4	5	5	4.80	0.04
¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	5	5	4	5	4	4.60	0.16
ADECUACION TOTAL (RANGO A)						Suma	1.28
						Raíz	1.13
						DPP	1.37

Nota. Extraído de De la Torre & Accostupa (2013)

Confiabilidad

Se llevó a cabo una evaluación inicial mediante la aplicación a una muestra piloto, durante la cual se evaluó la confiabilidad de la prueba. La tabla siguiente muestra los resultados de la confiabilidad obtenidos mediante el uso del programa estadístico SPSS26, revelando un coeficiente alfa de Cronbach de 0.860 (tabla 5) la cual es una

puntuación alta, evidenciándose que la prueba es confiable (De la Torre Dueñas & Acostupa Quispe, 2013).

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del COPE 28

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	28

4.5.2. Instrumento de la variable 2: “Escala de Habilidades sociales”

Ficha técnica

Nombre	: “Escala de Habilidades sociales”
Año	:1978
Autores	: Arnold GOLDSTEIN et al.
Aplicación	: Individual y Colectivo.
Adaptación al Perú	; Por López Aguirre en 1989
Ámbito	: Personas de 12 años de edad en adelante.
Duración	: Aprox. 15 a 20 minutos.
Finalidad	: Indica habilidades sociales en déficit en niños del primer ciclo educativo, pudiéndose ampliar a grupos de mayor edad.

Contenido y Estructura

Esta escala fue diseñada por Arnold Goldstein y su equipo de colaboradores todos ellos especialistas en ciencias de la conducta, los cuales seleccionaron 50 ítems, a partir de una relación de habilidades básicas que comprendía la descripción de seis tipos de habilidades:

Habilidades Sociales Básicas (1 al 8), Habilidades sociales avanzadas (9 al 14), Habilidades relacionadas con los sentimientos (15 al 21), Habilidades alternativas a la

agresión (22 al 30), Habilidades para hacer frente al estrés (31 al 42) y Habilidades de planificación (43 al 50).

– *Puntuaciones*

Este instrumento consta con cuatro alternativas de respuesta estilo Likert y con las siguientes puntuaciones, cuando es nunca (1), cuando es Muy Pocas veces (2), Cuando es Alguna vez (3), Cuando es A menudo (4) y Cuando es Siempre o casi siempre. Con los niveles: alto (73 – 108 puntos), media (37 – 72) y baja (0 – 36 puntos).

– *Validez y confiabilidad de “Escala de Habilidades Sociales”*

Tomás, A. (1995), al realizar el análisis de ítems de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales halló correlaciones significativas ($p < .05$, $.01$ y $.001$), quedando el instrumento intacto, es decir, con todos sus ítems completos ya que no hubo necesidad de eliminar alguno. Asimismo, cada una de las Escalas componentes obtuvieron una correlación positiva y altamente significativa a un nivel de $p < .001$ con la Escala Total de Habilidades sociales, es decir, todas contribuyen de una manera altamente significativa a la medición de las Habilidades sociales. (Goldstein A., 1980)

Por su parte, la prueba test-retest fue calculada mediante el coeficiente de correlación Producto-momento de Pearson, obteniéndose una “ r ” = 0.6137 y una “ t ” = 3.011, la cual es muy significativa al $p < .01$. El tiempo entre el test y el re-test fue de 4 meses. Con propósitos de aumentar la precisión de la confiabilidad se calculó el Coeficiente Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniéndose Alpha Total =0.9244. Finalmente, todos estos valores demostraron la precisión y estabilidad de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. (Goldstein A., 1980)

La validez de constructo de la escala está determinada por el criterio de jueces, basado en la experiencia de Goldstein y sus colaboradores en sus estudios de niños en edad

preescolar y escolar. Su criterio se basa en el factor x de aprendizaje social esperado para la etapa escolar para el primer Nivel (5 a 8 años de edad). (Goldstein A., 1980).

Validez y Confiabilidad

Validez de Contenido

La validación se llevó a cabo en el contexto de la muestra. En primer lugar, procedimos a realizar la adaptación lingüística sabiendo que la adaptación lingüística es importante en el contexto de una investigación, la adaptación lingüística es esencial para garantizar que los hallazgos, resultados y discusiones sean accesibles y comprendidos correctamente por la audiencia objetivo, ya sea una comunidad académica, profesionales en un campo específico o el público general. (Polanco Cano, 2019.). Luego, buscamos la colaboración de 5 jueces expertos para que evaluaran la validez de contenido del instrumento. Una vez que obtuvimos los resultados de esta evaluación, procedimos a utilizar el método DPP, que es un medio de distancia múltiple utilizado para medir la adecuación del instrumento. Los resultados arrojaron un valor de DPP igual a 2.54, lo cual indica una adecuación, ya que cuanto más cercano a 0 sea este valor, más adecuado es el instrumento (De la Torre Dueñas & Accostupa Quispe, 2013). A continuación, se presentan la hoja de preguntas para la evaluación de expertos y la escala de valoración para el punto DPP.

En la presente investigación contamos con 5 jueces expertos, tanto psicólogos clínicos como psicólogos bomberos. La decisión de utilizar la validación de jueces en lugar de pruebas paralelas se debe a varias razones. La validación de jueces en una investigación cuantitativa se lleva a cabo con el objetivo de garantizar la fiabilidad y validez de los instrumentos utilizados en la recolección de datos. Los jueces, al ser expertos en el tema de estudio, pueden ofrecer una perspectiva profesional y objetiva sobre la calidad de los instrumentos y la interpretación de los resultados. Los jueces expertos aportan una valoración cualitativa y subjetiva a la investigación, mientras que las pruebas paralelas se basan en la

aplicación de diferentes instrumentos o técnicas de medición para obtener resultados similares y comparar la consistencia entre ellos. (Mayaute, 1988).

Tabla 7

Hoja de preguntas para el juicio de expertos para la validación a través del método DPP de habilidades sociales

Ítems	Jurado						
	J1	J2	J3	J4	J5	Promedio	(X1-Y1) ²
¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	4	3	4	5	5	4.20	0.64
¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	4	4	4	5	5	4.40	0.36
¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia del estudio?	4	5	4	4	5	4.40	0.36
¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	4	4	4	5	5	4.40	0.36
¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?	5	4	4	5	5	4.60	0.16
¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tiene los mismos objetivos?	4	5	4	4	5	4.40	0.36
¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?	4	5	4	5	5	4.60	0.16
¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	3	5	5	5	4	4.40	0.36
¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	4	5	4	5	4	4.40	0.36
						Suma	3.12
ADECUACION TOTAL (RANGO B)						Raíz	1.77
						DPP	2.54

Nota. Extraído de De la Torre & Accostupa (2013)

Confiabilidad

Se llevó a cabo una aplicación piloto a una muestra para evaluar la confiabilidad de la prueba. El coeficiente alfa de Cronbach, calculado con el software estadístico SPSS26, se

muestra en la tabla siguiente. El valor de 0,881 (tabla 7) indica una alta confiabilidad de la prueba. (De la Torre Dueñas & Accostupa Quispe, 2013).

Tabla 8

Nivel de confiabilidad de habilidades sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	28

4.6. Técnicas de Procesamiento de Datos

Para llevar a cabo el adecuado proceso de recopilación, organización y presentación de la información, emplearemos el programa Excel. Este software proporciona las herramientas necesarias para recopilar, organizar y tabular los datos. Se tomarán medidas para mantener el anonimato de los participantes, luego se clasificarán los datos según las edades y los géneros correspondientes, y finalmente se registrarán las respuestas de los participantes en relación con los ítems de cada instrumento. (Hernández & Mendoza, 2018-2020)

Adicionalmente, para evaluar la fiabilidad de los instrumentos, se llevará a cabo una prueba piloto, y los resultados se someterán al cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, según lo propuesto por Hernández y Mendoza (2018). Este coeficiente nos permitirá medir y cuantificar las variables de interés.

En cuanto al análisis de los datos recopilados, utilizaremos el software estadístico para las ciencias sociales SPSS-26. Este programa nos facilitará la creación de tablas y gráficos estadísticos, los cuales serán útiles para describir el comportamiento de las variables y respaldar la prueba de la hipótesis propuesta en el estudio. Para este análisis, consideraremos un nivel de confianza de $\alpha = 0.05$, siguiendo la recomendación de Hernández y Mendoza (2018), ya que este nivel es aplicable en estudios sociales.

Los pasos llevados a cabo en la recolección de datos se describen a continuación:

- Observación, búsqueda de información y revisión de bibliografía.

- Búsqueda de instrumentos, adaptación de los test, validación y garantía de su confiabilidad.
- Coordinación con el jefe (teniente brigadier Jorge Macedo) de la oficina de psicología de la IX comandancia departamental.
- Coordinación con cada primer jefe de compañía.
- Viajamos a las distintas compañías para la aplicación de las pruebas. Previamente, presentamos una carta de compromiso y explicamos las instrucciones detalladamente.
- Se solicitó el número de teléfono de los efectivos operativos que, por cuestiones laborales o académicas, no pudieron estar presentes.
- Los datos recopilados fueron trasladados y organizados en Excel.
- Se empleó el programa estadístico SPSS en su versión gratuita para el análisis de datos.

Tabla 9

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental - Cusco?</p> <p>Problemas específicos 1 ¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?</p> <p>4. ¿Cuáles son las características sociodemográficas y el porcentaje de participación en el estudio de los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>Objetivos específicos 1.-Identificar la relación de los estilos de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>2.- Indagar la relación de los estilos de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>3.- Establecer la relación de los estilos de afrontamiento centrado en la evitación y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>4.- Describir porcentualmente la participación, conforme a las diferentes características sociodemográficas, de los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>H0: No existe relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>Hipótesis específicas H2.- Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>H0.- No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p> <p>H3. Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.</p>	<p>Afrontamiento al estrés 1.-Dirigido al problema 2.-Dirigido a la emoción 3.-Estilos adicionales de afrontamiento al estrés</p> <p>Habilidades sociales 1.-Habilidades sociales básicas 2.- Habilidades sociales avanzadas 3.- Habilidades relacionadas con los sentimientos 4.- Habilidades alternativas a la agresión 5.- Habilidades para hacer frente al estrés 6.- Habilidades de planificación</p>	<p>Tipo de investigación No experimental o básica.</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación Transversal-Correlacional</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionarios ● Excel ● SPSS-26 <p>Instrumentos de medición</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EHS Escala de Habilidades Sociales. 2. Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE 28)

H0. Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

H4. Existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

H0. No existe relación entre el estilo de afrontamiento centrado en la evitación y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la IX Comandancia Departamental – Cusco.

H5. Existe mayor porcentaje de participación en el estudio de efectivos varones, así mismo, efectivos comprendidos entre las edades de 18-25 años y del rango de seccionario,

Matriz de consistencia

Nota. Elaboración propia

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción Sociodemográfica del Estudio

Los resultados de la presente investigación, están presentados en forma de tablas y figuras para una mejor comprensión, y para el procesamiento de los datos se aplicó el programa Microsoft Excel para Windows 2019, el programa estadístico SPSS 26 (versión libre).

Tabla 10

Sexo de los participantes de la muestra

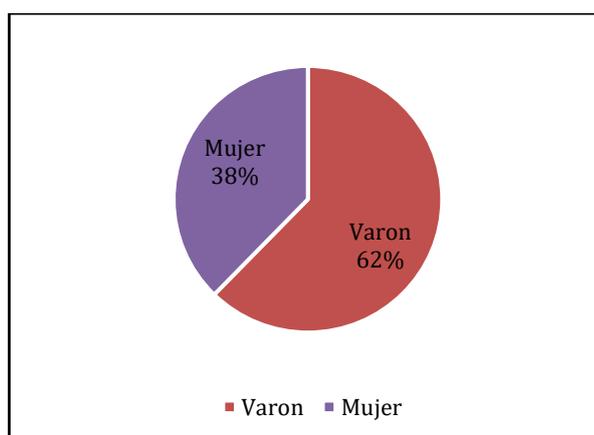
	Frecuencia	Porcentaje	
Sexo	Varón	157	62.3%
	Mujer	95	37.7%
	Total	252	100.0%

Nota. Hay mayor presencia del sexo masculino.

En la tabla 10 podemos apreciar la cantidad de miembros femeninos y masculinos que participaron en esta muestra donde encontramos que 95 participantes (37.7%) pertenecen al sexo femenino y 157 participantes (62.3%) pertenecen al sexo masculino.

Figura 1

Sexo de los participantes de la muestra



Nota. Se visualiza mayor presencia de bomberos varones.

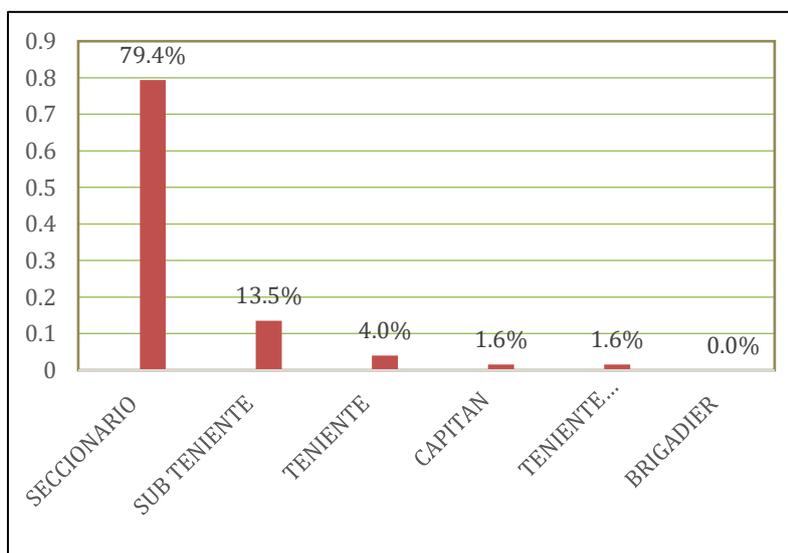
En la Tabla 10 y Figura 1 se observa mayor presencia de varones con un 62%, y menor presencia de mujeres con un 38%

Tabla 11*Rango de los efectivos evaluados*

		Frecuencia	Porcentaje
Grado o rango	Seccionario	200	79.4%
	Sub teniente	34	13.5%
	Teniente	10	4.0%
	Capitán	4	1.6%
	Teniente Brigadier	4	1.6%
	Brigadier	0	0.0%
	Total	252	100.0%

Nota. Se presenta con menor porcentaje en los brigadieres.

