
UNIVERSIDAD

INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



**Tesis para obtener el grado de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES,
LIMA,2023**

AUTOR:

Bachiller: Banda Siesquen Karen Yanina

Asesor:

Mg. León Santos, Ronald Armando

LIMA - PERÚ

2023

TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%
5	dadun.unav.edu Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A Dios todopoderoso y a mis ancestros:

Antonio, Juan, Rita, Emma y Angelina
guías en mi vida de los que aprendo el
sentido y los valores en la vida, la fortaleza,
el amor, la paciencia, el respeto, a ser una
mejor persona cada día, y a mí por todo lo
que he logrado con mi esfuerzo.

Agradecimientos

A mis padres, hermanos de sangre y de vida, mi Jesús por el apoyo constante, por ser mi compañero de vida. A mis maestros por todo lo aprendido a lo largo de esta hermosa carrera que elegí. Agradezco a la vida por todo lo que me muestra a diario y por lo que sigo aprendiendo. A todas las personas que han colaborado para que este estudio se lleve a cabo.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice de tablas	Error! Bookmark not defined.
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Identificación y formulación del problema	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	13
1.5. Delimitación de la investigación.....	13
1.5.1. Delimitación geográfica	13
1.5.2. Delimitación temporal	14
1.5.3. Delimitación social	14
1.6. Limitaciones de la investigación.....	14
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	14
2.1.1. Nacionales	14
2.1.2. Internacionales.....	16
2.2. Bases teóricas	18

2.3.	Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1.	Hipótesis general	28
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	28
2.4.	Operacionalización de variables e indicadores	28
2.5.	Definición de términos básicos	30
3.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
3.1.	Tipo y nivel de investigación	32
3.2.	Diseño de la investigación.....	32
3.3.	Población y muestra de la investigación	33
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.4.1.	Instrumento.....	33
3.5.	Técnicas para el procesamiento de datos.....	34
3.6.	Aspectos éticos.....	34
4.	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
4.1.	Presentación de resultados.....	35
4.1.1.	4.1 Análisis descriptivo	35
	<i>Tabla 1. Distribución de los niveles de Tolerancia a la frustración</i>	<i>35</i>
	<i>Tabla 2. Distribución de los niveles respecto a las dimensiones de Tolerancia a la frustración.....</i>	<i>37</i>
	<i>Tabla 3. Distribución de los niveles de Habilidades sociales.....</i>	<i>39</i>
	<i>Tabla 4. Distribución de los niveles respecto a las dimensiones de Habilidades Sociales</i>	<i>41</i>
4.2.	ANÁLISIS INFERENCIAL.....	43
	<i>Tabla 5. Prueba de normalidad.....</i>	<i>43</i>
4.2.1.	HIPOTESIS GENERAL	44

<i>Tabla 6. Correlación de las variables Tolerancia a la Frustración y Habilidades Sociales</i>	45
<i>Tabla 7. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Conductual.</i>	47
<i>Tabla 8. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Interpersonal.</i>	49
<i>Tabla 9. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Cognitiva</i>	51
4.3. Contrastación de hipótesis	52
4.4. Discusión de resultados	52
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. 5.1 Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	58
6. REFERENCIAS	60
Anexos.....	68
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	68
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de las variables.....	69
Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos	72
6.1. Ficha técnica de los instrumentos	80
Anexo N° 04: Confiabilidad y validez de los instrumentos	83
Anexo N° 05: Carta de aceptación para la aplicación de los instrumentos.....	88
Anexo N° 06: Base de datos.....	89
Anexo N° 07: Consentimiento informado.....	90
Anexo N° 08: Declaración de confidencialidad	91
Anexo N° 09: Evidencias fotográficas.....	92

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el ámbito de la psicología positiva para determinar en qué medida se relaciona la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. El estudio es de tipo básico con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental en una muestra de 155 trabajadores. La recolección de los datos se hizo mediante una encuesta directa y se realizó el análisis y procesamiento de la información mediante el programa SPSS versión 25.0, donde los hallazgos evidencian que los niveles de tolerancia a la frustración tienen un resultado porcentual de 0,6% en el nivel bajo, medio del 16,1% y alto de 83,2%. Así mismo en las habilidades sociales se encontró 1,3% para el nivel bajo, 23,2% medio y alto de 75,5%. Con una correlación positiva considerable de ($Rho=0,738$) entre ambas variables. Lo que permite concluir que existe una correlación significativa entre la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en los trabajadores de la empresa. Con respecto a las dimensiones de las habilidades sociales hay una correlación positiva media ($Rho=0,339$) entre la dimensión conductual y la tolerancia a la frustración, ($Rho=0,439$) entre la dimensión interpersonal y la tolerancia a la frustración, ($Rho=0,366$) entre la dimensión conductual y la tolerancia a la frustración. Se sugiere a la gerencia de la empresa que en coordinación con el área administrativa desarrollen programas de intervención para la mejora de la tolerancia a la frustración, esto es, a través de la creación de talleres que permitan fomentar la regulación emocional, actividades de afrontamiento del estrés y control de impulsos; además el desarrollo de habilidades sociales a través de actividades grupales y/o recreativas donde por medio de dinámicas guiadas, los trabajadores puedan obtener recursos que fortalezcan su bienestar socioemocional.

Palabras claves: Tolerancia a la frustración, habilidades sociales.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the field of positive psychology to determine to what extent frustration tolerance and social skills are related in workers of a telecommunications company, Lima, 2023. The study is of a basic type with a quantitative approach of descriptive-correlational level, of non-experimental design in a sample of 155 workers. The data collection was done through a direct survey and the analysis and processing of the information was carried out through the SPSS version 25.0 program, where the findings show that the levels of tolerance to frustration have a percentage result of 0.6% in the low, medium level of 16.1% and high of 83.2%. Likewise, in social skills, 1.3% was found for the low level, 23.2% medium and 75.5% high. With a considerable positive correlation of ($Rho=0.738$) between both variables. Which allows us to conclude that there is a significant correlation between the tolerance to frustration and the social skills of the company's workers. Regarding the dimensions of social skills, there is a medium positive correlation ($Rho=0.339$) between the behavioral dimension and frustration tolerance, ($Rho=0.439$) between the interpersonal dimension and frustration tolerance, ($Rho=0.366$) between the behavioral dimension and frustration tolerance. It is suggested to the management of the company that, in coordination with the administrative area, they develop intervention programs to improve tolerance to frustration, that is, through the creation of workshops that promote emotional regulation, coping activities stress and impulse control; In addition, the development of social skills through group and/or recreational activities where, through guided dynamics, workers can obtain resources that strengthen their socio-emotional well-being.

Keywords: Frustration tolerance, social skills.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de indagar si hay una tendencia entre la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, se desarrolló este trabajo de investigación en el marco de la teoría de la frustración, cuyo representante es el conocido psicólogo Abram Amsel (1992), quien sostiene que, el ser humano guarda un aprendizaje reflexivo, lo cual le permite analizar, observar y ser cuidadoso, adoptando una memoria implícita en base a su experiencia. Esto se asocia a que el individuo es capaz de tolerar la no recompensa, es decir, afrontar la frustración, esperar e intentar nuevamente, con la finalidad de obtener nuevamente la recompensa. Además, que, el individuo tiende a responder de acuerdo a una determinada situación y conforme a su capacidad para interactuar eficientemente con su entorno (Caballo, 1993).

La metodología del estudio tiene un enfoque cuantitativo donde no se manipulan las variables, (Hernández, 2014). Se llevará a cabo en una empresa de telecomunicaciones, donde se tomará una muestra representativa de 155 trabajadores donde se utilizarán como instrumentos, dos cuestionarios tipo encuesta de elaboración propia desarrollada para el trabajo en base a la teoría de la frustración de (Amsel, 1992) y otra de habilidades sociales, sustentada en la teoría la conducta social del ser humano de (Caballo, 1993). Este estudio nos permitirá un abordaje adecuado en situaciones diarias que tengan que afrontar los trabajadores, conociendo el esforzado y dedicado trabajo que se requiere desempeñar en las ventas telefónicas.

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El estudio realizado por Gallup midió la satisfacción de los empleados, a través de una encuesta a 25 millones de empleados en 189 países, en donde descubrieron que únicamente el 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo, alrededor de un 63% no están comprometidos con su trabajo, lo que significa que no están contentos, un 24% odia su trabajo, confirmando que un 87% de trabajadores está “desconectado emocionalmente de su trabajo”, y los mantendría lejos de ser productivos, siendo el lugar de labores “una fuente de frustración” para casi el 90% de trabajadores en el mundo (Adams, 2013). Así también, en el Foro Económico Mundial, se realizó el informe de 213 indagaciones demostrando que aquellos individuos que recibieron programas de instrucción en aprendizaje social y emocional obtuvieron un puntaje que promediaba 11 puntos más que el percentil a diferencia de los que no la recibieron. Entre ellos se coincide en que desarrollar habilidades sociales y emocionales en los ambientes laborales es un objetivo en común y una competencia a nivel mundial (Soffel, 2016).

Existen diversos factores relacionados con la frustración, en especial en el ámbito laboral, por lo que un informe realizado en el año 2014 por la compañía Hay Group México, donde se muestra que el 20% de los trabajadores mexicanos se enfrentan diariamente a la frustración laboral, lo cual conlleva a un ambiente laboral negativo, bajo desempeño y desencadenando altos niveles de estrés, incluso llegando al ausentismo, entre otros. Además de encontrar que uno de los desencadenantes es un patrón recurrente en el cual se evidencia que miles de trabajadores aceptan desempeñarse en cargos que poco tienen que ver con sus habilidades ya sean sociales o capacidades, lo cual refleja la falta de claridad en los trabajadores respecto a su desempeño profesional despertando sentimientos negativos (Estrada, 2014).

En el Perú, según la encuesta realizada por Tabajando.com, más del 50% de los peruanos presentó estrés laboral crónico como resultado del trabajo remoto y el desempleo durante la segunda ola de Covid-19. El estrés como resultado frente a situaciones adversas, poco reconocimiento o refuerzo desde el ámbito laboral, reflejando el poco entrenamiento en habilidades socioemocionales y desencadenando una poca tolerancia a la frustración, en este estudio se encuestó a 2050 peruanos, donde el 39% afirmaron que los síntomas que presentaban tenían relación con su trabajo. Solo un 29% aseguraron no sufrir depresión por estrés. (Lizama, 2021). Así mismo, tras una encuesta aplicada a compañías peruanas, se confirmó que la inteligencia emocional influye en un 30% al cumplimiento de metas en la organización (Gabel, 2013).

La empresa de Telecomunicaciones INNOVACALL, realizó una encuesta de desempeño laboral en junio del 2022 donde se encuestó a los 110 trabajadores de la empresa, encontrando los siguientes resultados. El 63% respondió que casi siempre piensa que si tiene un buen desempeño puede hacer línea de carrera dentro de la empresa, un 24% respondió que casi nunca y 7% a veces. Respecto a la pregunta “Puedo tomar decisiones propias sin necesidad de preguntarle a mi superior” un 30% respondió que “casi siempre”, 28% de los trabajadores respondieron “A veces”, 19% respondió “Siempre” a lo cual asociamos la falta de habilidades sociales para la toma de decisiones. Así mismo, cuando se les preguntó por su disposición para realizar un esfuerzo y desarrollar habilidades, el 78% contestó “Siempre”, solo un 18% indicó que “casi siempre”. También el 50% de trabajadores expresó que puede proponer nuevos proyectos (Banda, 2022).

1.2. Identificación y formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?

¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?

¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

Las teorías existentes respecto a la presente investigación abordan una problemática latente que se viene manifestando en los trabajadores de la empresa respecto al poco desarrollo de habilidades sociales y la incapacidad de tolerar situaciones frustrantes. Tal como lo refiere Abram Amsel en su teoría de la frustración, los trabajadores dentro de su jornada laboral diaria aspiran a lograr las metas impuestas para lograr la tan ansiada recompensa, al no recibir una recompensa, se suelen enfrentar a situaciones de depresión, estrés entre otros. Lo cual, desde la teoría de Vicente Caballo, podría ser menos aversivo si los trabajadores tuvieran una considerable destreza social, permitiendo ser más productivos, ser optimistas y obtener recompensas.

Los resultados del presente estudio serán puestos a disposición del director de la empresa INNOVACALL E.I.R.L lo cual podrá ser compartido con todos los encargados del manejo de personal en la empresa, con el objetivo de contribuir al desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores y por ende afrontar situaciones adversas como la frustración.

Para llevar a cabo los objetivos de nuestra investigación, se elaborarán instrumentos de medición de la tolerancia a la frustración y su relación con las habilidades sociales. Se va a formular encuestas de acuerdo con cada indicador de nuestras variables, serán filtrados a través de un juicio de expertos, para luego, ser seleccionados de acuerdo con su validez y confiabilidad.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación geográfica

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en la zona 2 Caja de agua, del distrito de San Juan de Lurigancho, departamento de Lima metropolitana.

1.5.2. Delimitación temporal

Así mismo, este estudio se llevó a cabo en el transcurso de los meses de enero y febrero del presente año, 2023.

1.5.3. Delimitación social

Esta investigación está dirigida a los 150 trabajadores de la empresa, entre hombres y mujeres, cuyas edades fluctúan entre 18 y 50 años, pertenecientes a las diferentes áreas de esta.