En la tabla 11 podemos distinguir el grado de instrucción de los evaluados, donde mayormente encontramos que el 79.4% pertenecen a seccionarlos; mientras que el 13.5% a sub tenientes, el 4.0% a tenientes, el 1.6% a capitán y teniente brigadier, 0.0% a brigadieres.

Figura 2*Rango de los efectivos evaluados*

Nota. Hay menor presencia en brigadieres con 0%

En la Tabla 11 y Figura 2 se observa mayor presencia de Seccionario con un 79.4%, y un 0.0% en brigadieres.

Tabla 12*Compañía de Bomberos a la que pertenece cada miembro evaluado*

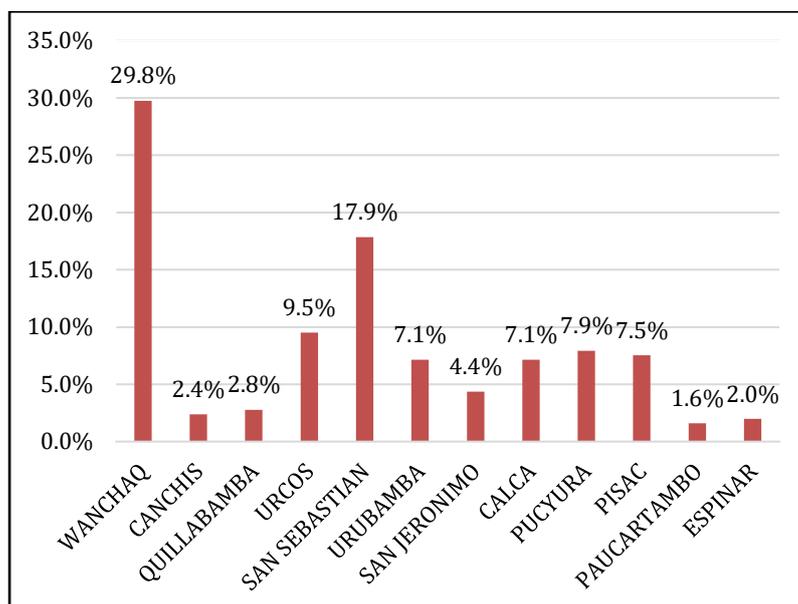
Compañías	Nombre de la compañía	Frecuencia	Porcentaje
Wánchaq	Miguel H. Milla N° 39	75	29.80%
San Sebastián	San Sebastián N° 116	45	17.90%
Urcos	Urcos No 109	24	9.50%
Pucyura	Santa Bárbara No 130	20	7.90%
Pisac	Pisac N° 131	19	7.50%
Urubamba	Urubamba N° 118	18	7.10%
Calca	Calca UBO N° 122	18	7.10%
San Jerónimo	San Jerónimo N° 119	11	4.40%
Quillabamba	Quillabamba N.° 57	7	2.80%
Canchis	Canchis N° 50	6	2.40%
Espinar	Espinar N° 126	5	2.00%
Paucartambo	Paucartambo No 132	4	1.60%
Total		252	100.0%

Nota: En el cuadro se observa las 12 compañías de bomberos que participaron en la investigación

En la tabla 12 podemos distinguir que del total de miembros que participaron de la muestra, un 29.8% pertenece a la compañía Miguel H. Milla N° 39, mientras que el 17.9% pertenecen a San Sebastián N° 116 y el 1.6% de Paucartambo No 132, entre los datos más resaltantes.

Figura 3

Compañía de Bomberos a la que pertenece cada miembro evaluado



Nota. En la figura de barras se observa que la segunda compañía que participó activamente fue de San Sebastián.

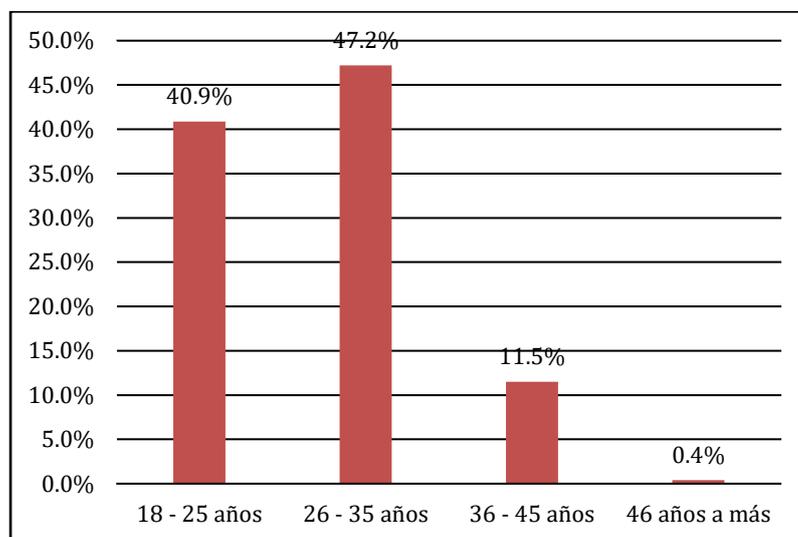
En la Tabla 12 y Figura 3 se observa que más participaron de la compañía de Wánchaq con un 29.8%, y un 2.0% participaron de la compañía de Espinar siendo el más bajo.

Tabla 13

Edades de los evaluados

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 - 25 años	103	40.9%
	26 - 35 años	119	47.2%
	36 - 45 años	29	11.5%
	46 años a más	1	0.4%
Total		252	100.0%

Se puede inferir de la gráfica que el 47.2% está entre los 26 - 35 años, que el 40.9% está entre los 18-25 años y el 11.5% está comprendida entre 36 - 45 años, como los datos más relevantes de la tabla.

Figura 4*Edades de los evaluados*

Nota. Se visualiza la participación de bomberos según su edad.

En la Tabla 13 y Figura 4 se observa que más participaron bomberos de 26-35 años con un 47.2%, y de 46 años a más con un 0.4% siendo este el más bajo.

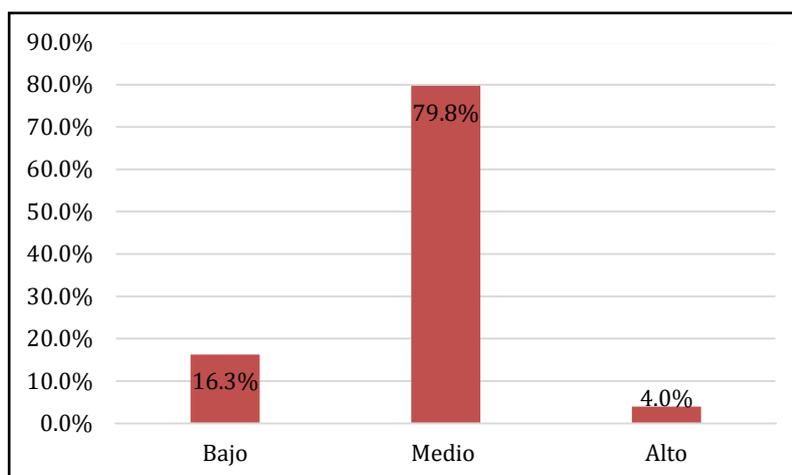
5.2. Estadística Descriptiva Aplicada al Estudio

Antes de dar inicio a la descripción de las hipótesis planteadas se detallará los resultados de cada variable de forma independiente.

Tabla 14*Estilos de afrontamiento al estrés*

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	41	16.3%
	Medio	201	79.8%
	Alto	10	4.0%
	Total	252	100%

En la Tabla 14 se muestra los niveles de estrategias de afrontamiento al estrés en los bomberos de la IX Comandancia de la ciudad del Cusco, donde se indican que la mayor parte de la población muestra niveles de estilos de afrontamiento al estrés en un nivel medio (79.8%).

Figura 5*Niveles de estrategias de afrontamiento*

Nota. Se visualiza un menor puntaje 4.0% en el nivel alto

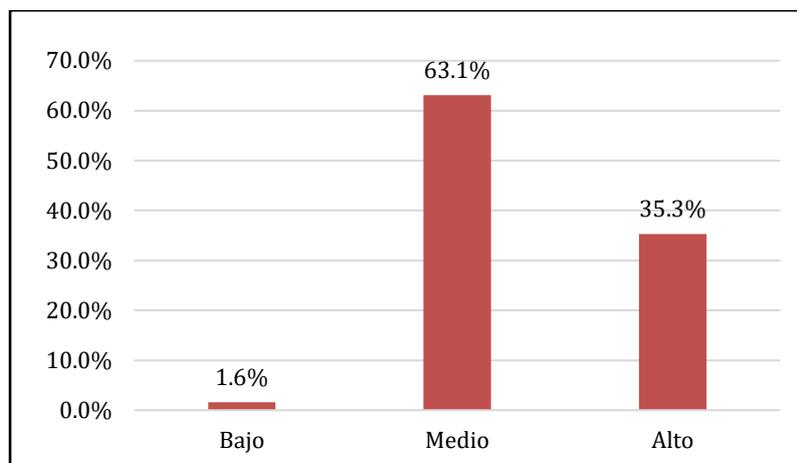
En la Tabla 14 y Figura 5 se observa que la mayor parte de los bomberos muestra niveles de estilos de afrontamiento al estrés en un nivel medio (79.8%).

Tabla 15*Niveles de estilos de afrontamiento centrado en el problema*

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	4	1.60%
	Medio	159	63.10%
	Alto	89	35.30%
	Total	252	100.00%

Nota. Solo el 1.6% presenta estas estrategias en nivel bajo

De acuerdo la tabla 15 se observa que el 63.1% de los bomberos presenta un nivel medio de estrategias de afrontamiento dirigido al problema, siendo el de mayor puntuación.

Figura 6*Niveles de estilos de afrontamiento centrado en el problema**Nota. Elaboración propia*

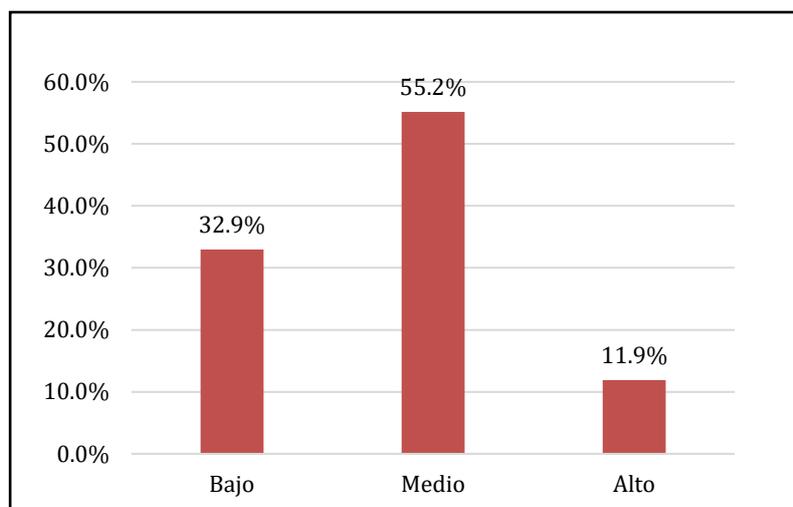
De acuerdo la tabla 15 figura 6 se observa que el 63.1% de los bomberos presenta un nivel medio de estrategias de afrontamiento dirigido al problema, siendo el de mayor puntuación, con nivel bajo 1.6% siendo de menor puntuación.

Tabla 16*Niveles de estilos de afrontamiento centrado en la emoción*

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	83	32.9%
	Medio	139	55.2%
	Alto	30	11.9%
	Total	252	100.0%

Nota. Solo el 32.9% presenta estrategias en nivel bajo

De acuerdo la tabla se observa que el 55.2% de los bomberos presenta un nivel medio de estrategias de afrontamiento dirigido a la emoción, siendo el de mayor puntuación.

Figura 7*Niveles de estilos de afrontamiento centrado en la emoción*

Nota. Se visualiza con mayor puntaje en el nivel medio

De acuerdo a la tabla 16 y figura 7 se observa que el 55.2% de los bomberos presenta un nivel medio de estrategias de afrontamiento dirigido a la emoción, siendo el de mayor puntuación, el nivel alto con 11.9% con menor puntuación.

Tabla 17*Niveles de estilos de afrontamiento centrado en la evitación del problema*

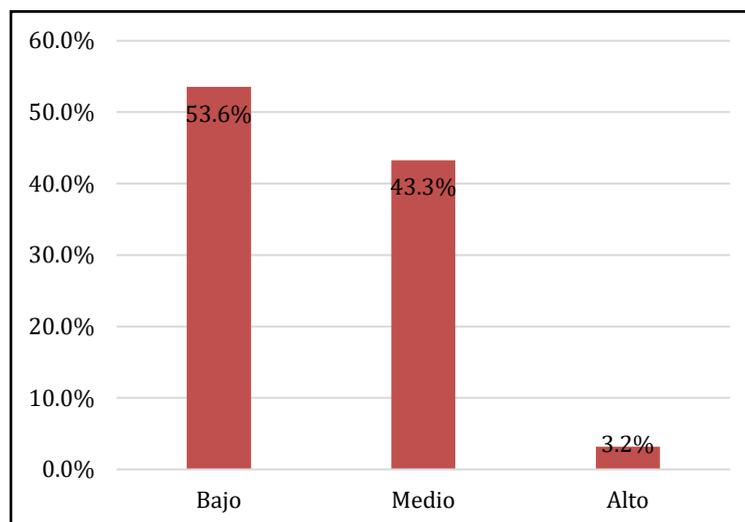
	Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	135
	Medio	109
	Alto	8
	Total	252
		100.0%

Nota. Se evidencia que 135 bomberos presentaron nivel bajo en la evitación del problema.

De acuerdo a la tabla 17 se observa que el 53.6% de los bomberos presenta un nivel bajo de estilos centrados en la evitación del problema, siendo el de mayor puntuación.

Figura 8

Niveles de estilos de afrontamiento centrado evitación del problema



Nota. Se visualiza con mayor puntaje en el nivel bajo

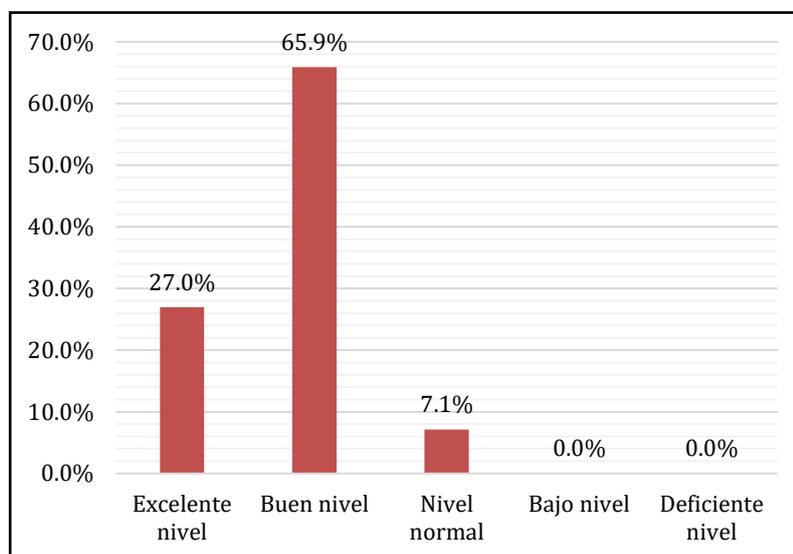
De acuerdo la tabla 17 y figura 8 se observa que el 53.6% de los bomberos presenta un nivel bajo de estilos centrados en la evitación del problema, siendo el de mayor puntuación, el nivel alto con 3.2% con menor puntuación.

Tabla 18

Niveles de Habilidades Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Excelente nivel	68	27.0%
	Buen nivel	166	65.9%
	Nivel normal	18	7.1%
	Bajo nivel	0	0.0%
	Deficiente nivel	0	0.0%
Total	252	100.0%	

Existe un 65.9% de participantes bomberos con un buen nivel de habilidades sociales, en tanto no existe ningún participante con bajo nivel y deficiente nivel.

Figura 9*Niveles de habilidades sociales*

Nota. Se muestra mayor presencia en buen nivel que desarrollan los bomberos.

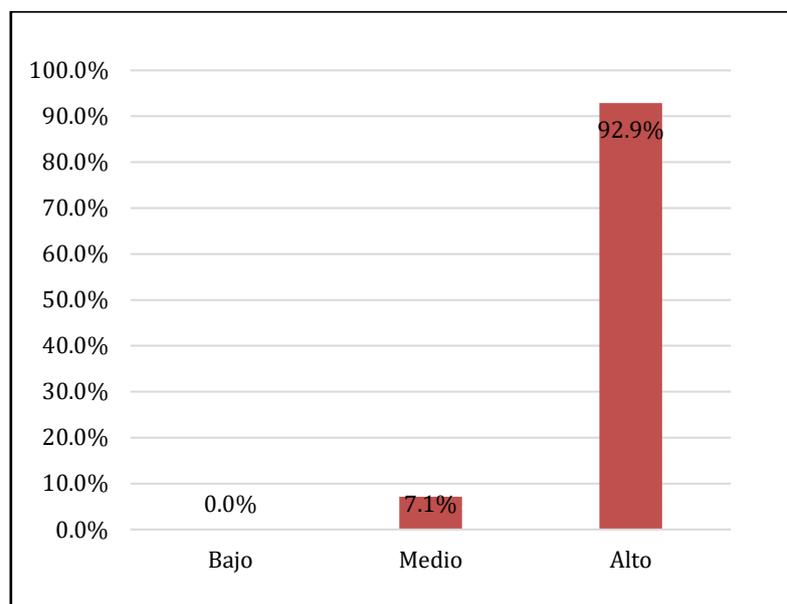
Se visualiza que hay mayor presencia de buen nivel 65.9% seguido de un excelente nivel 27.0% de habilidades sociales en la población investigada.

Tabla 19*Niveles de habilidades sociales por enea tipo*

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	7.1%
	Alto	234	92.9%
	Total	252	100.0%

Nota. Se muestra mayor presencia en la enea tipo del nivel alto.

Existe un 92.9% de participantes bomberos con un alto nivel de habilidades sociales, en tanto no existe ningún participante con bajo nivel y deficiente nivel.

Figura 10*Niveles de habilidades sociales por enea tipo*

Nota. Se muestra menor presencia en nivele bajo.

Se visualiza que hay mayor presencia de un alto nivel 92.9%, excelente nivel de habilidades sociales en la población investigada.

5.3. Estadística Inferencial Aplicada al Estudio

5.3.1. Pruebas de Normalidad

En este estudio, se realizó una prueba de normalidad de los datos utilizando la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov y la campana de Gauss. La Campana de Gauss, también conocida como distribución normal o distribución gaussiana, es una de las más importantes en la teoría de la probabilidad y la estadística. Su relevancia se extiende a diversos campos como las ciencias naturales, las ciencias sociales, la economía y la ingeniería. Este marco teórico tiene como objetivo proporcionar una comprensión integral de la Campana de Gauss, sus propiedades y sus aplicaciones.

Proseguiremos a mencionar las distintas formas de la campana de Gauss según

Curtosis: Referido a la altura que alcanza una curva, con relación a la curva de normalidad.

Curva leptocúrtica: Se denomina así cuando el gráfico de los puntajes, con relación a la curva normal, es una curva demasiado elevada.

Curva mesocúrtica: La curva es mesocúrtica cuando está dentro de los límites del gráfico de la curva de normalidad.

Curva normal: Es un instrumento teórico que permite contrastar los resultados de la investigación de campo a partir de una hipótesis con un determinado margen de probabilidad de error. La curva normal se representa en un gráfico en forma de campana. Se aplica cuando se parte del supuesto que las puntuaciones en la medición de una variable van de acuerdo a la curva normal de distribución.

Curva platicúrtica: Se denomina así cuando el gráfico de los puntajes, con relación a la curva normal, es demasiado bajo o aplanado. Sánchez y Reyes (2015) recomiendan

En primer lugar, los resultados indicaron que los datos de la variable "Habilidades Sociales" presentan una distribución normal, ya que el p-valor fue de 0.200, que es mayor que el nivel de significancia establecido ($p > 0.05$). Sin embargo, los datos de la variable "Afrontamiento al Estrés" no siguen una distribución normal, ya que el p-valor fue de 0.004, que es menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$). Debido a esta falta de normalidad en los datos de la variable "afrontamiento al estrés", se optó por utilizar estadísticas no paramétricas en el análisis, como el coeficiente de correlación de Spearman y tablas de contingencia para examinar las asociaciones entre las variables.

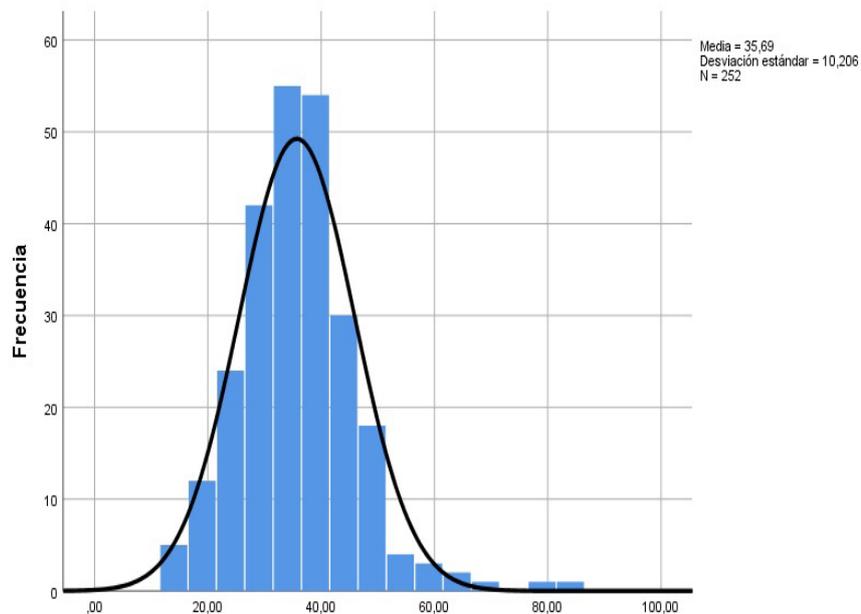
Tabla 20*Prueba de Kolmogórov Smirnov*

		Afrontamiento al Estrés	Habilidades Sociales
N		252	252
Parámetros normales	Media	35.69	188.3
	Desv.	10.206	23.3
	Desviación		
Estadístico de prueba		0.070	0.041
Sig. asintótica(bilateral)		,004	,200

Nota. Se visualiza el coeficiente de correlación.

Figura 11

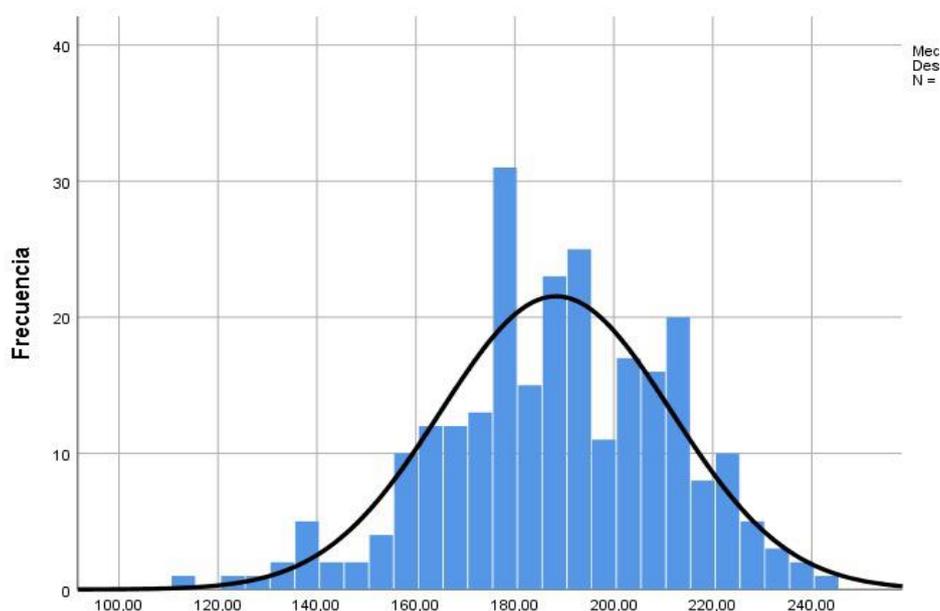
Gráfico de la campana de Gauss de estilo de afrontamiento al estrés



En la Figura 11 se observa que se tiene más tendencia a la derecha y más alto por lo cual no tiene la forma de una campana de Gauss simétrica por lo tanto se considera como una distribución no normal.

Figura 12

Gráfico de la campana de Gauss de habilidades de habilidades



En la Figura 12 se observa tener más tendencia a la izquierda y más achatado en el centro por lo cual tiene la forma de una campana de gauss simétrica por lo tanto se considera como una distribución normal.

5.3.2. Relación entre los Estilos de Afrontamiento al Estrés y las Habilidades Sociales.

Tabla 21

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y habilidades sociales

		Habilidades Sociales	
Rho de Spearman	Estrategias de Afrontamiento al Estrés	Coefficiente de correlación	,325
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	252

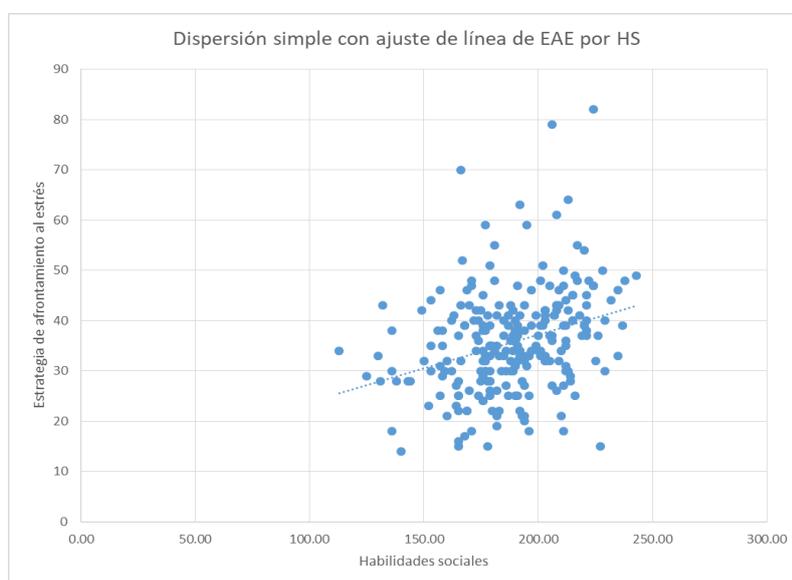
Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla anterior se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; así mismo, se evidencia la existencia de correlación directa en grado bajo entre las variables de afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los bomberos de la IX Comandancia

Departamental del Cusco 2023 ($Rho = ,325$ y $p = 0.00$), como se señala en la regla de interpretación del coeficiente de correlación, , en conclusión, se infiere que a mayor presencia de habilidades sociales mayor presencia de afrontamiento al estrés y viceversa, en ese sentido podemos afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva baja entre ambas variables.