1.6. Limitaciones de la investigación

El tiempo determinado para la aplicación de encuestas, debido a que los encuestados tendrían que paralizar sus labores para poder responder las encuestas. Las reticencias en la disposición de estos para aceptar voluntariamente participar de la presente investigación.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Nacionales

Para un óptimo desarrollo de habilidades sociales en los sujetos a evaluar, una de las dimensiones que se ha tomado en cuenta son las relaciones interpersonales. Es importante reconocer la relación entre una adecuada autoestima y el manejo de situaciones adversas lo cual se vincula con dominar destrezas sociales. En este aspecto un estudio de (Segovia, 2022), donde participaron 302 individuos, se confirmó la relación entre la autoestima y la creatividad de los evaluados R

0.283 ($p < 0.05$), lo cual implica que puedan crear estrategias y soluciones a los problemas que se le presenten. Sin embargo, se encontró que la autoestima, no tiene relación con la tolerancia a la frustración -0.102 ($p > 0.05$) evidenciándose que los individuos con baja autoestima tienen dificultades para enfrentar la frustración.

Dentro del marco de esta investigación se encontró el estudio de (Ochoa Sánchez, 2021) que evaluó a 85 sujetos, encontrando una relación positiva significativa entre la variable habilidades sociales y la variable tolerancia a la frustración al 71.8%, $R = 0.965$ refiriendo también una relación positiva entre las habilidades sociales y las conductas de autoayuda, así mismo, una correlación positiva entre las dimensiones tolerancia a la frustración y la autoexpresión en situaciones sociales o interpersonales, tolerancia a la frustración y asertividad, entre los cuales destacan el saber “decir no” y hacer peticiones a otros, siendo un factor importantes en el desarrollo de las habilidades sociales.

(Becerra Terrones, 2022) Realizó un estudio con una muestra de 20 sujetos entre hombres y mujeres, donde se obtuvo como resultado que un 45% de participantes posee un nivel bajo de tolerancia a la frustración, por lo que necesitan desarrollar sus habilidades de autocontrol emocional, ya que se encontró también que el 45% de la población encuestada no es capaz de manejar el estrés y como consecuencia un bajo control de impulsos al momento de mantener una comunicación adecuada cuando los demás opinan diferente o cuando algo no le sale bien. Al 20% le cuesta controlar su enojo cuando se sienten superados por otros, 35% y 25% se impacientan al tener que esperar su turno, el 70% se desespera cuando debe esperar algo que les interesa y un 35% se pelea al observar que está perdiendo. Esto confirma la necesidad de implementar programas de habilidades emocionales para el correcto manejo de la frustración.

Desde una dimensión conductual (Espinoza Huamaní, 2022) analizó la muestra de 138 mujeres con pareja, encontrando una fuerte relación inversa entre la variable

violencia verbal y la variable tolerancia a la frustración ($Rho = -.702$; $p = .003$), se identificó que el 55.7% de mujeres soportan violencia verbal de moderada a muy alta y un 47.1% tiene un nivel moderado de tolerancia a la frustración, mostrando que las mujeres que sufren de violencia verbal tienen una baja tolerancia a la frustración a nivel personal, nivel de familia, nivel social y nivel laboral. Así mismo, desde un análisis de nivel cognitivo, se encontró una correlación significativa inversa entre el nivel de instrucción y la violencia verbal, mostrando que, a mayor educación, habrá más tolerancia a la frustración.

Otro aporte importante a nuestra dimensión conductual es el programa de estudio de (Acuña Saavedra, 2018) que evaluó a 31 estudiantes, donde se confirmó que la aplicación de este logró resultados positivos y permitió incrementar la tolerancia a la frustración, por ende, afrontar situaciones de estrés y controlar impulsos. Se encontró previamente al programa que un 19.4% presentaba un nivel alto de tolerancia a la frustración y un 58.8% un nivel medio, para la culminación del programa se muestra que el 100% obtuvo un nivel alto de tolerancia a la frustración. Por otro lado, desde la dimensión conductual, control de impulsos, previo al programa el 22.6% presenta un nivel alto, 41.9% en nivel medio y 35.5% en nivel bajo, posterior al programa el 100% evidencia un alto control de impulsos.

2.1.2. Internacionales

El estudio de (dos Santos Mello & Benavides Soares, 2014) investigó la relación entre la variable habilidades sociales y la variable frustración en 35 sujetos de una organización, encontrando diferencias frente a las respuestas de la variable frustración, habilidad social asertiva y empática ($r = -0,366$, $p < 0,005$). Identificando que mientras más logran sobreponerse a las adversidades, creando soluciones, poseen más destrezas de tipo social, autoafirmación en la manifestación del afecto positivo ($r = 0,365$, $p < 0,05$), lo que conlleva a un mejor desempeño en su trabajo, beneficiando tanto al individuo como a la organización donde trabaja.

Otro estudio de (Franco, Fazio, & Mustaca, 2022) evaluó la relación entre la Intolerancia a la Frustración y la resiliencia en 355 individuos argentinos. Encontrando correlaciones significativas inversas entre ambas variables y entre las dimensiones intolerancia emocional e intolerancia a la incomodidad $R = -.13$ $\alpha = .84$ con autoeficacia y capacidad de propósito y sentido de vida, respecto a la dimensión cognitiva. Encontrando también evidencias de que ante un mayor nivel de inteligencia, será menor el nivel de intolerancia a la frustración y desarrollará una mejor capacidad de resiliencia, esto permite una eficiente respuesta ante las adversidades $\alpha = .72$ pudiendo afrontar situaciones de frustración.

Por otro lado (Begoña Ibáñez, Franco, & Mustaca, 2018) realizaron un estudio con 179 sujetos, encontrando correlaciones positivas y significativas entre la intolerancia emocional con la regulación emocional, donde una de las dimensiones evaluadas fue la rumiación ($Rho = .32$, $p < .01$) lo cual no permite que el sujeto cambie su atención a otra situación, auto culpase ($Rho = .29$, $p < .01$) y catastrofismo ($Rho = .16$, $p < .05$), características que guardan relación con la dimensión cognitiva y la poca tolerancia a la frustración, afectando el desempeño de los sujetos e impidiéndoles crear respuestas adecuadas ante situaciones adversas. Concluyeron también que una mayor tolerancia a la frustración facilita estrategias de regulación emocional adaptativas.

Un artículo de (Varela & Mustaca, 2021) evaluó a 100 adultos, encontrando correlaciones significativas entre las variables habilidades sociales e intolerancia a la frustración. Encontrando una correlación negativa entre ambas ($Rho = -.4$), detallando las dimensiones interpersonales como, “decir no y cortar interacciones” ($Rho = -.2$, $p < .04$), iniciar interacciones con el sexo opuesto, obtuvo correlaciones bajas ($Rho = -.3$, $p < .00$), expresión de enfado ($Rho = -.2$, $p < .05$). Así como autoexpresión en situaciones sociales, confirmando que cuando un individuo expresa de manera hábil sus ideas o emociones, este posee buenas habilidades sociales, así también, presenta correlación con intolerancia a la frustración ($Rho = -.3$, $p < .02$) lo que confirma que experimenta emociones negativas cuando no logra que la situación sea como él lo esperaba, lo que determinamos como frustración.

Finalmente (Toala Zavala & Rodríguez Pérez, 2022) analizó una muestra de 72 sujetos, donde se midió el tipo de estrategias de afrontamiento ante situaciones adversas con la capacidad de tolerancia a la frustración desde una dimensión conductual, encontrando que las estrategias más utilizadas por los individuos son la distracción física $M=95,70$, búsqueda de diversiones relajantes $M=81,30$, buscar apoyo espiritual $M=70,23$, positivismo $M=70,07$, las cuales guardan directa relación con un adecuado desarrollo de habilidades sociales, siendo la asertividad un factor importante, tanto para su propio bienestar, como para un mayor desempeño de sus funciones.

2.2. Bases teóricas

Proviene del latín *frustratio*, es la acción de suspender o estropear un intento. Es un sentimiento incómodo que resulta de las expectativas de una persona cuando no se ven satisfechas al no lograr el objetivo pretendido (Pérez Porto, 2008). Alrededor del año 1950 se empezó a estudiar la frustración y continuando hasta la actualidad. Anteriormente se tenía un firme interés en realizar estudios que confirmaran las hipótesis de que la frustración genera respuestas de agresión, fijación, regresión y conflicto (Yates, 1975).

Fue Amsel (1958, 1992) quien estudió el tema, desarrollando la teoría de la frustración, que actualmente se usa como referencia para los estudios en base a esta problemática. Él define que la frustración es el resultado o respuesta que desencadena el organismo al experimentar una disminución sorpresiva en la calidad o cantidad de refuerzos de mayor magnitud. Este concepto incluye las situaciones en las que los reforzadores son impedidos o se experimenta una demora. Amsel (1992), define dos tipos de efectos de la frustración: Los no paradójicos relacionados con la primera respuesta ante la falta de reforzadores o también llamada frustración primaria o incondicionada (respuesta aversiva) y paradójicos, relacionados con la frustración secundaria o condicionada (el sujeto persiste ante situaciones de anulación de reforzadores apetitivos).

Otra teoría importante en el estudio de la frustración es la de Albert Ellis (1950), quien elaboró y llevó a la práctica el modelo de terapia racional emotivo conductual, más conocida como TREC. Esta se basa en atender los pensamientos irracionales y las exigencias del sujeto a sí mismo, a los demás y a sus condiciones de vida. Sostiene que todos los deseos, preferencias y esperanzas son adecuados, sin embargo, las exigencias, mandatos, insistencias absolutistas y las obligaciones son inadecuadas y nos sabotean a nosotros y a nuestros objetivos.

Desde una perspectiva emocional, existe la posibilidad de que la frustración se ajuste a lo que se denomina una emoción Secundaria. Dado que dentro de esta terminología encontramos emociones complejas que son originadas por emociones más básicas como lo son el miedo, ira o la tristeza (Lewis, Haviland-Jones, & Barrett, 2008) y como parte de las reacciones neurales de la frustración dada la estrecha relación que tiene con el comportamiento agresivo, estas áreas relacionadas con la agresividad ocasionan un acercamiento al componente neural de la frustración en los seres humanos. Desde esta mirada, los estudios que se llevaron a cabo en seres humanos con resonancia magnética funcional revelan que se ubica en regiones del cerebro más emocionales como la amígdala y la ínsula (Krämer, Jansma, Tempelmann y Münte, 2007).

Según la teoría de (Amsel, 1992) en su estudio de la comprensión del aprendizaje y memoria, el ser humano guarda un aprendizaje reflexivo, lo cual le permite analizar, observar y ser cuidadoso, adoptando una memoria implícita en base a su experiencia. Esto se asocia a que el individuo es capaz de tolerar la no recompensa, es decir afrontar la frustración, esperar e intentar nuevamente, con la finalidad de obtener nuevamente la recompensa. Los programas de recompensa sostienen que las experiencias de comportamiento con la recompensa y la no recompensa en etapas tempranas de la vida, influyen en el comportamiento adulto. Entendida como frustración secundaria y persistencia.

Desde otra mirada (Cuadra, 2014) define la tolerancia a la frustración como la capacidad de afrontamiento interno lo que le permite al sujeto a pesar de la

frustración, continuar amando y seguir trabajando, considerando términos freudianos, los cuales refieren que el ser humano necesita tener mensajes parentales paternos que facilitan el proceso de aceptación, elaboración y acción al momento de enfrentar una situación frustrante. Por lo que aquellas personas con un alto nivel de tolerancia a la frustración necesitan una frustración muy alta para que expresen enojo, miedo o tristeza. Por el contrario, para las personas con poca tolerancia a la frustración, experimentar estas mismas emociones sería más fácil.

La frustración es una respuesta a una situación inesperada y fuera de control, como mecanismo de recuperar la recompensa. Por lo que (Ortuño Terriza, 2016) sostiene que la tolerancia a la frustración implica respetar, aguantar algo que no se desea o no se comprende, aceptar que no se logró la respuesta deseada. Esto es parte de la inteligencia del ser humano, en diferenciar y crear soluciones, en mantener la actitud optimista ante las adversidades. La forma en que se tolera la frustración va a depender del aprendizaje previo recibido por el individuo que lo experimente. Para ello, coincidiendo con la teoría de Amsel, es importante el aprendizaje en etapas tempranas de la infancia, permitiéndoles aceptar sus posibilidades y limitaciones, a preparar sus expectativas para responder con inteligencia y mantener la motivación.

Desde la dimensión de recompensa, (Amsel, 1992) basó sus estudios en la omisión de esta, lo cual produce una respuesta de frustración, según el autor, el individuo aprende a anticipar la recompensa recibida durante la primera vez que experimenta una determinada situación, la no recompensa también pasa a ser anticipada de acuerdo a la experiencia del sujeto, convirtiéndose en un condicionamiento. Posteriormente, el refuerzo ya no es predecible, desencadenando una respuesta instrumental u operante, ya que el sujeto se ha condicionado a la expectativa de una ausencia de recompensa, por el contrario de los sujetos que fueron recompensados continuamente, quienes ya no sienten motivación a responder debido a la ausencia de recompensa.

El también célebre (P. Pavlov, 1997) en su teoría de condicionamiento clásico, refiere que el sujeto sigue un patrón de estímulo-respuesta desde el cual será capaz de asociar una determinada situación con otra y por lo tanto emitir una conducta esperada, esto gracias a la asociación de eventos en la memoria. El conocido experimento de Pavlov, consistió en alimentar a un perro únicamente después de tocar una campana y al repetir esta acción, el perro comenzaba a salivar, como consecuencia de la expectativa de la comida que iba a recibir. En el ser humano podríamos poner un ejemplo en el llanto del bebé, quien usa esta forma para lograr captar la atención de su madre y recibir afecto o alimentos, en lo consiguiente el niño aprenderá a que el llanto logrará atraer la presencia de su madre.