Figura 13

Gráfico de dispersión de la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés y habilidades sociales



Nota. Hay una relación directa positiva visualizada por la línea de tendencia

Tabla 22

Relación entre el estilo afrontamiento centrado al problema y habilidades sociales

		Habilidades sociales	
Rho de Spearman	centrado al problema	Coeficiente de correlación	,514**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	252

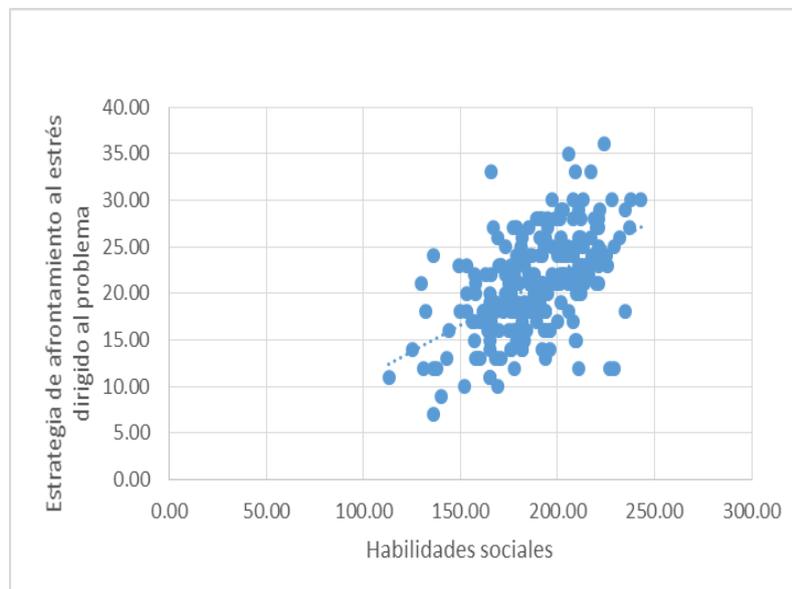
Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla anterior se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; así mismo, existe correlación directa en grado moderado entre el estilo de afrontamiento centrado al problema y las habilidades sociales de los bomberos de la IX Comandancia

Departamental del Cusco ($p=0.000$ y $Rho = 0.514$) como se señala en la regla de interpretación del coeficiente de correlación, , en conclusión, se infiere que a mayor presencia afrontamiento al estrés centrado al problema mayor presencia de habilidades sociales y viceversa, en ese sentido podemos afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

Figura 14

Gráfico de dispersión de relación entre el estilo de afrontamiento centrado al problema y las habilidades sociales



Nota. Se observa que la línea central es positiva ascendente.

Tabla 23

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y habilidades sociales

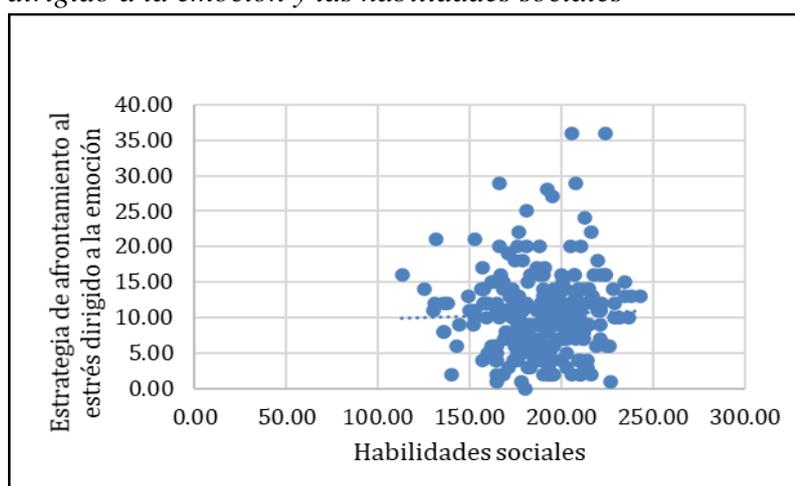
		Habilidades Sociales	
Rho de Spearman	Dirigido a la Emoción	Coefficiente de correlación	0.231
		Sig. (bilateral)	0.021
		N	252

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,021 (bilateral).

Según la tabla anterior se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así mismo, existe correlación directa en grado bajo entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y las habilidades sociales de los bomberos de la IX Comandancia Departamental del Cusco ($p=0.021$ y $Rho = 0.231$) como se señala en la regla de interpretación del coeficiente de correlación, , en conclusión, se infiere que a mayor presencia afrontamiento al estrés centrado en la emoción mayor presencia de habilidades sociales y viceversa, en ese sentido podemos afirmar que existe una relación positiva baja entre ambas variables.

Figura 15

Gráfico de dispersión de relación entre el estilo de afrontamiento al estrés dirigido a la emoción y las habilidades sociales



Nota. Se observa que la línea central se encuentra en el medio

Tabla 24

Relación entre el estilo de afrontamiento al estrés dirigido a evitar el problema y habilidades sociales

		Habilidades Sociales	
Rho de Spearman	Evitación del Problema	Coefficiente de correlación	0.014
		Sig. (bilateral)	0.830
		N	252

Nota. La correlación no es significativa de en el nivel 0,830.

Según la tabla anterior se acepta la hipótesis nula por lo tanto no existe relación entre el estilo de afrontamiento dirigido a evitar el problema y las habilidades sociales de los bomberos de la IX Comandancia Departamental del Cusco ($p=0.014$ y $Rho = 0.830$).

Capítulo VI

Discusión de Resultados

Siguiendo lo antecedente, tenemos que, la mayoría de bomberos operativos se encuentran centralizados en la ciudad del Cusco, principalmente en la sede de Wanchaq (29.8%), y la de San Sebastián (17.9%), empero, existen compañías que se encuentran muy alejadas y/o de difícil acceso para nuestros limitados recursos es por ese motivo que representan un bajo porcentaje muestral; ahora bien, el principal propósito de este estudio es examinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en los bomberos de la Novena Comandancia Departamental de la ciudad del Cusco. Es importante destacar que esta investigación resulta innovadora en la región del Cusco, dado que no se han llevado a cabo otros estudios abordando estas variables específicas en esta población. Además, es relevante mencionar que la evidencia existente es limitada en la literatura, lo que demuestra la escasez de antecedentes locales y regionales que relacionen estas variables, especialmente en el grupo de individuos mencionado. Partiendo de la descripción sociodemográfica de la investigación, se tiene que de los efectivos evaluados de la muestra fueron divididos en sexo y rangos, ahora en ese sentido se tiene que un 62% de ellos son varones; y que, un 79.4% son seccionarios; esto tiende a ser relevante al tenerse en cuenta que existe muy pocos efectivos con rango alto, que puedan orientar adecuadamente al resto de efectivos en el manejo adecuado de las situaciones de estrés en sus diferentes niveles, por el trabajo que realizan; también se tiene en consideración que las edades de los efectivos evaluados oscilan entre los 18 a 70 años, de los cuales, de 18 a 35 años son aquellos efectivos que acuden con mayor frecuencia a las emergencias, los mismos que generan un sentimiento de tensión física o emocional.

Esta investigación tuvo como objetivo general demostrar cual es la relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los bomberos de la novena Comandancia

Departamental del Cusco utilizando los instrumentos adaptados y validados por Morán, C y Manga, D (2010) y Arnold Goldstein.

Partiendo de la hipótesis general de la investigación, mencionamos la relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los bomberos de la IX Comandancia Departamental del Cusco. Encontrando los resultados a partir del trabajo de campo realizado el año 2023; se tiene que, primero conforme a la tabla 20 de relación entre afrontamiento al estrés y habilidades sociales podemos observar que existe una correlación directa en grado bajo ($Rho=0.325$ y $p=0.00$), segundo conforme a la Tabla 13 estilos de afrontamiento al estrés, se muestran los niveles de afrontamiento al estrés, la mayoría de efectivos evaluados presentan un resultado de nivel medio con un porcentaje de 79.8%, ahora en un nivel bajo el 16.3%, y por último en un nivel alto el 4%, esto demuestra que en un gran porcentaje de bomberos no logra afrontar el estrés en un nivel alto, prevaleciendo un nivel medio respecto al afrontamiento al estrés, evidenciándose así la necesidad de la presente investigación, con el fin de dotar a los efectivos de la IX Compañía de bomberos del Cusco con un adecuado manejo de sus habilidades sociales que conllevarían a recomendarse lograr llegar a un nivel alto en el afrontamiento al estrés mediante la realización de talleres o capacitaciones respecto a habilidades sociales y afrontamiento al estrés, este hallazgo se puede corroborar con la investigación realizada por Segovia (2021) (título- sobre estrés postraumático y su relación con las habilidades sociales y la resiliencia en Bomberos operativos, la cual muestra en sus resultados que a mayor nivel de habilidades sociales menor es el estrés postraumático, si bien es cierto que las variables difieren con la presente investigación, se infiere el impacto que tienen las habilidades sociales en el estrés; así mismo, con la investigación realizada por Ocampo (2011), las Habilidades sociales y el afrontamiento al estrés en pacientes con anorexia y bulimia de un centro terapéutico de Lima, entre los resultados de mayor relevancia se encontró que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el

afrontamiento al estrés en los sujetos de la muestra ($r=0.419^{**}$, $\text{sig}=0.004$); como también tenemos a More (2021), quien refiere a los estilos de afrontamiento al estrés en los integrantes del cuerpo general de bomberos de la provincia de Santa, resultados que se semejan con la presente investigación, al denotar que existe un nivel de afrontamiento al estrés entre regular (75.7%) y adecuado (10%) en los integrantes del cuerpo de bomberos, pero que un 14.3% aún utilizan un estilo inadecuado de afrontamiento, y que esto implica que los integrantes al estar en constante tensión como parte de su labor, se encuentran en la necesidad de razonar y buscar la mejor forma de afrontar diversas situaciones, manteniendo estrategias o estilos que les permitan afrontarlas.

Seguidamente se tiene que citar los diferentes niveles de estilos de afrontamiento al estrés conforme a los objetivos específicos, que vendrían a ser los siguientes: 1.- Primer objetivo específico, *Nivel de estilos de afrontamiento centrados en el problema*, este estilo refiere a aquellos efectivos que toman acciones con el propósito de resolver y/o modificar una situación estresante; estilo desarrollado en la tabla 14, la cual nos muestra como resultado que un total de 159 efectivos con un porcentaje de 63.10% se encuentran dentro del nivel medio, 35.30% en un nivel alto y en un nivel bajo el 1.60%, debe tomarse en cuenta que un óptimo afrontamiento al estrés enfocado en el problema es el estilo que presenta correlación directa con las habilidades sociales, para lo cual se tiene la tabla 21 relación entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y habilidades sociales, en el cual se observa que existe una correlación directa en grado moderado entre ambas variables, ($Rho=0.514$ y $p=0.000$). resultado que es corroborado por Sereno (2019) quien refiere que el estilo enfocado al problema es usado de forma frecuente por los bomberos voluntarios de Chimbote, coincidiendo con el perfil de un bombero al momento de enfrentarse a una situación de estrés; así mismo, tenemos a More (2021), quien refiere que el estilo de afrontamiento al estrés focalizado en la solución del problema, presentó un nivel regular (59.7%), seguido de

un nivel adecuado (33.7%); corroborando así, que si bien existe correlación significativa entre habilidades sociales y afrontamiento al estrés, no todos los estilos de afrontamiento tienen alguna relación con las habilidades sociales, y siendo el afrontamiento al estrés centrado en el problema aquel con mayor correlación significativa directa. 2.- Segundo objetivo específico, *Nivel de estilos afrontamiento al estrés centrado en la emoción*, este estilo se enfoca en regular las emociones surgidas en diversas situaciones de estrés; estilo desarrollado en la tabla 15, la cual nos muestra como resultado que un total de 139 efectivos y con un porcentaje de 55.2% se encuentran dentro del nivel medio, 32.9% en un nivel bajo y en un nivel alto 11.9%, debe tenerse en consideración que este nivel se encuentra dentro de los parámetros de una correlación directa baja con las habilidades sociales, para lo cual tenemos la tabla 22 relación entre estilos de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y habilidades sociales, demostrándose así que existe correlación directa en grado bajo entre ambas variables ($Rho=0.231$ y $p=0.021$); lo cual coincide con lo expresado por Sereno (2017), quien menciona que los bomberos que afrontan el estrés mediante el estilo de afrontamiento en la emoción tienden a usar frecuentemente la negación, lo cual refuerza los resultados de la presente investigación, siendo que existe correlación directa en grado bajo entre el afrontamiento al estrés centrado en la emoción y las habilidades sociales. También tenemos la investigación de Quispe Rojas(2021) “Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en los policías” con un coeficiente de correlación $,256^{**}$ Sig. (bilateral) $,002$ se afirmó que existió una correlación positiva baja. 3.- Tercer objetivo específico, *Nivel de estilos de afrontamiento centrado en la evitación del problema*, este estilo se caracteriza por no ser adecuado para los efectivos, en ese sentido se tiene, que en la tabla 23 relación de afrontamiento al estrés dirigido a evitar el problema y habilidades sociales, se observa que no existe relación entre el estilo de afrontamiento al estrés dirigido a evitar el problema y las habilidades sociales ($Rho=0.830$ y $p=0.014$). Este hallazgo se difiere con lo descrito por

Sereno (2019), dado que sus resultados muestran que otros estilos de afrontamiento son usados muy pocas veces, lo cual difiere con la presente investigación que demuestra que no existe correlación entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema como parte de otros estilos de afrontamiento, se puede inferir una tendencia de la formación de un bombero y el empleo de sus habilidades sociales para no evitar el problema, siendo que tienden a preferir abordar el problema y enfrentarlo.

El resultado obtenido en el estudio indica una correlación significativa a un nivel del 0,01 (Rho 0.325) entre el afrontamiento al estrés y las habilidades sociales en los bomberos del Cusco. Tal como expresa De la Torre (2020), Las habilidades sociales abarcan una amplia gama de destrezas específicas que las personas emplean en momentos específicos o en situaciones cotidianas para responder a interacciones interpersonales, incluyendo aquellas que surgen en situaciones estresantes. De este modo, las estrategias de afrontamiento al estrés surgen como respuestas destinadas a manejar eficazmente estas situaciones, aprovechando las habilidades sociales desarrolladas.

Por otra parte, dentro de la variable de afrontamiento al estrés se pudo encontrar que solo dos de las dimensiones tienen una correlación significativa directa y la otra, centrada en la evitación del problema, no presenta ninguna correlación; en tal sentido se tuvo que aceptar la hipótesis nula de la dimensión antes mencionada. Tales son los estilos de afrontamiento que más utilizan los bomberos de la IX Comandancia Departamental de Cusco y estos son: afrontamiento dirigido al problema ($\rho = 0.514$) y afrontamiento al estrés centrado en la emoción ($\rho = 0.231$).

La investigación realizada por Segovia (2021) examinó el tema del estrés postraumático y su correlación con las habilidades sociales y la resiliencia en bomberos operativos. La muestra consistió en bomberos que se enfrentan a situaciones estresantes y traumáticas a lo largo de su carrera, tanto a nivel personal como laboral. Los hallazgos

revelaron que estos bomberos operativos presentaban un alto nivel de habilidades sociales y un bajo nivel de estrés postraumático, sin que existiera una relación directa entre ambos. Los resultados indicaron un puntaje elevado en el nivel medio de estrés postraumático y habilidades sociales (60,0%). Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativa inversamente proporcional entre ambas variables según estos hallazgos, lo cual refuerza la tesis planteada en la presente investigación siendo que, si bien las variables no son las mismas, se puede inferir que las habilidades y su manejo adecuado centrado en el problema, influyen positivamente en como un bombero o efectivo puede afrontar el estrés y por ende reducir el nivel de estrés postraumático.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- 1) Existe correlación directa entre los estilos de afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la XI Comandancia Departamental – Cusco; es decir, ante una mayor existencia de habilidades sociales podemos observar mayor afrontamiento al estrés, por lo tanto, se afirma la hipótesis general alterna de la investigación.
- 2) Existe correlación directa entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la XI Comandancia Departamental - Cusco; es decir, a mayor presencia de habilidades sociales mejor es el manejo de los estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema.
- 3) Existe correlación directa entre el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los niveles de habilidades sociales en los efectivos de la XI Comandancia Departamental - Cusco; es decir, a mayor presencia de habilidades sociales mejor es el manejo de los estilos de afrontamiento centrado en la emoción.
- 4) No existe correlación alguna entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema y las habilidades sociales en los efectivos de la XI Comandancia Departamental – Cusco.
- 5) Existe mayor porcentaje de participación en el estudio de efectivos varones, así mismo, efectivos comprendidos entre las edades de 18-25 años y del rango de seccionario; es decir, desde un aspecto descriptivo la presente investigación tiene como resultados los porcentajes de participación de cada uno de las características sociodemográficas, siendo las referidas anteriormente como las de mayor participación.

Recomendaciones

- 1) Dirigido a la parte administrativa de la XI Comandancia Departamental – Cusco para implementar programas de formación y entrenamiento en habilidades sociales. Esto puede incluir talleres prácticos, sesiones de role-playing, y actividades grupales que fomenten la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de conflictos y la capacidad de trabajar en equipo, y en consecuencia, mejorar las habilidades sociales contribuirá directamente a un mejor manejo del estrés, según lo demostrado por la correlación encontrada en tu investigación. Esto puede traducirse en una mayor eficacia en las interacciones con colegas, superiores y el público en general, así como en una mejor adaptación a situaciones estresantes.
- 2) Dirigido específicamente a aquellos efectivos que muestran estilos de afrontamiento centrados en el problema. Ofrecer entrenamiento y recursos adicionales para fortalecer y promover el uso efectivo de estrategias centradas en el problema, como la planificación activa y la resolución de problemas. Al mejorar estas habilidades de afrontamiento, se puede esperar una mayor capacidad para manejar situaciones estresantes de manera constructiva, lo que debería reflejarse en un desempeño más efectivo y en un bienestar general más alto.
- 3) Especialmente relevante para aquellos efectivos que utilizan estrategias centradas en la emoción para enfrentar el estrés. Implementar programas de desarrollo emocional que incluyan técnicas de regulación emocional, mindfulness y apoyo psicológico. Mejorar la gestión emocional puede potenciar las habilidades sociales al facilitar una comunicación más efectiva y una interacción más empática y comprensiva con los demás.
- 4) A todos los efectivos, aunque la investigación sugiere que no existe correlación con las habilidades sociales. Asegurar que los programas de desarrollo personal y

profesional desalienten el uso de estrategias de evitación del problema y fomenten en cambio enfoques más activos y constructivos para enfrentar los desafíos. Aunque no hay correlación con habilidades sociales, promover estrategias de afrontamiento más saludables puede mejorar el bienestar general y la efectividad en el manejo del estrés.

- 5) Se recomienda a los psicólogos bomberos voluntarios compartir estos hallazgos y fomentar la continuación de esta línea de investigación, con el objetivo de promover estrategias efectivas de afrontamiento al estrés y mejorar el manejo de habilidades sociales entre los bomberos, como vendría a ser el afrontamiento al estrés centrado en el problema.
- 6) Se recomienda a los comandantes de cada compañía coordinar con el área de logística de la Comandancia Departamental del Cusco, a fin de implementar a los efectivos que son los bomberos con equipos y accesorios necesarios para brindar un óptimo servicio y atención al público.

Referencias

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (1978). *Your Perfect ROI: A Guide to Assertive Behavior*. San Luis Obispo, California: Impact.
- Allasi Pari, A. M., & Sánchez Capcha, A. L. (2018). *Nivel de asertividad en los estudiantes del ciclo avanzado de la institución educativa La Victoria de Ayacucho del distrito de Ascensión*.
- Amarís Macías, M., Madariaga Orozco, C., Valle Amarís, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 24.
- Año Chuima, K. &. (2021). *Afrontamiento al estrés e impulsividad en conductores de transporte público urbano de la ciudad del Cusco 2020*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Argyle, M. &. (1967). *The experimental analysis of social performance*. In *Advances in experimental social psychology*. Academic Press.
- Buendía, J. V. (1993). *Eventos vitales: afrontamiento y desarrollo: un estudio sobre el estrés infantil*. EDITUM.
- Caballo, V. E. (octubre de 1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Carver, C. S., 1989, & citado por Huanay Yauli, M. M. (2019). *Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en soldados que prestan servicio militar voluntario en zona VRAEM del Ejército Peruano*. Huancayo: UNIVERSIDAD CONTINENTAL.
- Obtenido de
file:///C:/Users/user/Desktop/tesis/estilos%20de%20afrontamiento%20campo%20educativo.pdf

- Carver, C., Scheier, M., & 1994. citado por Rimachi Quispe, C. &. (2021). *Afrontamiento al estrés y resiliencia en bomberos voluntarios en contexto COVID-19*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Evaluación de las estrategias de afrontamiento: un enfoque con base teórica. *Revista de personalidad y psicología social*, 56 (2), 267.
- Carver, e. a. (1989). *Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE)*. (JOSUE, Ed., & S. C. 1993, Trad.)
- Cleto De La Torre Dueñas, Y. M. (2013). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. Lima: MOSHERA S.R.L.
- Congreso de la República. (7 de Diciembre de 2016). Decreto Legislativo 1260. Perú.
Obtenido de Diario Oficial El Peruano:
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2039240-1>
- De la Torre Dueñas, C., & Accostupa Quispe, Y. (2013). *Estadística inferencial para la investigación en ciencias de la salud* (Primera ed.). Perú.
- Espinoza, H. A. (2000). *Estrés y comprensión de la lectura: Un estudio etnográfico*. Caracas: Universidad Católica Andrés.
- Esquivel Yauri, F. G. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote*. Chimbote, Perú.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (M. Rocha Martínez, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Fernández, G. C. (2013). *Plan estratégico para el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Fernandez, J. (2013). El valor del humor para una comunicación eficaz. *Miscelánea Comillas*. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/2265>
- Figuroa, M. I. (2006). Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes. *Pensar la adolescencia hoy. De la psicopatología al bienestar psicológico*. Buenos Aires: Paidós. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/170074217/Las-Estrategias-y-Estilos-de-Afrontamiento#>
- Fink, G. (2010). *Estrés: Definición e historia. Ciencia del estrés: neuroendocrinología*. (U. o. Melbourne, Ed.) Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/285784528_Stress_Definition_and_history
- Folkman, L. y., 1986, & citado por García, N. B. (2011). Estrés académico. *Revista de Psicología Universidad Antioquina*.
- Folkman, S. L. (1986). ppraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of personality and social psychology*, 571.
- Galvez Zuñiga, A. R. (2022). *Tipo de clima familiar y nivel de habilidades sociales en estudiantes de la institución educativa César Vallejo Mendoza de Ccatca-2019*.
- Gismero, G. E. (1996). *EHS. Escala de Habilidades Sociales (Manual)*. Madrid-España: Tea Ediciones.
- Goldstein, A. (1980). *Manual de calificación y diagnóstico de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein*.
- Goldstein, A. S. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza*. barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Gonzalez, M. M. (2019). *Habilidades sociales y síndrome de burnout en efectivos policiales de la comisaria*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018-2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huanay Yauli, M. M. (2019). *Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en soldados que prestan servicio militar voluntario en zona VRAEM del Ejército Peruano*. Universidad Continental.
- Jiménez Rodríguez, J. A. (2005). Autoconciencia Self-consciousness. *Escritos de Psicología*, 45.
- Larrea, R. (2007). Niveles de Resiliencia entre estudiantes de ingeniería de sistemas y psicología de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/ha>
- Lázaro, R., & Folkman, S. (1987). Teoría transaccional e investigación sobre emociones y afrontamiento. *Diario europeo de la personalidad*, 1 (3), 141-169.
- Lorenzo, F. M., & Bueno, M. M. (2011). ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN FUTBOL BASE: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Llinás, D.R. (1999). La preparación psicológica del bombero y otros miembros de grupos de rescate. Su aceptación al estrés y los primeros auxilios psicológicos a las víctimas. *MAPFRE SEGURIDAD*.
- Manzanares García, N. S. (2021). Estilos de afrontamiento y prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Hipólito Unanue en tiempos de COVID-19. Tacna.
- Martínez, J. P. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Centro de Estudios Ramon Areces SA.

- Mayaute, L. M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*, ol. 6, no 1, p. 103-111.
- McFall, R. M. (1982). *A review and reformulation of the concept of social skills*. Behavioral assessment.
- Mestanza Aguilar, P., & Vigo Silva, E. (2022). "Agresividad y habilidades sociales en personal tropa del ejército baños del inca - Cajamarca". Cajamarca.
- Miller, R. M. (1980). (1993). *Eventos vitales: afrontamiento y desarrollo: un estudio sobre el estrés infantil*. EDITUM.
- MINEDU. (2007). *Fascículo 3: Habilidades sociales*. Lima: Ministerio de educación.
- Monjas Casares, I. M. (1998). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: CEPE.
- Monjas, M. I., & González, B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo [Social skills in the syllabus]*. Madrid: Ministerio de Educación: Cultura y Deporte. Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).
- More Moreno, M. T. (2021). Estilos de afrontamiento al estrés en los integrantes del cuerpo general de bomberos de la provincia del Santa, 2021. 50. Lima, Perú.
- Moreno, B., & Peñacoba, C. (1998). Los orígenes de la personalidad resistente Hacia una psicología social del estrés y la salud. *Boletín de psicología*, pág. 96.
- Moreno, J. C. (2015). Estrés laboral. *PIENSO en Latinoamérica*, p.44-52.
- Moscoso, M. S. (1994). La psicología de la salud: Un enfoque multidisciplinario acerca del estrés y cambio conductal. *Revista de Psicología*, 47-72.
- Ocampo Chávez, T. (2011). Habilidades sociales y afrontamiento al estrés en pacientes con anorexia y bulimia de un centro terapéutico de Lima. Lima, Perú.
- Peña Palacios, E. F. (2017). Tesis: "Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017". Lima, Perú.

- Polanco Cano, J. K. (2019). *Adaptación del inventario de afrontamiento COPE en adultos pertenecientes a la población económicamente activa de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de Lima.
- Poquioma Ríos, A. S. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés en tres compañías del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú según variables sociodemográficas en Lima-2019*. Lima: Universidad César Vallejos.
- Quirós, J. R. (2013). Consumo máximo de oxígeno (V O₂max) en Bomberos. *Revisión Sistemática de estudios. MHSalud*, p. 1-13.
- Rosales Jiménez, J. J., Salvador Hilario, A., Caparrós Flores, B. M., & Molina Rubio, I. (2013). *Habilidades sociales*. España: McGraw-Hill/Interamericana, S.L.
- Salter, A. (1949). *Terapia de reflejos condicionados. mencionado por Caballo V. en "Manual teoría, evaluación y entrenamiento en habilidades sociales"*.
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. 55- 56. Costa Rica: Hidrogénesis. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sánchez, C. H. & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: p.275.
- Sandín, 1995, & citado por Lévano, J. (2003). *El patrón de conducta tipo A y tipo B y los estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de personal militar*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 141-157.
- Segovia Espinosa, J. (2021). *Estrés postraumático y su relación con las habilidades sociales y la resiliencia en bomberos operativos*. Ambato-Ecuador.
- Selye, 1974, García, N. B., Sandín, p., & 1995. (2011). Estrés académico. *Revista de psicología*, 55-82.