(Amsel, 1992) También refiere acerca de la dimensión, respuesta aversiva, denominando así a la respuesta emocional innata llamada frustración, esto se produce posteriormente a la omisión sorpresiva de la recompensa, ocasionando una respuesta de conflicto en el sujeto que la experimenta. Sin embargo, dicha respuesta suele ser más lenta en los sujetos que fueron reforzados y no reforzados constantemente, que los que fueron reforzados todo el tiempo y extinguieron la conducta. Como producto de esta respuesta emocional en el sujeto, es probable la aparición de conductas agresivas. Amsel también, establece una relación con el condicionamiento aversivo de temor, es decir, un refuerzo negativo.

Citando a (P. Pavlov, 1997) quien también habla acerca del condicionamiento aversivo. A diferencia del condicionamiento tradicional, el condicionamiento aversivo, usa un estímulo desagradable, mide la respuesta electro dérmica de la piel ante la activación y extinción de un estímulo. Se realizó esta técnica con la finalidad de usarla como alternativa para el tratamiento de miedos y fobias, usándolo dentro de la terapia para crear sensaciones repetitivas y sistemáticas del objeto temido, de esa forma lograr en el sujeto un aprendizaje de extinción y posteriormente la generalización permitirán entender la exposición, esta exposición al estímulo aversivo, extingue la respuesta de miedo. Con ello demostró que es posible liberar obstáculos.

Desde la dimensión de conductas agresivas (Amsel, 1992) señala que es una consecuencia de la frustración, ya que, al experimentarla, puede derivar en una actitud agresiva con los demás o con él mismo, llegando a autolesionarse. Los seres humanos comúnmente presentan síntomas de depresión, tristeza e introversión, los cuales de volverse graves y de no recibir tratamiento terapéutico puede volverse muy dañino. Por ello para Amsel, es importante la identificación del origen y causa del elemento frustrante, intentar enfocarse en objetivos alternativos que le permita retomar la sensación de satisfacción, resalta sobre todo la fijación de objetivos asequibles a la realidad que se presenta.

Otra teoría sustentada por (Dollard, Doob, Miller, Hobart Mowrer, & Sears, 1939) es que la agresión en el individuo resulta después de haber bloqueado o frustrado sus esfuerzos por alcanzar una meta. Se confirma que una consecuencia segura de la frustración es la agresión, pero si esta no puede ser discutida es desplazada hacia un objetivo inocente, por ejemplo, el individuo puede agredir a otra persona para evitar agredir a su jefe. Sin embargo, esta teoría fue cuestionada por otros científicos ya que confirman la individualidad del ser humano, lo que afirma que no todos los individuos van a responder de la misma manera al estímulo de frustración.

La palabra habilidad viene del latín *habilitas, habilitatis*. *Habilis* significó “lo que se puede tener”, designado a los individuos que tienen diversas capacidades ya sean físicas o cognitivas, así el individuo mostrará una especial competencia, idoneidad y talento (Veschi, 2018).

Se tomó en cuenta la teoría de (Caballo, 1993) quien sostiene que el ser humano es un “animal social” que puede desarrollar trastornos psicológicos al ambiente social en donde se encuentra y que lo rodea. Si bien en sus inicios no se llamaba así, fue estudiado en niños. Además, de la importancia en el estudio de la conducta que se da a partir de la interacción persona/situación. Frecuentemente se encuentran profesionales competentes técnicamente, sin embargo, con poca capacidad para interactuar eficientemente con su entorno. El autor afirma que, si

un individuo no es hábil en su trato con los demás, debe entrenarse y aprender habilidades sociales o bien desbloquear las habilidades que no puede manifestar debido a otros factores de tipo psicológico.

Otro enfoque revisado es el de (Roca, 2014), quien refiere que las habilidades sociales son una serie de hábitos en las conductas de las personas, pero así mismo son parte de los pensamientos y emociones. Estos hábitos posibilitan que ser humano pueda comunicarse con otros de manera eficaz, conservar relaciones interpersonales sanas y obtener logros. Las habilidades sociales son pautas que permitirán las relaciones con otras personas, conseguir beneficios y en muy pocas ocasiones, consecuencias negativas, pudiendo ser a corto o largo plazo. La persona socialmente hábil trabaja para obtener su propio interés, sin dejar de lado los intereses y sentimientos de los demás, sin embargo, al entrar en conflicto, crea soluciones satisfactorias para ambas partes.

Según (Fernández Cáceres, 2006) denominó las habilidades sociales, como habilidades para la vida. Afirma que el desarrollo de estas permite a los individuos tener la capacidad de aplicar el juicio crítico, percibir situaciones riesgosas, cuidarse de manipulaciones externas, buscar apoyos apropiados y solucionar sus problemas de una forma creativa, con ello reconoce, maneja sus emociones y en consecuencia su comportamiento, permite tomar decisiones. Estas habilidades importantes en la competencia psicosocial son: el autoconocimiento, la empatía, el ser asertivo, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, solucionar problemas y conflictos, tener pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejar emociones, sentimientos y manejo de estrés.

Caballo refiere que la mayor causa de los problemas por los cuales las personas acuden al psicólogo es porque presentan dificultades para sus relaciones sociales. Especifica que las habilidades sociales poseen tres componentes específicos: Conductual dependiendo de la situación, cognitivo y psicofisiológico. Donde se han incluido elementos no verbales, paralingüísticos y verbales. Así mismo refiere la importancia del entrenamiento en programas de habilidades sociales,

tomando en cuenta el ensayo de conducta, una de las más usadas es la terapia racional-emotiva, modelado, seguimiento de instrucciones, retroalimentación, reforzamiento y desarrollo de tareas.

Las consecuencias de una persona con habilidades sociales son tres: 1. Eficiencia para lograr los objetivos de la respuesta, 2. Eficiencia para conservar o mejorar la relación con otra persona en la interacción y 3. Eficiencia para conservar su autoestima, la persona hábil socialmente mantiene el respeto a sí misma. Sin embargo, los objetivos podrían cambiar con el tiempo, de acuerdo con la situación y a las personas, es importante tener en cuenta el contenido como las consecuencias interpersonales, evaluar lo que hacen las personas y las respuestas que su conducta produce en los demás. Así mismo, una persona puede perder sus habilidades sociales por falta de uso, esto producto de haber pasado largos periodos de aislamiento, así como por presentar perturbaciones cognitivas como ansiedad o depresión.

El individuo tiene la capacidad de buscar y procesar la información, observar y controlar sus acciones con la finalidad de lograr sus objetivos, el modelo que considera Caballo tiene 4 fases: 1. Fase. Motivación, objetivos, planes, donde el individuo debe tener claros los objetivos. 2. Fase. Habilidades de descodificación. Capacidad de percepción y precisión. 3. Fase. Habilidades de decisión. Tener la seguridad de elegir entre otras alternativas sin tomar mucho tiempo para la elección. 4. Fase, Habilidades de codificación. El individuo posee habilidades conductuales en su repertorio, maneja la ansiedad y pensamientos distorsionados, así como, capacidad de retroalimentación.

El modelo de (Caballo, 1993) refiere que las habilidades sociales, tienen diversos componentes detallados a continuación: Componentes conductuales, componentes no verbales los cuales no pueden evitarse en presencia de otras personas y pueden reemplazar a las palabras (mirada, gestos, expresión facial, postura, distancia, aspecto personal), en los componentes paralingüísticos encontramos (Voz, tiempo de habla, alteraciones del habla, fluidez), en los

componentes verbales encontramos (peticiones, preguntas, humor, verbalizaciones positivas, empatía, ofrecer alternativas), componentes mixtos (afecto, espontaneidad, elegir el momento preciso, tomar la palabra, permitir que el otro hable, mantener una escucha activa) sin embargo, es importante la regulación y distribución de las respuestas, componentes cognitivos (percepción, transformar y emplear información para la solución de problemas, empatía, experiencia, creencias, expectativas, capacidad de autocontrol, por último en los componentes fisiológicos encontramos (frecuencia cardiaca, presión en la sangre, flujo de sangre, sudor, contracción muscular, respiración).

Diferencias entre las personas que poseen habilidades sociales y los que no son socialmente habilidosos. A nivel conductual difieren en asertividad, ansiedad, expresión facial y de postura, habla. Lo cual nos muestra que los individuos socialmente hábiles se expresan de modo más adecuado usando mejor los componentes conductuales como la mirada, el tiempo de conversación, la fluidez en la conversación y la entonación comparados con los menos hábiles. Desde las diferencias cognitivas (Caballo, 1993) refiere que básicamente los sujetos menos hábiles presentan auto verbalizaciones negativas las cuales inhiben la manifestación de una conducta habilidosa, mientras que, en los individuos hábiles socialmente, se observan auto verbalizaciones positivas. Finalmente, en las diferencias fisiológicas se encuentra que la tasa cardiaca y el pulso es mayor en los individuos ansiosos. Señala también que otras investigaciones encontraron que las mujeres son más hábiles socialmente que los hombres.

Desde una dimensión conductual (Caballo, 1993) afirma que las habilidades sociales son un grupo de conductas que posibilitan al ser humano desarrollarse en contextos individuales e interpersonales, expresando lo que siente, mostrando actitudes, expresando lo que desea, opinando o haciendo valer sus derechos de una forma correcta de acuerdo con la situación. Estas conductas posibilitan la resolución de problemas cotidianos, afrontar situaciones que posteriormente permitirán la adaptación del individuo. Caballo refiere que el individuo tiene la capacidad para escoger su acción, es decir, la conducta de un sujeto puede

influenciar en la respuesta social de los demás ya sea en un aspecto positivo o negativo según la percepción de este.

Así también (Bandura & Walters, 1974) sostienen que la conducta ocurre en una situación particular dependiendo de dos variables, la expectativa y el refuerzo, por lo que el modelo de conductas aprendidas tiende a generalizarse. Los individuos aprenden a expresar algunas respuestas agresivas, de dependencia y otras sociales, pero no a agredir físicamente al oponente, haciendo referencia a las respuestas poco aceptables socialmente. Esto va formando un repertorio de hábitos, lo cual puede dominar muchas respuestas ante diversas situaciones sociales futuras. Por lo tanto, los cambios de conducta del individuo a lo largo de su desarrollo pueden originarse por alteraciones bruscas de la instrucción social, variables biológicas o ambientales.

Haciendo referencia a la dimensión interpersonal (Caballo, 1993) refiere que efectividad interpersonal se juzgará de acuerdo con las conductas del individuo dependiendo del entorno donde se encuentre, la situación a la que se enfrente se tomará en cuenta las acciones verbales y no verbales que muestra el individuo, tomando en cuenta que estas respuestas son aprendidas. Es importante la actitud de la otra persona y dependerá de la eficiencia interpersonal para que el individuo tenga la capacidad de actuar sin ocasionar daño a los otros. Caballo considera también que temperamento es parte fundamental para la expresividad general del individuo, implicando sus emociones.

Los individuos tienen la capacidad de establecer y conservar relaciones interpersonales que les permite interactuar positivamente con otras personas con las que conviven diariamente, sobre todo familiares. Específicamente en esta dimensión se toma en cuenta la capacidad empática del individuo lo que le permite ponerse en el lugar de la otra persona, entender y aceptar la diversidad. Esta capacidad se complementa con el control de la ira, lo cual podría tener consecuencias negativas en la salud. Sin embargo (Villarreal González, Sánchez Sosa, &

Musitu Ochoa, 2010) sostienen el desarrollo de estas habilidades está sujeto a un aprendizaje individual activo.

Otro concepto importante acerca de la dimensión cognitiva desde la teoría de Caballo afirma que el lugar y ambiente donde se encuentre el individuo influyen de forma significativa en sus pensamientos, sentimientos y respuestas, al punto de buscar o evitar determinadas situaciones con la finalidad de obtener sus propios beneficios. Es decir, se comunican de diferente manera en una serie de lugares de acuerdo con su percepción, experiencia, cultura, edad, sexo. Así también, el individuo percibe, evalúa las situaciones, estímulos y acontecimientos de acuerdo con su concepto del mundo y de sí mismo, es capaz de modificar y usar la información de forma activa para crear nuevos pensamientos y acciones, no las almacena de forma estática y en los individuos socialmente habilidosos se encuentra una amplia variedad de respuestas.