- Sereno Campoblanco, J. A. (2019). Modos de afrontamiento del estrés en Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Chimbote, 2017. chimbote, Peru.
- Seyle, 1960, & citado por Chazarreta, B. &. (2009). *Neuroticismo y estrés laboral*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Tapia Gutiérrez, C. P., & Cubo Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, vol. 9, no 19, p. 133-148.
- Tapia Gutiérrez, C. P. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, p. 133-148.
- Urbano Reaño, E. Y. (2017-2019). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adolescentes de la Escuela de Líderes Escolares de Lima Norte. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Valderrama, H. R. (2013). Diagnóstico participativo con cartografía social. Innovaciones en metodología Investigación-Acción Participativa (IAP). *Anduli*, 12, 53-65.
- Velázquez Fernández, A., & Rey Córdova, N. (1999). *Metodología de la investigación científica*. (A. J. Paredes Galván , Ed.) Lima, Jesús María, Perú: San Marcos.

Apéndice

Apéndice 1: Prueba Original COPE 28

COPE – 28

INSTRUCCIONES. Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas que otras. Marque 0, 1, 2 ó 3, es decir, el número que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a ello, al problema. Gracias.

0 = nunca lo hago 1 = hago esto un poco 2 = hago esto bastante 3 = siempre lo hago

Nº	ITEMS	PUNTAJE			
01.-	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer	0	1	2	3
02.-	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy	0	1	2	3
03.-	Acepto la realidad de lo que ha sucedido	0	1	2	3
04.-	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente	0	1	2	3
05.-	Me digo a mí mismo "esto no es real"	0	1	2	3
06.-	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer	0	1	2	3
07.-	Hago bromas sobre ello	0	1	2	3
08.-	Me critico a mí mismo.	0	1	2	3
09.-	Consigo apoyo emocional de otros	0	1	2	3
10.-	Tomo medidas para intentar que la situación mejore	0	1	2	3
11.-	Renuncio a intentar ocuparme de ello	0	1	2	3
12.-	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables	0	1	2	3
13.-	Me niego a creer que haya sucedido.	0	1	2	3
14.-	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo	0	1	2	3
15.-	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor	0	1	2	3
16.-	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales	0	1	2	3
17.-	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien	0	1	2	3
18.-	Busco algo bueno en lo que está sucediendo	0	1	2	3
19.-	Me río de la situación	0	1	2	3
20.-	Rezo o medito	0	1	2	3
21.-	Aprendo a vivir con ello	0	1	2	3
22.-	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión	0	1	2	3
23.-	Expreso mis sentimientos negativos	0	1	2	3
24.-	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0	1	2	3
25.-	Renuncio al intento de hacer frente al problema	0	1	2	3
26.-	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir	0	1	2	3
27.-	Me echo la culpa de lo que ha sucedido	0	1	2	3
28.-	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen	0	1	2	3

Apéndice 2: Prueba COPE 28 adecuada al contexto

COPE – 28

INSTRUCCIONES.

Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Marque con una (X) 0, 1, 2 ó 3, es decir, el número que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a ello, al problema. Gracias.

0 = nunca lo hago

1 = hago esto un poco

2 = hago esto bastante

3 = siempre lo hago

Nº	ITEMS	PUNTAJE			
01.-	Intento conseguir que alguien dentro de la compañía me ayude o aconseje sobre qué hacer.	0	1	2	3
02.-	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	0	1	2	3
03.-	Acepto la realidad de lo que ha sucedido en una emergencia o actividad dentro de la compañía.	0	1	2	3
04.-	Recurso al trabajo o a actividades en la compañía para apartar las cosas de mi mente.	0	1	2	3
05.-	Me digo a mí mismo “esto no es real”.	0	1	2	3
06.-	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer en una emergencia.	0	1	2	3
07.-	Hago bromas sobre ello con los bomberos.	0	1	2	3
08.-	Me critico a mí mismo.	0	1	2	3
09.-	Consigo apoyo emocional de los efectivos de la compañía de bomberos.	0	1	2	3
10.-	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	0	1	2	3
11.-	Renuncio a intentar ocuparme de ello en la emergencia.	0	1	2	3
12.-	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	0	1	2	3
13.-	Me niego a creer que haya sucedido algo catastrófico en una emergencia.	0	1	2	3
14.-	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	0	1	2	3
15.-	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	0	1	2	3
16.-	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0	1	2	3
17.-	Consigo el consuelo y la comprensión de algún efectivo.	0	1	2	3
18.-	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	0	1	2	3
19.-	Me río de la situación.	0	1	2	3
20.-	Rezo o medito.	0	1	2	3
21.-	Aprendo a vivir con ello.	0	1	2	3
22.-	Hago algo para pensar menos en ello, tal como salir con los efectivos a distraernos o ver la televisión.	0	1	2	3
23.-	Expreso mis sentimientos negativos.	0	1	2	3
24.-	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0	1	2	3
25.-	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	0	1	2	3
26.-	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	0	1	2	3
27.-	Me echo la culpa de lo que ha sucedido en alguna emergencia.	0	1	2	3
28.-	Consigo que otros efectivos me ayuden o aconsejen.	0	1	2	3

Apéndice 3: Prueba Original de Habilidades Sociales

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES
(Versión adaptada)

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____
Grado de Instrucción: _____ Estado civil: _____
Nombre de la Compañía: _____ Tiempo de Servicio: _____

Instrucciones

A continuación, encontrará una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y hace que ustedes sean más o menos capaces.

Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad

Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad

Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad

Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad

Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Presta atención a la persona que está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que está diciendo?					
2	¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?					
3	¿Habla con otras personas sobre cosas que interesan ambos?					
4	¿Determina la información que necesita y se le pide a la persona adecuada?					
5	¿Permite que los demás sepan que agradece favores?					
6	¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?					
7	¿Ayuda a los demás que se conozcan entre sí?					
8	¿Dice que le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?					
9	¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?					
10	¿Elegir la mejor forma para integrarse en un grupo o participar en una determinada actividad?					
11	¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
12	¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?					
13	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?					
14	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona?					
15	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?					
16	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?					
17	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
18	¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?					
19	¿Permite que los demás sepan que se preocupa o se interesa por ellos?					
20	¿Piensa porque está asustado y hace algo para disminuir su miedo?					
21	¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando se merece su recompensa?					
22	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego le pide a la persona indicada?					
23	¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?					
24	¿Ayuda a quién necesita?					
25	¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a sí mismo como a quienes tienen posturas diferentes?					
26	¿Controla su carácter de modo que no se le escapen las cosas de la mano?					
27	Defender los propios derechos ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?					
28	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás te hacen bromas?					
29	¿Se mantiene al margen de las situaciones que le pueden ocasionar problemas?					
30	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?					
31	¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución?					
32	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?					

33	¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?					
34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido?					
35	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación?					
36	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?					
37	¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?					
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
38	¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?					
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa y hacen otra?					
40	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?					
41	¿Planifica forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?					
42	¿Decida lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta?					
43	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante?					
44	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?					
45	¿Toma de decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?					
46	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?					
47	¿Resuelve lo que necesita saber y como conseguir la información?					
48	¿Determina de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero?					
49	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?					
50	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?					

Apéndice 4: Prueba de Habilidades Sociales adecuadas al contexto

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES
(Versión adaptada)

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____
 Grado del bombero: _____ Estado civil: _____
 Nombre de la Compañía: _____ Tiempo de Servicio: _____

INSTRUCCIONES

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria-bomberil, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Marque con una X la respuesta que más crea conveniente:

Marque 1 si su respuesta es NUNCA.

Marque 2 si su respuesta es MUY POCAS VECES.

Marque 3 si su respuesta es ALGUNA VEZ.

Marque 4 si su respuesta es A MENUDO.

Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Presta atención a los efectivos cuando están hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo?					
2	¿Habla con los efectivos de temas poco importantes para luego pasar a los que si son importantes?					
3	¿Conversa con otros efectivos de su compañía, sobre cosas que interesan a ambos?					
4	¿Determina la información que necesita y se le pide al efectivo adecuado o al efectivo al mando?					
5	¿Manifiesta su agradecimiento a los favores de otros efectivos?					
6	¿Se da a conocer a los demás efectivos dentro de su compañía por propia iniciativa?					
7	¿Ayuda a los demás bomberos que se conozcan entre sí?					
8	¿Dice que le gusta algún aspecto de otro efectivo o alguna de las actividades que realiza?					
9	¿Pide ayuda a algún efectivo cuando tiene alguna dificultad?					
10	¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o en una actividad en su compañía?					
11	¿Explica con claridad a los demás efectivos como hacer una tarea específica durante una emergencia o en cualquier otra actividad?					

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
12	¿Presta atención a las instrucciones, pide aclaraciones y las lleva adelante correctamente?					
13	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?					
14	¿Intenta persuadir a los demás efectivos diciendo que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que el de los otros?					
15	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?					
16	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?					
17	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
18	¿Intentas comprender el enfado de los otros efectivos?					
19	¿Permite que los demás efectivos sepan que se preocupa o se interesa por ellos?					
20	¿Piensa por qué está asustado en alguna emergencia y hace algo para disminuir su miedo?					
21	¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando siente que merece una recompensa?					
22	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso al oficial indicado para hacer algo?					
23	¿Se ofrece para compartir algo en su compañía que es apreciado por los demás efectivos?					
24	¿Ayuda a quién necesita?					
25	¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a sí mismo como a quienes tienen posturas diferentes?					
26	¿Controla su carácter dentro de la compañía de modo que no se le escapen las cosas de la mano?					
27	¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás efectivos cuál es tu punto de vista?					
28	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás efectivos de tu compañía, te hacen bromas?					
29	¿Se mantiene al margen de las situaciones que le pueden ocasionar problemas?					
30	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?					
31	¿Manifiestas a los demás efectivos, cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución?					
32	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?					

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
33	¿Expresa un cumplido sincero a los demás efectivos por la forma en como han actuado en una emergencia?					
34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido?					
35	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad de la compañía y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación?					
36	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo bombero?					
37	¿Considera con cuidado la antigüedad de otro efectivo, comparándola con la propia, antes de decidir le lo que hará?					
38	¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?					
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que produce cuando los demás efectivos le explican una cosa y hacen otra?					
40	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?					
41	¿Planifica la forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática, dentro de su compañía?					
42	¿Decide lo que quiere hacer, con efectivos del mismo rango, cuando los demás quieren que haga una cosa distinta?					
43	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante?					
44	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?					
45	¿Toma las decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?					
46	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?					
47	¿Resuelve lo que necesita saber y como conseguir la información?					
48	¿Determina de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero?					
49	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?					
50	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?					

Apéndice 5: Consentimiento informado para los bomberos

Consentimiento Informado

Acepto libre y voluntariamente, sin ningún tipo de coerción de por medio, ser participante del Proyecto de Investigación que conducen YANET SOLEDAD ENRIQUEZ ARIAS Y BRAYAN ALIPIO HUAMAN HINOJOSA, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Entiendo que el propósito de la investigación es el de entender la relación entre AFRONTAMIENTO AL ESTRES y HABILIDADES SOCIALES. Se me ha explicado con anterioridad a grandes rasgos los conceptos de ambas variables, así mismo, si accedo a participar en esta investigación, se comenzará con una ficha sociodemográfica para llenar información sobre mí mismo(a), y luego llenaré dos cuestionarios breves.

Se me ha informado que la participación en este estudio es estrictamente voluntaria y la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si en algún momento decido que no quiero seguir participando en la investigación, tengo el derecho a retirarme. Sus respuestas en el protocolo serán codificadas usando un número de investigación y por tanto, serán anónimas.

Adicionalmente, es importante resaltar que los participantes tendrán los resultados del mismo una vez concluida la investigación, si es que así lo desearan. Cualquier pregunta o duda podrán contactarnos en los siguientes correos: huamanihinojosa.b.a@gmail.com, de soledad@gmail.com.

Desde ya le agradecemos por su tiempo y participación.


Firma del/de la participante

Fecha: 28-05-23

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES
(Versión adaptada)

Edad: 28 Sexo: Femenino Fecha: 27 Julio 2023
 Grado del bombero: seccionaria Estado civil: Soltera
 Nombre de la Compañía: UBO - 34 Tiempo de Servicio: 3 años

INSTRUCCIONES

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria-bomberil, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Marque con una X la respuesta que más crea conveniente:

Marque 1 si su respuesta es NUNCA.

Marque 2 si su respuesta es MUY POCAS VECES.

Marque 3 si su respuesta es ALGUNA VEZ.

Marque 4 si su respuesta es A MENUDO.

Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Presta atención a los efectivos cuando están hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo?					X
2	¿Habla con los efectivos de temas poco importantes para luego pasar a los que si son importantes?			X		
3	¿Conversa con otros efectivos de su compañía, sobre cosas que interesan a ambos?				X	
4	¿Determina la información que necesita y se le pide al efectivo adecuado o al efectivo al mando?				X	
5	¿Manifiesta su agradecimiento a los favores de otros efectivos?				X	
6	¿Se da a conocer a los demás efectivos dentro de su compañía por propia iniciativa?			X		
7	¿Ayuda a los demás bomberos que se conozcan entre si?		X			
8	¿Dice que le gusta algún aspecto de otro efectivo o alguna de las actividades que realiza?				X	
9	¿Pide ayuda a algún efectivo cuando tiene alguna dificultad?				X	
10	¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o en una actividad en su compañía?				X	
11	¿Explica con claridad a los demás efectivos como hacer una tarea específica durante una emergencia o en cualquier otra actividad?			X		

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
12	¿Presta atención a las instrucciones, pide aclaraciones y las lleva adelante correctamente?				X	
13	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?				X	
14	¿Intenta persuadir a los demás efectivos diciendo que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que el de los otros?			X		
15	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?				X	
16	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?				X	
17	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?			X		
18	¿Intentas comprender el enfado de los otros efectivos?				X	
19	¿Permite que los demás efectivos sepan que se preocupa o se interesa por ellos?				X	
20	¿Piensa por qué está asustado en alguna emergencia y hace algo para disminuir su miedo?					X
21	¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando siente que merece una recompensa?				X	
22	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso al oficial indicado para hacer algo?				X	
23	¿Se ofrece para compartir algo en su compañía que es apreciado por los demás efectivos?					X
24	¿Ayuda a quién necesita?				X	
25	¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a sí mismo como a quienes tienen posturas diferentes?			X		
26	¿Controla su carácter dentro de la compañía de modo que no se le escapen las cosas de la mano?			X		
27	¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás efectivos cuál es tu punto de vista?				X	
28	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás efectivos de tu compañía, te hacen bromas?			X		
29	¿Se mantiene al margen de las situaciones que le pueden ocasionar problemas?			X		
30	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?			X	X	
31	¿Manifiestas a los demás efectivos, cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución?				X	
32	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?			X		

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
33	¿Expresa un cumplido sincero a los demás efectivos por la forma en como han actuado en una emergencia?				x	
34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido?				x	
35	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad de la compañía y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación?				x	
36	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo bombero?			x		
37	¿Considera con cuidado la antigüedad de otro efectivo, comparándola con la propia, antes de decidirle lo que hará?			x		
38	¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?				x	
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que produce cuando los demás efectivos le explican una cosa y hacen otra?			x		
40	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?					
41	¿Planifica la forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática, dentro de su compañía?				x	
42	¿Decide lo que quiere hacer, con efectivos del mismo rango, cuando los demás quieren que haga una cosa distinta?			x		
43	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante?			x		
44	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?			x		
45	¿Toma las decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?				x	
46	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?				x	
47	¿Resuelve lo que necesita saber y como conseguir la información?				x	
48	¿Determina de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero?				x	
49	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?				x	
50	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?				x	x

COPE – 28

INSTRUCCIONES.

Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas que otras.

Marque con una (X) 0, 1, 2 ó 3, es decir, el número que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a ello, al problema. Gracias.

0 = nunca lo hago

1 = hago esto un poco

2 = hago esto bastante

3 = siempre lo hago

Nº	ITEMS	PUNTAJE			
01.-	Intento conseguir que alguien dentro de la compañía me ayude o aconseje sobre qué hacer.	0	1	2	3
02.-	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	0	1	2	3
03.-	Acepto la realidad de lo que ha sucedido en una emergencia o actividad dentro de la compañía.	0	1	2	3
04.-	Recurso al trabajo o a actividades en la compañía para apartar las cosas de mi mente.	0	1	2	3
05.-	Me digo a mí mismo "esto no es real".	0	1	2	3
06.-	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer en una emergencia.	0	1	2	3
07.-	Hago bromas sobre ello con los bomberos.	0	1	2	3
08.-	Me critico a mí mismo.	0	1	2	3
09.-	Consigo apoyo emocional de los efectivos de la compañía de bomberos.	0	1	2	3
10.-	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	0	1	2	3
11.-	Renuncio a intentar ocuparme de ello en la emergencia.	0	1	2	3
12.-	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	0	1	2	3
13.-	Me niego a creer que haya sucedido algo catastrófico en una emergencia.	0	1	2	3
14.-	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.	0	1	2	3
15.-	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	0	1	2	3
16.-	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0	1	2	3
17.-	Consigo el consuelo y la comprensión de algún efectivo.	0	1	2	3
18.-	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	0	1	2	3
19.-	Me río de la situación.	0	1	2	3
20.-	Rezo o medito.	0	1	2	3
21.-	Aprendo a vivir con ello.	0	1	2	3
22.-	Hago algo para pensar menos en ello, tal como salir con los efectivos a distraernos o ver la televisión.	0	1	2	3
23.-	Expreso mis sentimientos negativos.	0	1	2	3
24.-	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.	0	1	2	3
25.-	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	0	1	2	3
26.-	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	0	1	2	3
27.-	Me echo la culpa de lo que ha sucedido en alguna emergencia.	0	1	2	3
28.-	Consigo que otros efectivos me ayuden o aconsejen.	0	1	2	3

Apéndice 6: Aplicación virtual por medio de Google Form

Afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX comandancia departamental de bomberos del Cusco

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Mediante el presente documento, manifiesto que he sido informado por las bachilleres **Soledad Enríquez arias** y **Brayan Alipio Huamani Hinojosa**, de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, sobre el objetivo del estudio "Afrontamiento al estrés y habilidades sociales en los efectivos de la IX comandancia departamental de bomberos del Cusco" y además me han informado sobre la veracidad de mis respuestas y la importancia del tema.

Así mismo sobre el manejo de la información obtenida con un carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de éste estudio sin mi consentimiento expreso.

En caso necesite más información o tenga duda sobre esta investigación puede contactarse por teléfono con las investigadoras al número 989136087 y 958248855.

Ante lo explicado, yo, de manera consciente y voluntaria, a continuación, marco y acepto en señal de conformidad.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo electrónico *

DATOS GENERALES

El cuestionario va dirigido a todo los Bomberos voluntarios de Cusco.

2. Acepto ser parte de la Investigación *

Marca solo un óvalo.

3. SEXO *

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

4. EDAD *

5. Grado del bombero *

Marca solo un óvalo.

BRIGADIER MAYOR CBP

BRIGADIER CBP

TENIENTE BRIGADIER

CAPITAN CBP

TENIENTE CBP

SUB TENIENTE CBP

SECCIONARIO CBP

6. Nombre de la Compañía *

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES**INSTRUCCIONES**

Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria-bomberil, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Apéndice 7: Aplicación virtual por medio de Google Form “Habilidades Sociales”

fecha/hora	Dirección de correo electrónico	Acepto ser parte de	sexo	edad	Grado del bombe	COMPañÍA	1. ¿Presta at	2. ¿Habla cor	3. ¿Conversa	4. ¿Determin	5. ¿Manifies	6. ¿Se da a cc	7. ¿Ayuda a l	8. ¿Dice que
19/5/2023 19:07:13	sumakhoteles@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	23	SECCIONARIO CB	UBO URCOS	SIEMPRE	MUY POCAS	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ
19/5/2023 19:27:46	milenkamelissa@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	19	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
5/19/2023 20:38:57	naoladiego01@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	24	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	SIEMPRE	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO
5/19/2023 20:51:45	miguellrioscosco@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	27	TENIENTE CBP	UBO PISAC	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	MUY POCAS
5/19/2023 23:36:44	alfred.usc02@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	32	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/20/2023 1:44:54	gutierrezvargasillary@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	26	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO
5/20/2023 19:34:35	karenvaldezquispe759@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	24	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO
5/20/2023 19:38:38	ararkevoleon@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	27	CAPITAN CBP	UBO PISAC	A MENU DO	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	A MENU DO
5/21/2023 8:45:50	anthogelito.com@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	27	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA
5/21/2023 11:22:07	cristian.letona.calvo@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	27	CAPITAN CBP	UBO PISAC	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/21/2023 11:25:38	parcerueta13@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	28	SECCIONARIO CB	UBO CALCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	MUY POCAS
5/21/2023 12:08:58	60995625colegiocalileo.usc	SÍ ACEPTO	MASCULINO	26	SECCIONARIO CB	UBO CALCA	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ
5/21/2023 12:10:24	josephpillco01@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	24	SECCIONARIO CB	UBO CALCA	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/21/2023 12:20:45	022100678d@uandina.edu.pe	SÍ ACEPTO	MASCULINO	19	SUB TENIENTE CB	Urcos-UBO P	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO
5/21/2023 13:01:46	fiosalazarchirinos@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	24	SECCIONARIO CB	Urcos-UBO P	SIEMPRE	NUNCA	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
5/21/2023 13:57:40	tottutus.96@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	20	SECCIONARIO CB	Urcos-UBO P	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	SIEMPRE	ALGUNA VEZ
5/21/2023 15:35:46	milenkamelissa@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	21	SECCIONARIO CB	Urcos-UBO P	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO	SIEMPRE	MUY POCAS	ALGUNA VEZ	A MENU DO
5/21/2023 15:53:05	julio1225lazo@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	20	SECCIONARIO CB	Urcos-UBO P	A MENU DO	ALGUNA VEZ	MUY POCAS	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ
5/21/2023 17:44:44	michellegam96@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	25	TENIENTE CBP	UBO SANTA	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA VEZ
5/21/2023 20:40:37	xtian711460@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	26	SECCIONARIO CB	UBO SANTA	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	MUY POCAS	A MENU DO	ALGUNA VEZ	MUY POCAS	ALGUNA VEZ
5/21/2023 21:04:53	t.farfancaceres@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	28	SECCIONARIO CB	UBO SANTA	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE
5/21/2023 22:17:40	massi97.el@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	32	SECCIONARIO CB	UBO SANTA	A MENU DO	A MENU DO	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO
5/21/2023 22:19:46	ismael.cuela.diaz@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	21	SECCIONARIO CB	UBO SANTA	A MENU DO	A MENU DO	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
5/22/2023 9:42:37	marcelaaugustatitonunez@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	26	SECCIONARIO CB	UBO SANTA	A MENU DO	MUY POCAS	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ
5/22/2023 11:36:53	angeluz.sar26@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	28	SECCIONARIO CB	UBO URUBA	A MENU DO	MUY POCAS	A MENU DO	A MENU DO	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO
5/25/2023 18:05:54	marizaquispehuarcaya@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	24	SECCIONARIO CB	UBO URUBA	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
5/25/2023 18:15:16	aldofernandinivillafuerte@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	34	SECCIONARIO CB	UBO URUBA	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/26/2023 20:48:25	namru9999@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	21	SUB TENIENTE CB	UBO URCOS	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO
5/28/2023 11:39:14	erosurrbe@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	20	SECCIONARIO CB	UBO PISAC	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/28/2023 11:40:55	melizamel1998@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	22	SECCIONARIO CB	UBO ESPINA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
5/28/2023 16:47:25	mamaniorosco2001@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	27	SECCIONARIO CB	UBO URCOS	A MENU DO	MUY POCAS	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO
5/28/2023 17:12:09	jucarivi100@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	25	SUB TENIENTE CB	UBO CALCA	A MENU DO		ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	A MENU DO	ALGUNA VEZ
5/28/2023 17:40:51	velasquezcruzluis@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	29	SECCIONARIO CB	UBO URUBA	SIEMPRE	A MENU DO	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	A MENU DO
5/28/2023 18:06:15	angelfernandez.erick.39@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	24	SECCIONARIO CB	UBO URUBA	MUY POCAS	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ
5/28/2023 18:29:53	jhonatansosac@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	31	SUB TENIENTE CB	UBO QUILLA	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO	ALGUNA VEZ	MUY POCAS	ALGUNA VEZ
5/28/2023 18:37:22	marc.mam3@gmail.com	SÍ ACEPTO	MASCULINO	21	SECCIONARIO CB	UBO QUILLA	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA VEZ	A MENU DO	SIEMPRE	A MENU DO	A MENU DO	A MENU DO
5/28/2023 19:47:37	ronalitifb@gmail.com	SÍ ACEPTO	FEMENINO	24	SECCIONARIO CB	UBO QUILLA	A MENU DO	ALGUNA VEZ	A MENU DO	A MENU DO	MUY POCAS	A MENU DO	ALGUNA VEZ	ALGUNA VEZ

O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
8. ¿Dice qu	9. ¿Pide ay	10. ¿Elige la	11. ¿Explica	12. ¿Presta	13. ¿Pide di	14. ¿Intenta	15. ¿Intenta	16. ¿Permit	17. ¿Intenta	18. ¿Intenta	19. ¿Permite	20. ¿Piensa
ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	SIEMPRE	SIEMPRE
A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V	SIEMPRE	SIEMPRE	MUY POCA	ALGUNA V	NUNCA	A MENUDC	ALGUNA V	NUNCA	NUNCA
MUY POCA	SIEMPRE	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	MUY POCA	ALGUNA V	A MENUDC	MUY POCA	ALGUNA V	A MENUDC
ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	ALGUNA V	MUY POCA	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC
A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	NUNCA	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V
A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC
NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V	ALGUNA V
ALGUNA V	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V
MUY POCA	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	ALGUNA V	NUNCA	ALGUNA V	NUNCA	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC
ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	NUNCA	NUNCA	MUY POCA	NUNCA	NUNCA
ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	NUNCA	MUY POCA	MUY POCA	SIEMPRE	SIEMPRE	MUY POCA	ALGUNA V
A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE
ALGUNA V	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V	SIEMPRE	ALGUNA V	MUY POCA	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC	ALGUNA V	MUY POCA	ALGUNA V
A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC	SIEMPRE	NUNCA	A MENUDC	NUNCA	ALGUNA V	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC
ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	MUY POCA
ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	MUY POCA	A MENUDC	ALGUNA V	SIEMPRE	A MENUDC
ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	NUNCA	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	MUY POCA
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V
A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE
SIEMPRE	SIEMPRE	MUY POCA	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	MUY POCA	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE
ALGUNA V	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	NUNCA
A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	NUNCA	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	MUY POCA	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC
ALGUNA V	SIEMPRE	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE	MUY POCA	A MENUDC	MUY POCA	SIEMPRE	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE
A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V
ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	MUY POCA	A MENUDC	SIEMPRE	MUY POCA	ALGUNA V	MUY POCA	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V
SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	MUY POCA	A MENUDC	MUY POCA	ALGUNA V	MUY POCA	ALGUNA V	ALGUNA V
A MENUDC	SIEMPRE	ALGUNA V	MUY POCA	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	MUY POCA	ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA
ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	A MENUDC	MUY POCA	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	ALGUNA V
A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	A MENUDC	MUY POCA	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	SIEMPRE
ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V
ALGUNA V	ALGUNA V	SIEMPRE	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	MUY POCA	ALGUNA V	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	SIEMPRE
A MENUDC	SIEMPRE	A MENUDC	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	A MENUDC
ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V	A MENUDC	A MENUDC	ALGUNA V	ALGUNA V

Apéndice 8: Aplicación virtual por medio de Google Form “Afrontamiento al Estrés”

1. Intento co	2. Concentro	3. Acepto la	4. Recorro al	5. Me digo a	6. Intento pr	7. Hago bron	8. Me critico	9. Consigo ar	10. Tomo me	11. Renuncio	12. Digo cosa	13. Me niegc	14. Intento v	15. Utilizo al	16. Intento f	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO E	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H
HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	
SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO U	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO E	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO E	
SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO U	
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO U	

17. Consigo e	18. Busco al	19. Me río de	20. Rezo o m	21. Aprendo	22. Hago alg	23. Expreso r	24. Utilizo al	25. Renunci	26. Pienso de	27. Me echo	28. Consigo que otros efe
NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO HAGO
NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO HAGO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO UN POCO
NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO HAGO
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO BASTANTE
NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO UN POCO
NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO UN POCO
HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO HAGO
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	SIEMPRE LO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO HAGO
NUNCA LO H	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO BASTANTE
HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	SIEMPRE LO	SIEMPRE LO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	SIEMPRE LO HAGO
HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO	HAGO ESTO	NUNCA LO H	NUNCA LO H	HAGO ESTO	HAGO ESTO UN POCO

Apéndice 9: Procesamiento de datos estadísticos “Afrontamiento al Estrés”

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
suje	edu	se	COMP	grado	EOIT1	EOIT2	EOIT3	EOIT4	EOIT5	EOIT6	EOIT7	EOIT8	EOIT9	EOIT10	EOIT11	EOIT12	EOIT13	EOIT14	EOIT15	EOIT16	EOIT17	EOIT18	EOIT19	EOIT20	EOIT21	EOIT22	EOIT23	EOIT24	EOIT25	EOIT26	
1	28	2	1	1	1	2	2	1	0	1	0	2	1	3	1	2	1	2	0	1	0	1	0	1	2	2	0	0	0	2	
2	28	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	0	0	1	2	1	2	2	2	1	2	0	0	1
3	27	1	1	1	1	2	2	0	0	1	2	1	0	2	1	1	0	2	0	1	0	2	2	2	2	1	1	0	2	3	
4	32	1	1	1	2	2	3	1	0	0	1	2	1	0	2	1	2	2	2	2	0	1	1	0	2	1	0	0	0	2	
5	42	1	1	5	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	0	1	1	2	0	3	0	2	2	3	2	2	0	0	0	3	
6	28	2	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0	3	
7	31	2	1	1	2	3	2	3	0	2	1	1	1	1	1	1	0	3	0	1	1	3	1	0	3	1	0	0	1	1	
8	30	1	1	2	3	3	2	3	1	3	0	0	1	3	3	1	0	2	0	0	2	3	0	0	2	1	1	0	0	2	
9	30	1	1	2	2	3	2	1	0	3	2	3	1	3	1	1	1	3	0	0	0	1	1	0	2	2	1	0	1	3	
10	26	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
11	26	1	1	1	3	2	3	2	0	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	2	
12	45	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	0	1	0	3	0	0	3	3	1	1	2	1	1	0	2	3	
13	54	1	1	5	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	1	0	0	2	
14	42	1	1	5	3	3	3	0	0	3	3	3	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	0	0	3	
15	28	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	0	2	2	1	1	3	0	1	1	2	2	3	0	3	1	0	1	3	
16	29	1	1	1	1	1	3	3	1	0	2	1	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2	
17	26	2	5	1	0	2	2	0	0	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	
18	24	2	5	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	0	1	1	2	0	0	0	2	3	1	2	1	1	0	0	2	
19	38	2	5	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	0	2	1	0	2	0	0	0	2	1	1	2	1	1	0	2	2	
20	36	1	5	1	0	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	0	3	3	3	1	2	3	0	3	2	3	3	1	2	
21	20	2	12	1	1	3	3	2	0	2	0	0	0	3	1	1	0	2	0	0	0	3	1	2	3	1	0	0	0	3	
22	43	1	5	4	2	3	2	3	0	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	1	0	0	0	2	
23	26	2	5	1	1	2	3	0	0	3	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	3	
24	37	1	5	4	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	2	2	0	2	2	1	0	0	2	
25	35	1	5	1	1	3	3	1	0	3	0	2	0	3	3	1	0	2	0	0	0	3	0	0	1	0	3	0	0	2	
26	24	2	5	1	2	2	2	1	0	3	2	1	1	2	2	1	1	2	0	1	0	2	1	3	3	2	0	0	1	2	
27	19	2	4	1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	
28	19	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	1	1	2	0	0	2	2	1	0	1	2	2	0	2	2	
29	23	2	4	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
30	23	2	4	1	3	3	2	2	1	2	0	1	1	2	2	1	0	3	0	0	0	2	1	3	0	0	1	0	0	2	
31	20	1	4	1	1	2	3	2	1	2	0	1	1	2	2	1	2	2	0	1	2	2	0	2	2	0	1	0	1	2	
32	22	1	4	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	0	2	1	3	1	2	1	2	0	2	2	
33	24	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	1	0	2	0	1	0	2	1	1	2	2	2	0	1	1	
34	17	2	4	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	0	0	2	
35	20	1	4	1	1	2	3	3	2	2	0	3	0	2	0	1	2	2	0	0	2	2	1	1	2	0	0	0	0	2	
36	37	2	4	1	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	0	3	1	2	0	2	2	0	1	0	1	2	
37	34	1	4	3	2	2	2	0	0	3	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	3	3	1	2
38	28	2	4	1	3	3	3	0	1	3	0	1	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	3
39	21	1	5	1	4	4	4	1	2	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	2	1	1	0	1	2	1	
40	16	1	5	1	1	3	3	2	0	1	2	1	1	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	1	
41	19	2	10	1	3	3	3	0	0	2	0	0	1	2	0	1	2	3	0	1	0	3	0	3	3	0	1	0	0	3	

Apéndice 10: Procesamiento de datos estadísticos “ Habilidades Sociales ”

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
sujeeto	edad	sexo	COMPANI	grado o r	E0IT1	E0IT2	E0IT3	E0IT4	E0IT5	E0IT6	E0IT7	E0IT8	E0IT9	E0IT10	E0IT11	E0IT12	E0IT13	E0IT14	E0IT15	E0IT16	E0IT17	E0IT18	E0IT19	E0IT20	E0IT21	E0IT22	E0IT23	E0IT24	E0IT25	E0IT26
1	28	2	1	1	5	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
2	28	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4
3	27	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	5	3
4	32	1	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4
5	42	1	1	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5
6	28	2	1	1	5	4	4	5	2	2	4	2	5	4	5	5	5	1	3	3	5	5	5	1	3	5	3	5	4	5
7	31	2	1	1	2	2	5	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	5	3	2
8	30	1	1	2	4	4	5	4	5	2	3	4	5	4	5	4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4
9	30	1	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	4	2	4	2	3	2	4	5	5	5	3	4
10	26	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
11	26	1	1	1	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4
12	45	2	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4
13	54	1	1	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	5	2	4
14	42	1	1	5	2	1	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5
15	28	2	1	1	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	2	4	5	1	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4
16	29	1	1	1	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	5
17	26	2	5	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4	2	4	2
18	24	2	5	1	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4
19	38	2	5	2	4	5	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3
20	36	1	5	1	5	3	4	3	1	4	4	4	5	4	5	5	5	3	2	2	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4
21	20	2	12	1	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4
22	43	1	5	4	3	4	4	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4
23	26	2	5	1	5	1	4	5	5	4	4	3	4	2	4	5	5	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4
24	37	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
25	35	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5
26	24	2	5	1	4	2	4	4	2	3	3	4	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
27	19	2	4	1	5	2	3	3	5	5	3	2	4	2	3	4	5	1	3	2	4	4	2	3	4	4	3	5	4	5
28	19	2	4	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
29	23	2	4	1	5	2	4	3	2	1	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
30	23	2	4	1	5	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
31	20	1	4	1	5	2	3	3	4	2	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4
32	22	1	4	1	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3
33	24	1	4	1	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	5	3	4	2	3	4	4	2	5	3	5	4	2	5	3	4
34	17	2	4	1	4	2	1	3	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	2	4	3	1	4	4	3	5	2	5	2	4
35	20	1	4	1	5	1	2	5	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5
36	37	2	4	1	5	4	4	3	3	4	1	3	5	3	5	5	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	5	3	4
37	34	1	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
38	28	2	4	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5
39	21	1	5	1	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4
40	18	1	5	1	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	5	2	5
41	19	2	10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5
42	22	1	10	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	2	3	1	4	4	3	3	1	5	4	4	2	4

Apéndice 11: Memorando de Autorización de aplicación por parte de las diferentes compañías de bombero



MEMORANDO MULTIPLE N° 016-2023/CGBVP/IX-CDBC.

A : **COMANDANTES DE LAS UBOS QUE PERTENECEN A LA JURISDICCIÓN DE LA IX-CDBC.**

Ciudad. -

ASUNTO : **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE PSICLOGO.**

FECHA : **Cusco, 18 de mayo del 2,023**

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a ustedes para manifestarles que esta Comandancia está apoyando en los trabajos de investigación que dos estudiantes bachilleres de la facultad de Derecho y Ciencias Sociales - Escuela Profesional de Psicología de la Universidad San Antonio Abad del Cusco, vienen realizando trabajo de investigación en nuestra institución sobre "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y HABILIDADES SOCIALES EN LOS EFECTIVOS DE LAS COMPAÑÍAS DE LA IX COMANDANCIA DEPARTAMENTAL DE BOMBEROS DEL CUSCO" y solicitan que puedan realizar la aplicación de pruebas Psicologías en cada UBO (Compañía).

En tal sentido y en cumplimiento al Decreto Supremo N° 021-2005-SA "Creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia- Servicio e Investigación de Pregrado en Salud" se solicita a cada Comandancia de UBO brindarles las facilidades que el caso amerita a los Bachilleres **YANET SOLEDAD ENRIQUEZ ARIAS** y **BRAYAN ALPIO HUAMANI HINOJOSA**.

Sin otro particular, quedo de ustedes

Atentamente

CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ
IX COMANDANCIA DEPARTAMENTAL CUSCO



Brigadier ESP Angel Alberto Alvarado Comandante
COMANDANTE DE PUESTA N° 14

JAAC/nr.
Archivo.

Dirección: Barrio Profesional B-1 Calle Lima (Detrás del Colegio Inca Garcilaso de La Vega) – Cusco
Telefax: 084-240313 E-mail: cgb@bomberosperu.gob.pe
Secretaría: 984036282 / Comandante: 943999821 Central de Emergencias: 118

 **Siempre**
con el pueblo

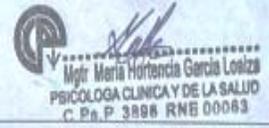
 **BICENTENARIO**
DEL PERÚ

Apéndice 12: Modelo de calificación por juicio de experto

Hoja de preguntas para la Escala de Habilidades Sociales

PREGUNTAS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1 ¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				X	
2 ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3 ¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				X	
4 ¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				X	
5 ¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?				X	
6 ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				X	
7 ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				X	
8 ¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9 ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?				X	
10 ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()					
VALIDADO POR: Mg. Ps. Roxana Paucoto Carao					
FIRMA o (SELLO): 					

Hoja de preguntas para la Escala de Habilidades Sociales

PREGUNTAS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1 ¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?			✓		
2 ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3 ¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					✓
4 ¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				✓	
5 ¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?				✓	
6 ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					✓
7 ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					✓
8 ¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					✓
9 ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					✓
10 ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()					
VALIDADO POR: Mgt. Maria Hortencia Garcia Loayza					
FIRMA o (SELLO): 					

Hoja de preguntas para la Escala de Habilidades Sociales

PREGUNTAS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1 ¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				X	
2 ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3 ¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				X	
4 ¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				X	
5 ¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6 ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				X	
7 ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				X	
8 ¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?			9		
9 ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?			X	X	
10 ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()					
VALIDADO POR: <i>Jesus Palma Pareja</i>					
FIRMA o (SELLO): 					

Hoja de preguntas para el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés

PREGUNTAS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
1 ¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende Medir?					X
2 ¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				X	
3 ¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					X
4 ¿Considera usted que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5 ¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6 ¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7 ¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8 ¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				X	
9 ¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					X
10 ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE () NO APLICABLE ()					
VALIDADO POR: <i>Ps. Luz María Torres Porco</i>					
FIRMA o (SELLO): 					



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Cusco, 22 de mayo del 2,023.

OFICIO N° 0131-2023/CGBVP/CD/IX.CUSCO.

Srs.
Bachiller YANET SOLEDAD ENRIQUEZ ARIAS
Bachiller BRAYAN ALIPIO HUAMANI HINOJOSA.

Ciudad. -

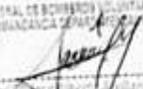
Asunto : Alcanza información solicitada:

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a su ustedes, en atención a su documento s/n de fecha 16 de mayo del 2023, para hacerle llegar adjunto lo siguiente:

- Número de contacto de los Comandantes de las Unidades Básicas Operativas que pertenecen a esta jurisdicción.
- Copia del Memorando Múltiple N° 016-2023/CGBVP/IX-CDBC.
- El listado de Bomberos Operativos a nivel departamental.

Sin otro particular, hago uso de la ocasión para desearles éxitos en vuestro trabajo de investigación.

Atentamente,

CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ
IX COMANDANCIA DEPARTAMENTAL CUSCO

Bachiller C. P. YANET SOLEDAD ENRIQUEZ ARIAS
COMANDANTE DEPARTAMENTAL

JAAC/ink
Archivo

Dirección: Barrio Profesional B-1 Calle Lima (Detrás del Colegio Inca Garcilaso de La Vega) - Cusco
Teléfono: 064-240313 E-mail: cgvb@comandanciaixcusco.gob.pe
Secretaría: 984036282 / Comandante: 943999821 Central de Emergencias: 116

 **Siempre**
con el pueblo