Por otro lado (Roca, 2014) pone énfasis en el asertividad como característica cognitiva principal de una persona habilidosa socialmente, que le permite autoafirmarse, defender sus derechos, expresión de sentimientos positivos como hacer o recibir elogios, preferencias, necesidades y opiniones, como manifestar su disconformidad de forma adecuada. Las personas asertivas se conocen a sí mismas, se aceptan y se mantienen fieles a sí mismas, se podría afirmar que son personas que gozan de salud mental. Por el contrario, para Roca, los individuos no asertivos muestran conductas de inhibición y agresividad, mostrando sumisión, retraimiento, adaptándose a las reglas y deseos de los demás sin tener en cuenta los propios, opuestamente a la inhibición algunos individuos muestran conductas agresivas, no respetan los derechos de los demás, lo que sienten, sus intereses y en el peor de los casos llegan a ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Tolerancia a la Frustración

Definición conceptual

El individuo en fase de adquisición aprende a anticipar la recompensa que recibirá. Al omitir la recompensa, desencadena una respuesta emocional innata y aversiva denominada frustración. Esto desencadena evitación y deterioro de la respuesta y la aparición de conductas agresivas. (Amsel, 1992)

Definición operacional

La variable tolerancia a la frustración, está compuesta por tres dimensiones, recompensa, respuesta aversiva y conductas agresivas. (Amsel, 1992)

Recompensa

La dimensión recompensa está compuesta por tres indicadores, estímulo, repetición y consecuencia. (Amsel, 1992)

Respuesta Aversiva

La dimensión respuesta aversiva está compuesta por tres indicadores, no recompensa, conflicto, extinción. (Amsel, 1992)

Conductas Agresivas

La dimensión conductas agresivas está compuesta por cuatro indicadores, actitud agresiva, regresión, depresión, tristeza e introversión. (Amsel, 1992)

Habilidades Sociales

Son conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos minimizando futuros problemas.

(Caballo, 1986)

Conductual

La dimensión conductual está compuesta por tres indicadores, conducta, situación, acción. (Caballo, 1993)

Interpersonal

La dimensión interpersonal está compuesta objetividad, expresión positiva, especifica el cambio, consecuencias positivas. (Caballo, 1993)

Cognitiva

La dimensión cognitiva está compuesta por cinco dimensiones, percepción, análisis, conducta, variables cognitivas, conducta competente. (Caballo, 1993)

2.5. Definición de términos básicos

Frustración

Es una respuesta emocional aversiva innata en el ser humano al no recibir una recompensa en situaciones donde ya la había recibido antes. Se produce cuando existe una extinción debido a las expectativas de recibir una recompensa. Posee características fisiológicas similares al condicionamiento aversivo de temor. Así mismo, esta sensación varía en cada individuo dependiendo de la situación a la que tenga que enfrentar y la motivación que posea, donde como consecuencia puede derivar en un comportamiento agresivo con los demás o consigo mismo. (Amsel, 1992)

Tolerancia a la Frustración

Es la aceptación, respeto hacia otros o hacia las diversas situaciones contrarias a lo esperado o avalado por sus propias ideas. Esto requiere una apreciación personal de respeto por parte del individuo, su capacidad de juicio, razonamiento ético y reflexión. Es una virtud que requiere de un conocimiento, poseer una actitud de apertura, comunicación y pensamiento libre de conciencia y religión. Implica respetar respuestas diferentes a las suyas y no imponer sus opiniones a los demás. Fomenta un ambiente democrático y de paz. (UNESCO, 2018)

Habilidades

Es la capacidad que posee cada individuo para desarrollar correctamente y con facilidad una tarea determinada ya sea de tipo físico, mental o social. Se denominan hábiles a las personas que se desempeñan fácilmente en un área específica. Se conocen también como talentos innatos, naturales, sin embargo, pueden aprenderse o perfeccionarse con el tiempo y el ejercicio constante. Según la OMS, el desarrollo del individuo se basa en la aparición y dominio de habilidades para la vida. (Equipo editorial, 2021)

Habilidades Sociales

Es un conjunto de capacidades específicas de actuación desde un ámbito interpersonal. Varía de acuerdo con la situación en que se presente, se califica según las conductas verbales y no verbales manifestadas por el individuo. Supone también la habilidad para comportarse sin causar daño, lo cual tiene un inicio desde los patrones aprendidos en la infancia y se desarrolla principalmente con la maduración del individuo. Se inicia con una recepción correcta del estímulo interpersonal para posteriormente responder de forma habilidosa. (Caballo, 1993)

Call Center

Traducido al español, un centro de llamadas usa el canal telefónico como un medio para ofrecer un servicio, vender productos, recibir reclamos, para una empresa asociada. Específicamente hay una comunicación entre el cliente usuario y el teleoperador donde la función dependerá de la empresa. En algunos casos algunas empresas subcontratan los servicios de otras más pequeñas para la realización de algunas tareas como lo es en las ventas. En la actualidad existen tres tipos de Call Center: Los entrantes, donde es el cliente quien realiza la llamada y se le brinda asistencia sobre un producto o servicio. Los salientes, donde la empresa es quien realiza la llamada para vender u ofrecer sus productos. (Grudemi, 2019)

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo se encuentra ubicado en una investigación de tipo básica, pues se busca enriquecer la información científica con el objetivo de ampliar el entendimiento de las propuestas teóricas. El nivel es de corte correlacional pues tiene el propósito de hallar las influencias entre ambas variables de estudio. (Hernández Sampieri, 2014)

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal y correlacional. No experimental, debido a que no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras. Observamos los fenómenos, tolerancia a la frustración y las habilidades sociales, tal y como se manifiestan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, es transversal ya que recolectamos los datos en un momento único y correlacional, porque nos limitamos a establecer relaciones entre variables, sin pretender un análisis de relación causal. (Hernández Sampieri, 2014).

3.3. Población y muestra de la investigación

Para la elección de la población se consideró individuos con características similares respecto al objeto de estudio, de los cuales se obtuvo la información para el desarrollo del estudio (Bernal, 2010). La población objetivo está conformada por el total de 155 trabajadores de todas las áreas que forman parte de la empresa. Seleccionados por el tipo de actividad que realizan y por el interés en desarrollar programas de habilidades sociales y tolerancia a la frustración en sus trabajadores.

La muestra es la población elegida intencionalmente para desarrollar el estudio y de la cual medimos y observamos las variables en cuestión del estudio, analizándolas en términos de datos promedios y totales dado que son variables cuantitativas (Bernal, 2010). El tipo de muestreo es no probabilístico debido a que fue elegido por conveniencia, donde los encuestados participaron voluntariamente en este estudio, la muestra está conformada por el personal de la empresa INNOVACALL TMK E.I.R.L. Constituida por 155 trabajadores, comprendiendo también a supervisores y coordinadores administrativos, clasificados en tres perfiles profesionales básicos: Senior, semi senior y junior. Se consideró preferentemente a trabajadores que tenían conocimiento de la problemática actual y además que muestren interés en participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumento

La técnica que se ha utilizado para el presente estudio es la encuesta, donde a través de un grupo de preguntas se busca obtener la información específica de las personas. Se administró dos cuestionarios con 48 preguntas a cada individuo con preguntas elaboradas con el objetivo de obtener información respecto a las dos variables que se estudian (Bernal, 2010).

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

En el presente estudio se procesaron los datos de forma ordenada y agrupada, desde donde se realizó el análisis de los objetivos y la hipótesis de la investigación. Para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel, donde se procesó la información obtenida de las encuestas. A través de la distribución de frecuencias y representaciones gráficas, se agruparon los datos en categorías específicas, que muestran los resultados de cada valor (Bernal, 2010).

3.6. Aspectos éticos

En el campo psicológico, se ha conservado los estándares y principios conductuales correspondientes a todo profesional de la salud mental, como lo es el respeto por las personas, buscar el beneficio de las personas, mantener la integridad científica y ser responsable con el tratamiento de los datos confidenciales y resultados obtenidos. Así mismo, se estableció un acuerdo con los encuestados a través de un consentimiento informado para su participación voluntaria (Rodríguez Espartal & Marinelli, 2017).

4. CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. 4.1 Análisis descriptivo

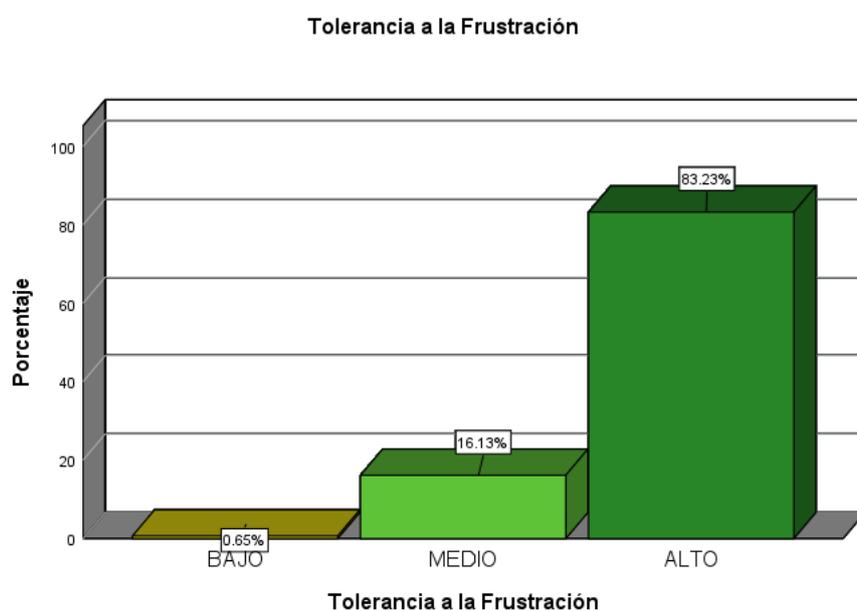
Tabla1. Distribución de los niveles de Tolerancia a la frustración

Nivel	F	%
BAJO	1	0.6
MEDIO	25	16.1
ALTO	129	83.2
Total	155	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada 155 trabajadores de la empresa INNOVACALL respecto a la variable Tolerancia a la frustración, muestran que el 83,2%, 16,1% y 0,6% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente.



Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Distribución de los niveles respecto a las dimensiones de Tolerancia a la frustración

Nivel	Recompensa		Respuesta Aversiva		Conductas Agresivas	
	F	%	F	%	F	%
BAJO	3	1.9	2	1.3	1	0.6
MEDIO	17	11	41	26.5	26	16.8
ALTO	135	87.1	112	72.3	128	82.6
Total	155	100	155	100	155	100

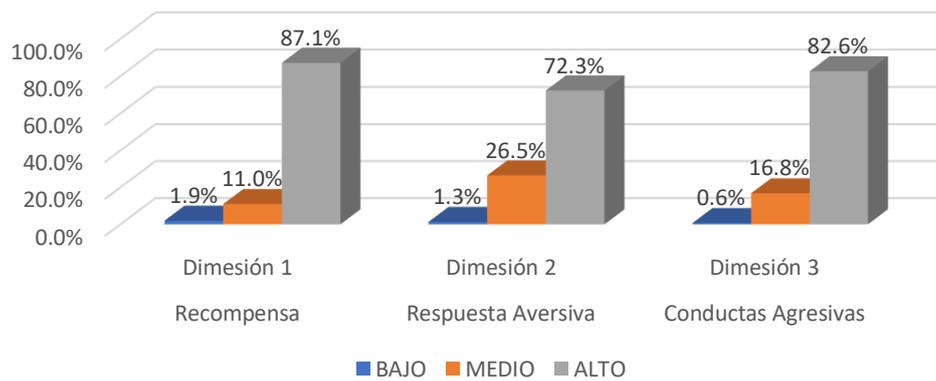
Fuente: elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la encuesta realizada a 155 trabajadores de la empresa

INNOVACALL respecto a las dimensiones de la variable Tolerancia a la frustración se muestra que en la dimensión recompensa el 87.1%, 11.0% y 1.9% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente. Además, en Respuesta Aversiva el 72.3%, 26.5% y 1.3% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente. También en Conductas agresivas el 82.6%, 16.8% y .6% se encuentran en los niveles medio y bajo respectivamente.

DIMENSIONES DE TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN



Fuente: elaboración propia

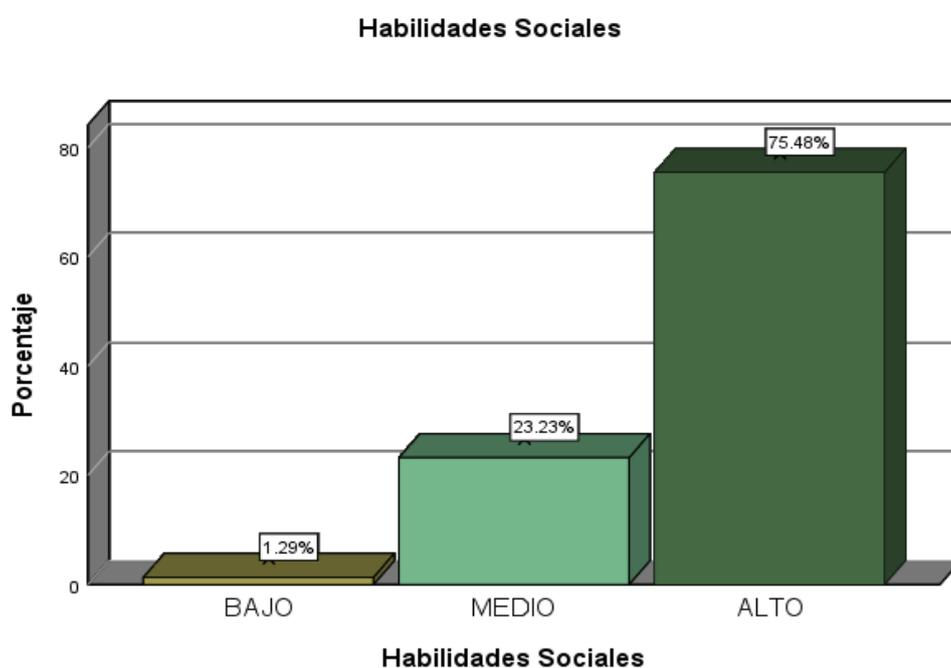
Tabla 3. Distribución de los niveles de Habilidades sociales

Nivel	F	%
BAJO	2	1.3
MEDIO	36	23.2
ALTO	117	75.5
Total	25	100

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la encuesta realizada a 155 trabajadores de la empresa INNOVACALL respecto a la variable Habilidades Sociales, datan que el 75.5%, 23.2% y 1.3% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente.



Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Distribución de los niveles respecto a las dimensiones de Habilidades Sociales

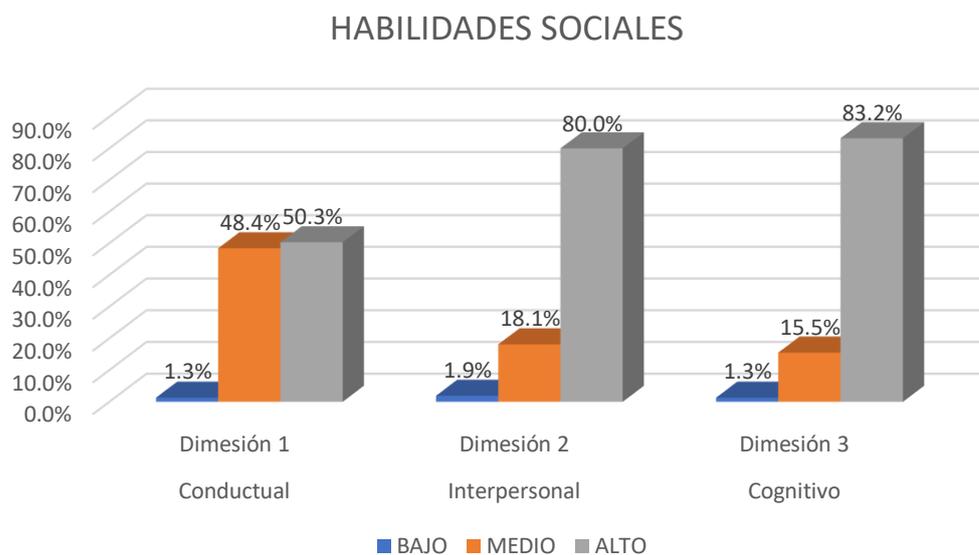
	Conducta		Interpersonal		Cognitivo	
Nivel	F	%	F	%	F	%
BAJO	2	1.3	3	1.9	1	0.6
MEDIO	75	48.4	28	18.1	26	16.8
ALTO	78	50.3	124	80	128	82.6
Total	155	100	155	100	155	100

Interpretación

Los resultados de la encuesta realizada a 155 trabajadores de la empresa

INNOVACALL respecto a las dimensiones de la variable Habilidades Sociales, se muestra que en la dimensión Conductual el 50.3%, 48.4% y 1.3% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente.

En la dimensión Interpersonal el 80.0%, 18.1% y 1.9% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente. También en la dimensión Cognitiva el 83.2%, 16.8% y .6% se ubican en los niveles alto, medio y bajo respectivamente.



Fuente: elaboración propia

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 5. Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
TF	,077	155	,025
HS	,104	155	,002

Fuente: elaboración propia

La prueba de normalidad que se usó fue el de Kolgomorov-Smirnov, debido a que la cantidad de población evaluada es mayor a 50.

Interpretación:

En consecuencia, de acuerdo con los resultados los datos no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, es no Paramétrico y se utilizara la prueba de correlación Rho Spearman.

La tabla 5 refiere que, el valor de la significancia del estadístico de la prueba de normalidad sobre las variables da como resultado un valor menor $\alpha = 0,05$; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto es, que según los resultados los datos recogidos no provienen de una distribución normal, por lo que se aplicará pruebas no paramétricas y se utilizará el Rho de Spearman.

4.2.1. HIPOTESIS GENERAL

Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y Habilidades Sociales en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

H0: No Existe relación significativa entre Tolerancia a la Frustración y Habilidades Sociales en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

Tabla 6. Correlación de las variables Tolerancia a la Frustración y Habilidades Sociales

			V2	V1
Rho de Spearman	TF	Coeficiente de correlación		.738**
		Sig. (bilateral)		0
		N	155	155
	HS	Coeficiente de correlación	De .738	1,000
		Sig. (bilateral)	0	

	N	155	155
--	---	-----	-----

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

En la tabla 6, se observa la existencia de una relación ,738 entre la variable Tolerancia a la frustración y Habilidades Sociales, existiendo una correlación positiva considerable. Como el valor de significancia observada es $p= 0.00$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, se permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y Habilidades Sociales en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

4.2.1.1. Hipótesis específicas 1

Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Conductual en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

H0: No existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Conductual en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

Tabla 7. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Conductual.

			V1	D12
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	0.339**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	155	155
	D12	Coefficiente de correlación	.339**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

	N	155	155
--	---	-----	-----

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

Interpretación

En la tabla 7, se observa la existencia de una relación 0.339 entre la variable felicidad y satisfacción laboral, existiendo una correlación positiva considerable. Como el valor de significancia observada es $p= 0.001$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, se permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y Conductual en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

4.2.1.2. Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Interpersonal en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

H0: No existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Interpersonal en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

Tabla 8. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Interpersonal.

			V2	D12
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	.439**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	155	155
	D22	Coefficiente de correlación	.439**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

	N	155	155
--	---	-----	-----

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

Interpretación

En la tabla 8, se observa la existencia de una relación 0.439 entre la variable felicidad y satisfacción laboral, existiendo una correlación positiva considerable. Como el valor de significancia observada es $p= 0.001$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, se permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Interpersonal en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

4.2.1.3. *Hipótesis específica 3*

Hi: Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Cognitiva en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y la dimensión Cognitiva en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

Tabla 9. Correlación entre la variable Tolerancia a la Frustración y la Dimensión Cognitiva

			V2	D13
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	.366**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	155	155
	D32	Coefficiente de correlación	0.366**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

	N	155	155
--	---	-----	-----

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

En la tabla 9, se observa la existencia de una relación 0.366 entre la variable felicidad y satisfacción laboral, existiendo una correlación positiva considerable. Como el valor de significancia observada es $p= 0.001$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, se permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, H_1 : Existe relación significativa entre la Tolerancia a la Frustración y Cognitivo en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima 2023.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.4. Discusión de resultados

Acerca de la hipótesis general, se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables tolerancia a la frustración y habilidades sociales, que según la prueba estadística Rho de Spearman presenta la existencia de una relación significativa $r_s = 0,738$, mostrando una correlación positiva considerable. Los resultados muestran una existencia de relación entre las variables estudiada.

Los resultados alcanzados guardan relación con los estudios de Ochoa (2021) quien estudio la relación entre habilidades sociales y tolerancia a la frustración. En el estudio participaron 85 sujetos, y se empleó como método de estudio el diseño no experimental, de nivel correlacional. Los resultados de la investigación indican una correlación significativa positiva ente las variables ya antes

mencionadas, siendo esta ($r_s = 0,965$) una correlación positiva perfecta. Lo cual es un indicador de que los trabajadores que desarrollen cualidades esenciales en las relaciones interpersonales presentaran un adecuado manejo de las emociones negativas que se susciten ante la imposibilidad de satisfacer una necesidad. En el mismo sentido (dos Santos Mello & Benavides Soares, 2014) estudiaron la relación entre habilidades sociales y la frustración. En el estudio participaron 35 sujetos, y se empleó como método de estudio el diseño no experimental, de nivel correlacional. Los resultados de la investigación indican una correlación significativa negativa entre las variables ya antes mencionadas, siendo esta ($r_s = -0,366$) una correlación negativa media. Lo que demuestra que los trabajadores que se sobreponen fácilmente a una situación adversa poseen más destrezas de tipo social.

Las habilidades sociales como cualidades personales importantes para el desarrollo de las conductas en el individuo en el contexto de las relaciones interpersonales fomentan que el individuo no desarrolle un comportamiento agresivo ante situaciones de alto estrés o conflictivas, que son asociados a una falta de recompensa (Amsel, 1992). Así también, aquellos individuos que mantienen un adecuado pensamiento acerca de sí mismos y de los demás son capaces de controlar sus impulsos ante situaciones adversas (Ellis, 1950). Una persona con habilidades sociales es eficiente al momento de conservar o mejorar la relación con otras personas al momento de interactuar (Caballo, 1986). De lo contrario, una persona que carece de estas habilidades muestra conductas de inhibición, agresividad, retraimiento, adaptándose fácilmente a las reglas y deseos de los demás sin tener en cuenta los propios (Roca, 2014). El individuo tiene la capacidad de tolerancia la no recompensa, afrontar la dificultad e intentar nuevamente con la finalidad de obtener la recompensa (Amsel, 1992). Esto sería parte de la inteligencia del ser humano, lo cual le permite diferenciar y crear soluciones, además de mantener una actitud optimista ante las adversidades (Ortuño Terriza, 2016).

De la hipótesis específica 1, se determinó la existencia de una relación significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión conductual de la

variable habilidades sociales, que según la prueba estadística Rho de Spearman presenta la existencia de una relación significativa $r_s = 0,339$, mostrando una correlación positiva media. Los resultados muestran una existencia de relación entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2.

Estos resultados tienen relación con la investigación de (Toala Zavala & Rodríguez Pérez, 2022) en donde se analizó las estrategias de afrontamiento ante situaciones adversas con la capacidad de tolerancia a la frustración en una muestra de 72 sujetos. Se empleó como método de estudio el diseño no experimental, de nivel correlacional. Los resultados de la investigación indican una correlación entre las conductas más comunes de afrontamiento y la tolerancia a la frustración. Entre las principales conductas se encuentran la reducción de tensión la cual fue negativa baja ($r_s = -0,336$), reservárselo para sí ($r_s = -0,260$) una correlación negativa baja y finalmente, buscar ayuda profesional ($r_s = 0,314$) siendo esta una correlación positiva media. Lo anteriormente mencionado demuestra que la conducta más utilizada se relaciona con la capacidad social de los individuos para con otras personas, esto posibilitará que exprese su incomodidad u otros sentimientos, así como, permitirá su proceso de afrontamiento ante situaciones o dificultades cotidianas, desarrollando respuestas positivas ante las emociones negativas que puedan percibir los trabajadores dadas las situaciones que enfrentan diariamente.

La causa más usual de los adultos que recurren al psicólogo es debido a las dificultades que presentan en sus relaciones sociales, producto de la poca capacidad para enfrentar situaciones conflictivas o adversas (Caballo, 1993). Los individuos desarrollan conductas en base a experiencias vividas anteriormente, por lo que el mismo responde a un estímulo que ya reconoce de eventos anteriores y anticipa la recompensa, si esta no se diera como lo espera se iniciaría el conflicto (P. Pavlov, 1997). Así también, de acuerdo con la teoría anterior, se puede afirmar que aquellos sujetos que no reciben la respuesta esperada pierden la motivación y dejan de intentar la acción (Amsel, 1992). El ser humano posee un repertorio diverso de habilidades conductuales que le permitirán buscar, procesar información, observar y controlar sus acciones a fin de lograr sus objetivos,

siendo los sujetos más hábiles los que desarrollan una conducta asertiva (Caballo, 1993).

De la hipótesis específica 2, se confirma la existencia de una relación significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal, que según la prueba estadística Rho de Spearman presenta la existencia de una relación significativa $r_s = 0,439$, mostrando una correlación positiva media. Los resultados muestran una existencia de relación entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2.

Estos resultados se relacionan con la investigación de (Varela & Mustaca, 2021), donde se analizó la relación entre las habilidades sociales e intolerancia a la frustración. Se analizó una muestra de 100 individuos y se empleó como método de estudio el diseño no experimental, de nivel correlacional. Los resultados de la investigación hallaron correlaciones significativas negativa ente ambas variables, siendo esta ($r_s = - 0,4$) una correlación negativa media. Lo cual muestra que los trabajadores que son hábiles socialmente tienen la capacidad de expresar fácilmente y de forma positiva su molestia ante otros individuos, por el contrario de aquellos que no son hábiles socialmente y muestran su intolerancia a la incomodidad. Así mismo, (Segovia, 2022), halló una correlación positiva media ($r_s = 0,283$) entre las variables autoestima y la creatividad de 302 individuos, en un estudio se no experimental demostrando que los individuos que poseen una elevada autoestima crean estrategias de comunicación y solución ante las adversidades o dificultades que se le presenten.

Cuando un individuo es hábil socialmente, desarrolla un repertorio de hábitos que le permiten comunicarse con otros de manera eficaz, mantener relaciones interpersonales sanas y lograr sus objetivos, disminuyendo así las consecuencias negativas ante alguna situación adversa (Roca, 2014). El ser humano posee un aprendizaje reflexivo, lo cual le permite analizar, observar y ser cuidadoso, en donde adopta una memoria inconsciente basado en su experiencia, por lo que sería capaz de aceptar la no recompensa, afrontar la situación frustrante e

intentar nuevamente la acción (Amsel, 1992). Así también, este afrontamiento le permite al ser humano continuar trabajando y creando espacios positivos donde difícilmente expresará emociones negativas (Cuadra, 2014). Las personas que poseen habilidades sociales se expresan de forma más adecuada, usando eficazmente los factores conductuales como la mirada, el tiempo y fluidez en la conversación, así como la entonación adecuada. Observándose auto verbalizaciones positivas (Caballo, 1993).

De la hipótesis específica 3, se confirma la existencia de una relación significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva de la variable habilidades sociales, que según la prueba estadística Rho de Spearman presenta la existencia de una relación significativa ($r_s = 0,366$), mostrando una correlación positiva media. Los resultados muestran una existencia de relación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2.

Los resultados encontrados sostienen lo hallado por (Begoña Ibáñez, Franco, & Mustaca, 2018), donde se analizó la relación de la intolerancia a la frustración y la regulación emocional, evaluando aspectos relacionados con la dimensión cognitiva, como lo son la rumiación, auto culparse y el catastrofismo. Aquí se evaluó a 179 individuos y se empleó como método de estudio el diseño no experimental, de nivel correlacional. Los resultados de la investigación hallaron correlaciones positivas significativas entre ambas variables, siendo esta ($r_s = 0,32$) una correlación positiva media. Lo cual muestra que los trabajadores que centran su atención en pensamientos o recuerdos negativos presentan una deficiente tolerancia ante las situaciones incómodas siendo difícil que cambie su atención a otra. Así mismo, el estudio (Franco, Fazio, & Mustaca, 2022) evaluó a 355 individuos, encontrando una correlación negativa ($r_s = -0,13$) entre las variables intolerancia a la frustración y la resiliencia, siendo este, un indicador de que los trabajadores que no tienen la capacidad intelectual para sobreponerse, afrontar y dar solución a las dificultades que se le presenten, evidenciarán su poca tolerancia a la frustración en periodos más duraderos.

Los individuos que atienden correctamente sus pensamientos irracionales, la autocrítica y otras exigencias del entorno, tendrán la capacidad de relacionarse con los demás de forma adecuada Albert Ellis (1950). Así también, el ser humano asocia en su memoria los eventos ocurridos anteriormente y emite una conducta de acuerdo con sus propias vivencias (P. Pavlov, 1997). En ese sentido, hay una influencia significativa dependiendo del ambiente donde se encuentre el individuo, para que este desarrolle pensamientos, sentimientos y respuestas esperadas (Caballo, 1993). Parte de la inteligencia del ser humano, es respetar, tolerar lo que no se desea o se comprende y aceptar que no se obtuvo la respuesta esperada, creando soluciones y manteniendo el optimismo ante las adversidades (Ortuño Terriza, 2016). Así también, los individuos hábiles socialmente tienen la capacidad de aplicar un juicio crítico, identificar situaciones de riesgo y cuidarse de manipulaciones externas, desarrollando una actitud asertiva al momento de interactuar con los demás (Fernández Cáceres, 2006).

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. 5.1 Conclusiones

Primera. En cuanto al objetivo general se observa que el nivel de significancia es $=, 000$ siendo menor a $\alpha= 0,005$, esto nos permite precisar que existe correlación, por lo que, se rechaza la hipótesis nula. También se tiene que la relación es significativa entre las variables tolerancia a la frustración y habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. Se agrega que los niveles de tolerancia a la frustración que se evidencian son, en nivel bajo de 0,6%, medio de 16,1%, y alto de 83,2%. Lo que indica que aquellos trabajadores que toleran la frustración son más hábiles socialmente.

Segunda. Respecto al primer objetivo específico se observa que el nivel de significancia es $=, 001$ es menor a $\alpha= 0,005$, esto nos permite precisar que existe correlación, por lo que, se rechaza la hipótesis nula. Así mismo, se afirma la relación

significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. Se afirma que los niveles de la dimensión conductual son un nivel bajo de 1,3%, medio de 48,4%, y alto de 50,3%. Se concluye que, a mayor tolerancia a la frustración, mayor desarrollo de conductas socialmente habilidosas.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico se observa que el nivel de significancia es $p = 0,001$ es menor a $\alpha = 0,005$, esto nos permite precisar que existe correlación, por lo que, se rechaza la hipótesis nula. También se tiene que la relación es significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023. Se agrega que el nivel interpersonal posee un porcentaje bajo de 1,9%, medio de 18,1%, y alto de 80%. Esto confirma que, a mayor tolerancia a la frustración, mejora la capacidad de relacionarse interpersonalmente.

Cuarta. En cuanto al objetivo general se observa que la significancia es $p = 0,001$ es menor a $\alpha = 0,005$, esto nos permite precisar que existe correlación, por lo que, se rechaza la hipótesis nula. También se tiene que la relación es significativa entre la variable tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Se agrega que los niveles de la dimensión cognitiva evidencian un porcentaje bajo de 0,6%, medio de 16,1%, y alto de 82,6%. Se concluye que, a mayor tolerancia a la frustración, mayor capacidad cognitiva.

5.2. Recomendaciones

Primera. Se sugiere a la gerencia de la empresa que en coordinación con el área administrativa desarrollen programas de intervención para la mejora de la tolerancia a la frustración, esto es, a través de la creación de talleres que permitan fomentar la regulación emocional, actividades de afrontamiento del estrés y control de impulsos; además el desarrollo de habilidades sociales a través de actividades grupales y/o recreativas donde por medio de dinámicas

guiadas, los trabajadores puedan obtener recursos que fortalezcan su bienestar socioemocional.

Segunda. Se aconseja al área de capacitación de la empresa que al realizar el proceso de inducción puedan implementar dinámicas orientadas a la tolerancia la frustración, esto es, a través de actividades que permitan fomentar la regulación emocional, mantener la motivación y fomentar la perseverancia; así mismo, mejorar el repertorio de conductas que favorezcan el desarrollo de habilidades sociales a través de ejercicios de escucha, empatía, asertividad, solución y manejo de conflictos, fortalecimiento del pensamiento crítico y pensamiento creativo.

Tercera. Se recomienda al área de selección de la empresa que al realizar el reclutamiento del personal se incluyan instrumentos que permitan medir el nivel de tolerancia la frustración, esto es, con la finalidad de contratar trabajadores con mayor capacidad para el puesto en el cual deberá enfrentar situaciones estresantes; así también, evaluar si el postulante posee habilidades interpersonales básicas acorde con el perfil del puesto de trabajo tales como saber escuchar, iniciar una conversación, comunicación verbal adecuada.

Cuarta. Se sugiere a la dirección general implementar una cultura organizacional y clima laboral centrado en las personas, que evite un ambiente laboral tóxico y mantenga la motivación del personal; además, de ofrecer beneficios acordes al esfuerzo, que incentiven al cumplimiento de objetivos y a fidelizar el talento.

6. REFERENCIAS

Abler B, Walter H, Erk S. (2005). *Neural correlates of frustration. Neuroreport*. USA: National Library of Medicine.

Acuña Saavedra, S. S. (2018). *Programa “Pienso y actúo” para la tolerancia a la frustración*. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.

Adams, S. (13 de Octubre de 2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. (c. o%20a%20nivel, Ed.) *Forbes*, 1.

Aguilar Gil, P. E., & García Castillo, G. (2022). *Propuesta de Intervención con Técnicas Gestálticas Para Mejorar La Tolerancia a la Frustración en Adolescentes de una Institución de Trujillo*. Trujillo, Perú: [Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología de la Universidad Privada del Norte].

Alvarez Izaguirre, E. R. (2018). *Diseño de una Escala de Tolerancia a la Frustración en estudiantes de secundaria de instituciones educativas públicas del distrito de Comas*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú: [Tesis para obtener el título de Licenciada de la Universidad Cesar Vallejo].

Amsel, A. (1992). *Teoría de la Frustración y Aprendizaje Disposicional* (https://books.google.com.pe/books?id=OD2e3xsDTrsC&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false ed.). Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.

Banda, K. (2022). *Encuesta de Desempeño Laboral INNOVACALL*. Encuesta, Innovacall TMK EIRL, Lima, Lima.

Bandura, A., & Walters, R. (1974). *Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad* (http://www.soyanalistaconductual.org/aprendizaje_social_desarrollo_de_la_personalidad_albert_bandura_richard_h_walters.pdf ed.). Alianza.

Becerra Terrones, C. L. (2022). *Programa de autocontrol emocional para la tolerancia a la frustración en estudiantes de primaria de una institución educativa pública*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

Begoña Ibañez, M., Franco, P., & Mustaca, A. (Julio - Diciembre de 2018). Intolerancia a la Frustración y Regulación Emocional en adolescentes.

(<https://revistaconcienciaepg.edu.pe/ojs/index.php/55551/article/view/63>, Ed.)
CONCIENCIAEPG, 3.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 3). Colombia: Pearson Educación.

Burga Vasquez, C. M., & Chavez Cueva, S. L. (2018). *RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAXLIM SRL*. Cajamarca: [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Privada del Norte].

Caballo, V. E. (1993). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. (<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>, Ed.) Madrid, España: Siglo XXI de España Editores, S.A.

Caqueo Martens, A. J., López Ceballos, E. E., & Nawrath Riquelme, J. E. (2018). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Vendedores de la Empresa MYS Telecomunicaciones Chillán*. Chillán, Chile: [Tesis para obtener el grado de Licenciatura de la Universidad del Bío - Bío].

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

Cuadra, J. (2014). La Tolerancia a la Frustración. *atainfo*, 1.

Dancourt. (2018). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CASOLI*.
Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_MDJ.pdf?sequence=4

Diaz Martin, Y. (2015). Estres academico y afrontamiento en estudiantes de medicina. *Electro Psicología*, 5,9 8.

Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Hobart Mowrer, O., & Sears, R. (1939). *Frustration and aggression*. Londres: Pub. for the Institute of human relations by Yale University Press ; H. Milford, Oxford University Press, New Haven, London y 1939.

dos Santos Mello, T. V., & Benevides Soares, A. (2014). Habilidades Sociales y Frustración en Estudiantes de Medicina. *Prensa Médica Latinoamericana*, 163-172.

Equipo editorial, E. (5 de Agosto de 2021). *Editorial Etecé*. Obtenido de Concepto.de. : <https://concepto.de/habilidad-2/>

Espinoza Huamaní, M. (2022). *Violencia verbal y Tolerancia a la Frustración en mujeres*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Estrada, A. (27 de Noviembre de 2014). *universia.net*. Obtenido de universia.net: <https://www.universia.net/mx/actualidad/empleo/frustracion-laboral-lo-que-siente-20-trabajadores-mexicanos-1115942.html>

Fernández Cáceres, C. (2006). *Habilidades Para la Vida*. Mexico: Centros de Integración Juvenil, A.C.

Franco, P., Fazio, M. L., & Mustaca, A. E. (2022). Resiliencia e Intolerancia a la Frustración en Adolescentes de AMBA. *Psicología del desarrollo*, 20-32.

- Gabel, R. (2013). La relación entre la Inteligencia emocional y el estrés Laboral. *Gestión*, 1.
- García León, A., Vila, J., Reyes del Paso, G., & Perez, M. (2002). Efectos de la frustración y/o el hostigamiento en la modulación emocional de la Respuesta Cardíaca de Defensa. *Psicothema*, 455-456.
- García Roda, C. (2019). *Efecto de la Frustración en seres humanos: Un estudio conductual y psicofisiológico*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=261585>. Pamplona: Universidad de Navarra.
- González Ramírez, M. T., & Landero Hernández, R. (2021). Diferencias en tolerancia a la frustración entre Baby Boomers, Generación X y Millennials. *Ansiedad y Estrés*, 90-94.
- Grudemi, E. (4 de Septiembre de 2019). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/call-center/>
- Haykal, . (5 de Junio de 2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-frustracion-abram-amsel>
- Herandez Sampieri, W. (2011). *Metodología de la Investigacion científica*. Mexico : Grijalbo.
- Hernandez Sampieri, W. (2014). *Metodología de la Investigacion científica*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, N., & Soclle, F. (2011). *Manual de Escala de Tolerancia a la frustración*. Lima, Perú: Universidad Peruana Union.

- Kamenetzky, G., Cuenya, L., Elgier, A., López Seal, F., Fosachea, S., Martin, L., & Mustaca, A. (2009). Respuestas de Frustración en Humanos. *Terapia Psicológica*, 192-193.
- Lizama, N. (30 de Enero de 2021). Estrés laboral crónico en los peruanos. *El Comercio*, pág. 1.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Mastronardi, F. (2015). *PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA VENDEDORES DE CONCESIONARIA DE AUTOS*. CÓRDOBA: INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONÁUTICO.
- Maxdeo Mimbela, M. E. (2019). *¡Me Rindo No Se Puede! Baja Tolerancia a la Frustración Una Revisión Sistemática*. Pimentel, Perú: [Tesis para obtener el grado de Bachiller de la Universidad Señor de Sipan].
- Medrano, L. A., Franco, P., & Mustaca, A. (23 de Enero de 2018). *ResearchGate*.
Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/327829923_Argentinean_adaptation_of_the_frustration_intolerance_scale
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Academia*, 1-2.
- Moreno Plata, I. (2022). *IDENTIFICANDO INDICADORES RELACIONADOS CON LA TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN Y LA AUTOCONFIANZA*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Ochoa Sanchez, K. A. (2021). *HABILIDADES SOCIALES Y TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN EN ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*. Abancay: Universidad Autonoma de Ica.

- Ojeda Pertuz, D. d., & Steffens, E. J. (2017). Resiliencia y su influencia en vendedores de empresas multinivel colombianas. *Espacios*, 23.
- ONU. (2014). *Día Mundial de las Habilidades de la Juventud*. Guatemala: Naciones Unidas.
- Ortuño Terriza, A. (2016). *Como Fomentar el autocontrol y la tolerancia a la Frustración en los hijos e Hijas*. Madrid: CEAPA.
- P. Pavlov, I. (1997). *Los reflejos condicionados*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Pastells Pujol, S., & Rovira Aler, C. (2009). La Terapia Racional Emotivo-Comportamental de Albert Ellis en el Trabajo Social. *ResearchGate*, 10.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16.
- Pérez Porto, J. M. (13 de Octubre de 2008). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/frustracion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (17 de Abril de 2017). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/desempeno/>
- Quispe, S. (2016). “NIVELES DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE . Obtenido de LIMA”: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Roca, E. (2014). *CÓMO MEJORAR TUS HABILIDADES SOCIALES*. Valencia: ACDE Ediciones.

Rodriguez Espartal, N., & Marinelli, F. (2017). *Guía de Investigación en Psicología*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Segovia, E. J. (2022). *Autoestima y tolerancia a la frustración como predictores de creatividad en estudiantes peruanos de Lima Este*. Lima: Universidad Peruana Unión.

Soffel, J. (2016). *Fuerza Laboral y Empleo*. Suiza: World Economic Forum.

Suca Tinta, Y. D., & Retamozo Nina, M. A. (2018). *Relación entre Personalidad del Vendedor e Inteligencia Emocional en una Empresa Distribuidora de Arequipa*. Arequipa, Perú: [Tesis para obtener el grado de Licenciatura de la Universidad Nacional de San Agustín].

Tamayo, F. (2013). *Investigacion cientifica*. Lima : Edumac .

Tena de la Vega, S. (2019). *Desarrollo de habilidades socioemocionales para aumentar la tolerancia a la frustración*. Monterrey, Mexico: Tecnológico de Monterrey.

Toala Zavala, K. L., & Rodriguez Perez, M. L. (2022). Estrategias de afrontamiento y tolerancia a la frustración en adolescentes. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 72-80.

Troncoso Jimenez, R. (2018). *La Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de Colaboradores del Hotel Cabaña Quinta*. Puerto Maldonado, Perú: [Tesis para obtener el grado de Licenciatura de la Universidad Andina del Cusco].

UNESCO. (2018). Los Derechos Humanos y la Tolerancia. *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*, 5-10.

Varela, A. S., & Mustaca, A. E. (2021). Habilidades Sociales e Intolerancia a la Frustración. *ConCiencia EPG*, 98-116.

Veschi, B. (12 de 12 de 2018). *Etimologia.com*. Obtenido de Etimologia.com:
<https://etimologia.com/habilidad/>

Villarreal Gonzalez, M. E., Sanchez Sosa, J. C., & Musitu Ochoa, G. (2010). *CÓMO MEJORAR TUS HABILIDADES*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2023.	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?</p> <p>PE2. ¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?</p> <p>PE3. ¿Cómo se relaciona la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>OE2. Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>OE3. Determinar la relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación de la tolerancia a la frustración y las habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1. Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión conductual en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>HE2. Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión interpersonal en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p> <p>HE3. Existe relación de la tolerancia a la frustración y la dimensión cognitiva en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.</p>	<p>Variabes:</p> <p>Tolerancia a la frustración.</p> <p>Habilidades Sociales</p>	<p>Tolerancia a la Frustración: Esto se asocia a que el individuo es capaz de tolerar la no recompensa, es decir afrontar la frustración, esperar e intentar nuevamente, con la finalidad de obtener nuevamente la recompensa.</p> <p>Habilidades Sociales: Conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado.</p>	<p>Tipo: La investigación será de tipo básica.</p> <p>Nivel: Descriptivo – <u>Correlacional</u></p> <p>Método: El método es <u>correlacional</u>.</p> <p>Diseño: Su diseño es No experimental</p>	<p>Población: 155 Trabajadores de la empresa de <u>telecomunicaciones</u>.</p> <p>Muestreo: Muestreo no probabilístico.</p>	<p>Técnica: La técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta.</p> <p>Instrumento: Dos cuestionarios</p>

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición contextual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores

<p>Tolerancia a la frustración</p>	<p>El individuo es capaz de tolerar la no recompensa, es decir afrontar la frustración, esperar e intentar nuevamente, con la finalidad de obtener nuevamente la recompensa. (Amsel, 1996).</p>	<p>Capacidad de afrontamiento interno lo que le permite al sujeto a pesar de la frustración, continuar amando y seguir trabajando</p>	<p>-Recompensa.</p> <p>- Respuesta aversiva.</p> <p>- Conductas agresivas.</p>	<p>- Estímulo</p> <p>- Repetición.</p> <p>- Consecuencia.</p> <p>- No recompensa.</p> <p>- Conflicto.</p> <p>- Extinción.</p> <p>-Actitud agresiva.</p> <p>- Regresión.</p> <p>- Depresión.</p> <p>-Tristeza e introspección.</p>
------------------------------------	---	---	--	---

Habilidades Sociales	Conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo	Estos hábitos posibilitan que ser humano pueda comunicarse con otros de manera eficaz, conservar relaciones interpersonales sanas	- Conductual. - Interpersonal. - Cognitiva.	- Conducta - Situación - Acción - Objetividad - Expresión Positiva - Especifica el

	adecuado (Robbins y Judge 2009).	y obtener logros.		cambio -Consecuencias positivas - Percepción - Análisis - Conducta - Variables cognitivas -Conducta competen te
--	--	----------------------	--	---

Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Tolerancia a la Frustración

Sexo: **Edad:** **Estado civil:** **Tiempo laborando en la empresa:**

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de preguntas sobre el nivel de tolerancia a la frustración, en donde se pide que marque con una X la alternativa que usted crea conveniente. Asimismo, tenga en consideración que es de carácter anónimo y conteste con suma sinceridad de acuerdo con los siguientes criterios:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones/ ítems	1	2	3	4	5
	Recompensa					
1	Analiza tranquilamente los problemas que le toca enfrentar					
2	Me motiva lo que me ofrece mi trabajo.					
3	Cumple con sus objetivos laborales constantemente					
4	Cuando enfrenta un problema intenta varias veces					
5	Siente satisfacción de haber intentado cumplir sus objetivos					

6	Ante los resultados adversos, siente satisfacción por haber dado lo mejor de sí					
	Respuesta Aversiva					
7	Intenta solucionar sus errores					
8	Respeto las normas que hay en su trabajo					
9	Es sencillo reconocer la presión del trabajo					
10	Busca entender las nuevas informaciones sin enojarse					
11	Le preocupa no culminar sus tareas programadas					
12	Insiste en alcanzar sus metas por más que fracase					

	Conductas Agresivas					
13	Controla su enojo con facilidad					
14	Comunica amablemente sus desacuerdos					
15	Es sencillo entender ideas contrarias a las suyas					
16	Cuando se enfada con alguien recuerda constantemente el motivo					
17	Es capaz de ser prudente frente a los demás ante situaciones difíciles					
18	Mantiene su rendimiento así haya tenido que enfrentar problemas anteriormente					
19	Es sencillo manejar sus impulsos frente a los problemas					

20	Disfruta de su ambiente laboral actualmente					
21	Responde adecuadamente a las críticas					
22	Es sencillo relacionarse fácilmente con personas desconocidas					

Cuestionario de Habilidades Sociales

Sexo: **Edad:** **Estado civil:** **Tiempo laborando en la empresa:**

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de preguntas sobre habilidades sociales, en donde se pide que marque la alternativa que usted crea conveniente. Asimismo, tenga en consideración que es de carácter anónimo y conteste con suma sinceridad de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1: Totalmente en desacuerdo**
- 2: En desacuerdo**
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- 4: De acuerdo**
- 5: Totalmente de acuerdo**

N°	Dimensiones/ ítems	1	2	3	4	5
----	--------------------	---	---	---	---	---

	Conductual					
1	Es sencillo aceptar un no como respuesta					
2	Es capaz de pedir favores y hacer peticiones.					
3	Es capaz de mantener una conversación					
4	Es capaz de persuadir a los clientes difíciles					
5	Es sencillo manejar la presión de su superior					
6	Reacciona de la misma manera en todas las situaciones					
7	Sus expresiones faciales van acordes con sus palabras					

8	Controla sus expresiones corporales ante el enojo					
	Interpersonal					
9	Le es sencillo convencer a los otros					
10	Hace valer sus derechos frente a los demás					
11	Es capaz de expresar sentimientos positivos					
12	Es sencillo aceptar la desaprobación de los demás					
13	Tiene la habilidad para reconocer el problema					
14	Es capaz de pedir un cambio con respeto					

15	Es capaz de hacer que otros cumplan con sus objetivos					
16	Es fácil liderar mi grupo de trabajo					
	Cognitiva					
17	El ambiente laboral favorece la comunicación entre compañeros					
18	El ambiente laboral es cálido					
19	Es sencillo obtener lo que quiere					
20	Percibe las emociones de los demás en una conversación					
21	Siente que puede hablar en público					

22	Percibe sus conductas incorrectas					
23	Se adapta a las nuevas tareas que le asignan					
24	Sus creencias influyen en su desempeño laboral					
25	Ajusta su comportamiento según la situación					
26	Aprende de sus errores					

6.1. Ficha técnica de los instrumentos

Nombre : Cuestionario de Tolerancia a la Frustración

Autora : Karen Banda Siesquen

Año : 2023

Tipo de instrumento : Cuestionario tipo escala Likert

Objetivo : Evaluar las dimensiones de la tolerancia a la frustración

Número de ítems : 22

Administración : Individual o colectiva

Aplicación : Directa

Tiempo de Administración : 15 minutos aproximadamente

Normas de Aplicación : El encuestado debe marcar con una X en cada ítem de acuerdo con lo que considere cierto con respecto de las afirmaciones.

Nombre : Cuestionario de Habilidades Sociales

Autora : Karen Banda Siesquen

Año : 2023

- Tipo de instrumento** : Cuestionario tipo escala Likert
- Objetivo** : Evaluar las dimensiones de las habilidades sociales.
- Número de ítems** : 26
- Administración** : Individual o colectiva
- Aplicación** : Directa
- Tiempo de Administración** : 20 minutos aproximadamente
- Normas de Aplicación** : El encuestado debe marcar en cada ítem de acuerdo con lo que considere cierto con respecto de lo observado.
-

Anexo N° 04: Confiabilidad y validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RECOMPENSA							
1	Analiza tranquilamente los problemas que le toca enfrentar	X		X			X	Toma el tiempo adecuado analizando tranquilamente los problemas que le toca enfrentar
2	Me motiva lo que me ofrece mi trabajo	X		X		X		
3	Cumple con sus objetivos laborales constantemente							
4	Cuando enfrenta un problema intenta varias veces	x		x			x	Cuando enfrenta un problema persevera hasta resolverlo. Cuando enfrenta un problema busca diferentes alternativas de solución.
5	Siente satisfacción de haber intentado cumplir sus objetivos	x		x		x		
6	Ante los resultados adversos, siente satisfacción por haber dado lo mejor de sí	x		x		x		
	RESPUESTA AVERSIVA							
7	Intenta solucionar sus errores	X		X			X	Busca alternativas de solución frente a sus errores.
8	Respeto las normas que hay en su trabajo	X		X		X		
9	Es sencillo reconocer la presión del trabajo	X		X			X	Definir un poco más que es presión
10	Busca entender las nuevas informaciones sin enojarse	X		X			X	Acepta las diferentes opiniones sin enojarse
11	Le preocupa no culminar sus tareas programadas	X		X		X		
12	Insiste en alcanzar sus metas por más que fracase	X		X		X		Persevera en alcanzar sus metas por más que fracase

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Diana Julia Díaz Mendoza DNI: 47176604

Especialidad del validador: En proceso de culminar la especialización Cognitivo Conductual

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Febrero del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDUCTUAL								
1	Es sencillo aceptar un no como respuesta	X		X		X		
2	Es capaz de pedir favores y hacer peticiones	X		X		X		
3	Es capaz de mantener una conversación	X		X		X		
4	Es capaz de persuadir a los clientes difíciles	X		X		X		
5	Es sencillo manejar la presión de su superior	X		X				
6	Reacciona de la misma manera en todas las situaciones	X		X			X	Describir que significa reaccionar de la misma manera.
7	Sus expresiones faciales van acorde con sus palabras	X		X		X		
8	Controla sus expresiones corporales ante el enojo	X		X		X		
INTERPERSONAL								
9	Le es sencillo convencer a los otros	X		X		X		
10	Hace valer sus derechos frente a los demás	X		X		X		
11	Es capaz de expresar sentimientos positivos	X		X		X		
12	Es sencillo aceptar la desaprobación de los demás	X		X		X		
13	Tiene la habilidad para reconocer el problema	X		X			X	Tiene la habilidad para reconocer un problema
14	Es capaz de pedir un cambio con respeto	X		X		X		
15	Es capaz de hacer que otros cumplan con sus objetivos	X		X		X		
16	Es fácil liderar mi grupo de trabajo	X		X		X		
COGNITIVA								
17	El ambiente laboral favorece la comunicación entre compañeros	X		X		X		
18	El ambiente laboral es cálido	X		X			X	Describir que es cálido
19	Es sencillo obtenerlo que quiere	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en la cantidad de preguntas realizadas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ Lic: Lic. Diana Julia Díaz Mendoza DNI: 47176604

Especialidad del validador: En proceso de culminar la especialización Cognitivo Conductual

15 de Febrero del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Excmo. Jefe de Oficina

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Indicador	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
RECOMPENSA									
1	Analiza tranquilamente los problemas que le toca enfrentar	Estímulo	X		X		X		
2	Me motiva lo que me ofrece mi trabajo	Estímulo	X		X		X		
3	Cumple con sus objetivos laborales constantemente	Repetición	X		X		X		
4	Cuando enfrenta un problema persevera hasta resolverlo	Repetición	X		X		X		
5	Siente satisfacción de haber intentado cumplir sus objetivos	Consecuencia	X		X		X		
6	Ante los resultados adversos, siente satisfacción por haber dado lo mejor de si	Consecuencia	X		X		X		
RESPUESTA AVERSIVA									
7	Busca alternativas de solución frente a sus errores	No recompensa	X		X		X		
8	Es sencillo reconocer la presión del trabajo	No recompensa	X		X		X		
9	Respeto las normas que hay en su trabajo	Conflicto	X		X		X		
10	Busca entender las nuevas informaciones sin enojarse	Conflicto	X		X		X		
11	Le preocupa no culminar sus tareas programadas	Extinción	X		X		X		
12	Persevera en alcanzar sus metas por más que fracase	Extinción	X		X		X		
CONDUCTAS AGRESIVAS									
13	Controla su enojo con facilidad	Actitud agresiva	X		X		X		
14	Comunica amablemente sus desacuerdos	Actitud agresiva	X		X		X		
15	Es sencillo entender ideas contrarias a las suyas	Actitud agresiva	X		X		X		
16	Cuando se enfada con alguien recuerda constantemente el motivo	Regresión	X		X		X		
20	Disfruta de su ambiente laboral actualmente	Depresión	X		X		X		
21	Responde adecuadamente a las críticas	Tristeza e introversión	X		X		X		
22	Es sencillo relacionarse fácilmente con personas desconocidas	Tristeza e introversión	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ Lic: Ps. Grecia Silvana Casanova Morales DNI: 71484678

Especialidad del validador: Psicóloga, Psicoterapeuta

24 de Febrero del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Grecia Silvana Casanova Morales
PSICÓLOGA
C.P.R.P. Nº 54131

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Indicador	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
CONDUCTUAL									
1	Es sencillo aceptar un no como respuesta	Conducta	x		x		x		
2	Es capaz de pedir favores y hacer peticiones	Conducta	X		X		X		
3	Es capaz de mantener una conversación	Conducta	X		X		X		
4	Es capaz de persuadir a los clientes difíciles	Situación	X		X		X		
5	Es sencillo manejar la presión de su superior	Situación	X		X		X		
6	Reacciona de la misma manera en todas las situaciones	Situación	X		X		X		
7	Sus expresiones faciales van acorde con sus palabras	Acción	X		X		X		
8	Controla sus expresiones corporales ante el enojo	Acción	X		X		X		
INTERPERSONAL									
9	Le es sencillo convencer a los otros	Objetividad	X		X		X		
10	Hace valer sus derechos frente a los demás	Objetividad	X		X		X		
11	Es capaz de expresar sentimientos positivos	Expresión Positiva	X		X		X		
12	Es sencillo aceptar la desaprobación de los demás	Expresión Positiva	X		X		X		
13	Tiene la habilidad para reconocer el problema	Especifica el cambio	X		X		X		
14	Es capaz de pedir un cambio con respeto	Especifica el cambio	X		X		X		
15	Es capaz de hacer que otros cumplan con sus objetivos	Consecuencias positivas	X		X		X		
16	Es fácil liderar mi grupo de trabajo	Consecuencias positivas	X		X		X		
COGNITIVA									
17	El ambiente laboral favorece la comunicación entre compañeros	Percepción	X		X		X		
18	El ambiente laboral es agradable	Percepción	X		X		X		
24	Sus creencias influyen en su desempeño laboral	Variables cognitivas	X		X		X		
25	Ajusta su comportamiento según la situación	Conducta competente	X		X		X		
26	Aprende de sus errores	Conducta competente	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Ps. Grecia Silvana Casanova Morales
 DNI: 71484678

Especialidad del validador: Psicóloga, Psicoterapeuta

24 de Febrero del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Grecia Silvana Casanova Morales
 PSICÓLOGA
 C.P.R. N° 34131

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TOLERANCIA A LA FRUSTRACION.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RECOMPENSA								
1	Analiza tranquilamente los problemas que le toca enfrentar	X		X		X		
2	Me motiva lo que me ofrece mi trabajo	X		X		X		
3	Cumple con sus objetivos laborales constantemente	X		X		X		
4	Cuando enfrenta un problema intenta varias veces	X		X		X		
5	Siente satisfacción de haber intentado cumplir sus objetivos	X		X		X		
6	Ante los resultados adversos, siente satisfacción por haber dado lo mejor de si	X		X		X		
RESPUESTA AVERSIVA								
7	Intenta solucionar sus errores	X		X		X		
8	Respeto las normas que hay en su trabajo	X		X		X		
9	Es sencillo reconocer la presión del trabajo	X		X		X		
10	Busca entender las nuevas informaciones sin enojarse	X		X		X		
11	Le preocupa no culminar sus tareas programadas	X		X		X		
12	Insiste en alcanzar sus metas por más que fracase	X		X		X		
CONDUCTAS AGRESIVAS								
13	Controla su enojo con facilidad	X		X		X		
14	Comunica amablemente sus desacuerdos	X		X		X		
15	Es sencillo entender ideas contrarias a las suyas	X		X		X		
16	Cuando se enfada con alguien recuerda constantemente el motivo	X		X		X		
17	Es capaz de ser prudente frente a los demás ante situaciones difíciles	X		X		X		
18	Mantiene su rendimiento así haya tenido que enfrentar problemas anteriormente	X		X		X		
19	Es sencillo manejar sus impulsos frente a los problemas	X		X		X		
20	Disfruta de su ambiente laboral actualmente	X		X		X		
21	Responde adecuadamente a las críticas	X		X		X		
22	Es sencillo relacionarse fácilmente con personas desconocidas	X		X		X		

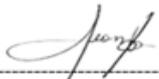
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ronald Armando Leon Santos DNI: 46551205
Especialidad del validador: **Metodólogo**

20 de Marzo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Ronald Armando Leon Santos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES.

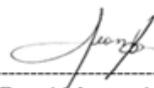
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDUCTUAL								
1	Es sencillo aceptar un no como respuesta	X		X		X		
2	Es capaz de pedir favores y hacer peticiones	X		X		X		
3	Es capaz de mantener una conversación	X		X		X		
4	Es capaz de persuadir a los clientes difíciles	X		X		X		
5	Es sencillo manejar la presión de su superior	X		X		X		
6	Reacciona de la misma manera en todas las situaciones	X		X		X		
7	Sus expresiones faciales van acorde con sus palabras	X		X		X		
8	Controla sus expresiones corporales ante el enojo	X		X		X		
INTERPERSONAL								
9	Le es sencillo convencer a los otros	X		X		X		
10	Hace valer sus derechos frente a los demás	X		X		X		
11	Es capaz de expresar sentimientos positivos	X		X		X		
12	Es sencillo aceptar la desaprobación de los demás	X		X		X		
13	Tiene la habilidad para reconocer el problema	X		X		X		
14	Es capaz de pedir un cambio con respeto	X		X		X		
15	Es capaz de hacer que otros cumplan con sus objetivos	X		X		X		
16	Es fácil liderar mi grupo de trabajo	X		X		X		
COGNITIVA								
17	El ambiente laboral favorece la comunicación entre compañeros	X		X		X		
18	El ambiente laboral es cálido	X		X		X		
19	Es sencillo obtener lo que quiere	X		X		X		
20	Percebe las emociones de los demás en una conversación	X		X		X		
21	Siente que puede hablar en público	X		X		X		
22	Percebe sus conductas incorrectas	X		X		X		
23	Se adapta a las nuevas tareas que le asignan	X		X		X		
24	Sus creencias influyen en su desempeño laboral	X		X		X		
25	Ajusta su comportamiento según la situación	X		X		X		
26	Aprende de sus errores	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**
 Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ronald Armando Leon Santos DNI: 46551205

Especialidad del validador: Metodólogo

13 de Febrero del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Mg. Ronald Armando Leon Santos

Anexo N° 05: Carta de aceptación para la aplicación de los instrumentos



Lima, 6 de Marzo del 2023
Srta. Karen Banda Siesquen
Investigadora

Autoridades correspondientes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega:

En mi calidad de gerente a cargo de la administración de la empresa Innovacall TMK E.I.R.L. con R.U.C. N° 20606156732 ubicada en la ciudad de Lima.

Otorgo la autorización a la Srta. Karen Banda Siesquen, egresada de la carrera profesional de Psicología para que realice la aplicación de la encuesta con la finalidad de que pueda desarrollar su proyecto de tesis para optar el Título profesional.

Así mismo, solicito se me haga llegar una copia de los resultados obtenidos de la investigación con la finalidad de tomar acciones de mejora en nuestro personal evaluado.

Atentamente,


INNOVACALL TMK E.I.R.L.
.....
Miguel Angel Saavedra Viera
GERENTE GENERAL

Miguel Angel Saavedra Viera
Gerente

Anexo N° 06: Base de datos

		TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN												HABILIDADES SOCIALES																																							
		Recompensa				Respuesta Aversiva				Conductas Agresivas				Conductual				Interpersonal				Cognitiva																															
N°	Eda	Gé	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	TF	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS	HS																			
1	36	F	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5											
2	22	F	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5								
3	24	M	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	1	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	1	4	5				
4	25	F	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
5	44	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4						
6	19	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4						
7	29	M	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5						
8	21	M	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	2	4	1	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	1	3	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4			
9	19	F	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4					
10	23	F	4	4	1	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5					
11	25	F	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	1	5	5			
12	31	F	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5				
13	18	F	3	5	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5					
14	22	M	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	1	4	5			
15	20	M	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	1	3	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5				
16	25	M	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5			
17	30	F	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5				
18	23	M	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5				
19	28	F	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5				
20	22	F	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	2	4	2	5	5			
21	20	M	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4			
22	33	F	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	1	4	4	1	4	2	5	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
23	21	M	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5
24	21	F	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
25	27	F	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	5	4	4	5	4			
26	20	F	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
2	35	34	24	93	32	35	44	111									
3	34	27	20	81	29	27	36	92		8	40	32	10.666667		30	40	ALTO
4	33	32	27	92	29	34	42	105							19	29	MEDIO
5	34	27	23	84	25	31	39	95							8	18	BAJO
6	32	30	24	86	30	32	38	100									
7	32	29	21	82	27	30	35	92									
8	36	37	25	98	30	36	43	109									
9	35	29	22	86	26	33	41	100		22	110	88	29.333333		81	110	ALTO
10	35	32	24	91	26	32	38	96							52	80	MEDIO
11	32	34	24	90	31	31	46	108							22	51	BAJO
12	35	35	27	97	31	33	39	103									
13	39	36	27	102	29	33	37	99									
14	31	28	26	85	30	34	42	106									
15	37	37	24	98	28	34	41	103									
16	37	31	24	92	28	35	43	106									
17	37	34	26	97	31	32	40	103									
18	39	36	29	104	30	33	47	116									
19	37	35	29	101	29	40	47	116		6	30	24	8		22	30	ALTO
20	37	37	28	102	28	34	42	104							14	21	MEDIO
21	35	38	26	99	33	38	41	112							6	13	BAJO
22	27	31	22	80	26	26	37	89									
23	33	32	20	85	31	32	42	105									
24	35	36	29	100	30	34	45	109		8	40	32	10.666667		30	40	ALTO
25	35	33	25	93	35	35	42	112							19	29	MEDIO
26	32	35	25	92	33	38	38	109							8	18	BAJO
27	34	36	26	96	31	33	46	110									
28	32	32	23	87	31	35	37	103									
29	37	39	30	106	33	39	47	119									
30	40	39	30	109	38	39	49	126		8	40	32	10.666667		30	40	ALTO
31	34	37	25	96	32	31	28	91							19	29	MEDIO
32	26	33	18	77	21	27	29	77							8	18	BAJO
33	29	28	18	75	27	21	37	85									
34	32	33	25	90	30	31	42	103		10	50	40	13.333333		37	40	ALTO
35	32	35	28	95													

Anexo N° 07: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación está dirigida por la Bachiller en Psicología Karen Yanina Banda Siesquen, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para obtener la licenciatura en Psicología. El objetivo del estudio es:

Determinar la relación entre la Tolerancia a la Frustración y las Habilidades Sociales en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

Estimado participante, al colaborar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta que le tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bachiller en Psicología Karen Banda, he sido informado (a) del objetivo de este estudio.

Lima, 07 de Marzo del 2022

Anexo N° 08: Declaración de confidencialidad

Lima, 24 de febrero del 2023

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Señor
Miguel Saavedra Viera
Gerente General
Presente.-

Asunto: Declaración juramentada de confidencialidad de manejo de la información del proyecto de investigación correlacional: "Relación entre la tolerancia a la frustración y habilidades sociales" de la universidad Inca Garcilaso de la Vega

De mi consideración:

Yo Karen Yanina Banda Siesquen con DNI: 46062905, en calidad de autora del proyecto relación entre la tolerancia a la frustración y habilidades sociales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2023, expreso mi compromiso de guardar la confidencialidad del manejo de la información y responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las normas bioéticas nacionales e internacionales durante todo el proceso de desarrollo de la investigación, en caso de contar con la aprobación de la empresa INNOVACALL TMK E.I.R.L. me comprometo en comunicar a la dirección general cualquier modificación al protocolo y realizar la solicitud de renovación en caso de que el tiempo de realización del estudio se prolongue más allá del tiempo de aprobación.

Atentamente.



Karen Yanina Banda Siesquen

Anexo N° 09: Evidencias fotográficas

