

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**DIAGNÓSTICO DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE  
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL SANTA MARÍA DE CHICMO, PROVINCIA DE  
ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**Br. Magali Luz Rojas Villalobos**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**DIAGNÓSTICO DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE  
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL SANTA MARÍA DE CHICMO, PROVINCIA DE  
ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2017**

**Magali Luz Rojas Villalobos**

**Asesor:**

**Mg. Simón José Cama Flores**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a la persona más especial en mi vida que aunque ya no esté conmigo físicamente, sé que en todo momento estas ahí apoyándome en las investigaciones, desvelos y en los momentos más difíciles y porque eres el motivo por quien sigo luchando día a día, por eso a ti Benigna Villalobos Romero, mamá te dedico mi esfuerzo donde te encuentres y esperando que estés orgullosa de mi.

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas que me apoyaron en el desarrollo de este trabajo, quienes me aconsejaron y motivaron por la culminación de dicho trabajo, a ustedes queridos amigos que están siempre conmigo alentándome por conseguir mis sueños y que pueda seguir desarrollándome como persona profesional. Gracias a todos ustedes.

## **PRESENTACIÓN**

A continuación se presenta el trabajo de investigación titulada: Diagnóstico de las Habilidades Sociales de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017. Investigación que es presentado para obtener el título profesional de licenciatura en administración de empresas.

El trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de analizar las habilidades sociales, ya que es un tema de gran importancia para los servidores públicos que están relacionados con los usuarios, el tema de investigación nos permitirá descubrir las habilidades que poseen los trabajadores, por otro lado también nos mostrara cuales son las dificultades que tienen en cuanto al tema y así poder mejorar en ella.

Con la investigación se tiene como propósito aportar conocimiento tanto teórico como científico a futuras investigaciones y así ampliar más en el tema de habilidades sociales, ya que los resultados alcanzados son de total confiabilidad.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Delimitación de la investigación.....	18
1.3.1. Delimitación espacial .....	18
1.3.2. Delimitación temporal .....	19
1.3.3. Delimitación teórica.....	19
1.4. Justificación .....	19
1.4.1. Justificación practica .....	19
1.4.2. Justificación teórica – científica .....	19
1.4.3. Justificación metodológica .....	20
1.5. Objetivo.....	20
1.5.1. Objetivo general .....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II .....	22
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22

2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	25
2.1.3.	Antecedente local .....	28
2.2.	Marco teórico .....	28
2.2.1.	Conceptos generales .....	28
2.2.1.1.	Concepto de administración .....	28
2.2.1.2.	Concepto de gestión pública .....	28
2.2.1.3.	Concepto de gestión del talento humano .....	29
2.2.2.	Concepto de las Habilidades Sociales .....	29
2.2.2.1.	Habilidades sociales.....	29
2.2.2.2.	Elementos componentes de la Habilidad Social.....	29
2.2.2.3.	Técnicas de evaluación de las habilidades sociales .....	33
2.2.3.1.	Las habilidades sociales .....	34
2.2.3.2.	Dimensiones de las habilidades sociales .....	35
2.2.4.1.	Para que sirven las habilidades sociales .....	38
2.2.4.2.	Clases de habilidades sociales .....	38
2.3.	Marco conceptual .....	39
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>42</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>42</b>
3.1.	Hipótesis.....	42
3.2.	Variables.....	42
3.3.	Operacionalización de Variables .....	42
Tabla 1: Operacionalización de variable .....		43
3.4.	Metodología .....	44
2.5.1.	Enfoque.....	44
2.5.2.	Tipo de estudio .....	44
2.5.3.	Diseño de Investigación .....	44
3.5.	Población y muestra de estudio .....	45
2.6.1.	Población.....	45
Tabla 2: Población de estudio .....		46
2.6.2.	Muestra .....	47
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
2.7.1.	Técnica.....	48
2.7.2.	Instrumento .....	48

<b>3.7. Métodos de análisis de datos</b> .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	49
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	49
<b>4.1. Resultados de investigación</b> .....	49
<b>4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach</b> .....	49
<b>4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones</b> .....	50
<b>CAPÍTULO V</b> .....	57
<b>DISCUSIONES</b> .....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable 1 – Habilidades Sociales.....	50
Figura 2: Dimensión 1 – Capacidad de influir.....	51
Figura 3: Dimensión 2 – Manejo de conflictos.....	52
Figura 4: Dimensión 3 – Catalizador de cambio.....	53
Figura 5: Dimensión 4 – Capacidad de crear lazos.....	54
Figura 6: Dimensión 5 – Cooperación.....	55
Figura 7: Dimensión 6 – Trabajo en equipo .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable .....	43
Tabla 2: Población de estudio .....	46
Tabla 3: Fiabilidad según kuder Richardson .....	49
Tabla 4: Estadística de fiabilidad (V1: Habilidades Sociales) .....	49
Tabla 5: Frecuencia de la V1: Habilidad social.....	50
Tabla 6: Frecuencia de la D1: Capacidad de influir .....	51
Tabla 7: Frecuencias de la D2: Manejo de conflictos .....	52
Tabla 8: Frecuencias de la D3: Catalizador de cambio .....	53
Tabla 9: Frecuencia de la D4: Capacidad de crear lazos .....	54
Tabla 10: Frecuencia de la D5: Cooperación .....	55
Tabla 11: Frecuencia de la D6: Trabajo en equipo.....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la instigación .....	64
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	66
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	67
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	69
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	72
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.....	75
Anexo 7: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013 .....	78
Anexo 8: Ficha de Observación Directa .....	80

## RESUMEN

Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017, se presenta esta investigación, en donde se desarrolló el tema de habilidades sociales de los trabajadores municipales la cual se aplicó en el distrito de Santa María de Chicmo de la provincia de Andahuaylas en la región Apurímac.

El enfoque de investigación corresponde al cuantitativo, de tipo básico y el diseño utilizado es el no experimental (diseño descriptivo transaccional).

La población estuvo conformado por 40 trabajadores, en la que se avalúo a una muestra de 40 trabajadores, sobre acontecimientos ocurridos en el año 2017.

La recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta, con instrumento el cuestionario, la validación estuvo a cargo del juicio de expertos y estuvo conformado por una variable y 6 dimensiones las cuales son: Capacidad de influir, Manejo de conflictos, Catalizador de cambios, Capacidad de crear lazos, Cooperación y Trabajo en equipo, cada dimensión contiene 3 preguntas con escalas de cinco alternativas (escala de Likert).

La confiabilidad de los datos arrojó un valor del alfa de Cronbach de 0.820 lo cual representa una excelente confiabilidad.

Además, tenemos datos a resaltar como la capacidad de influir acerca de las habilidades sociales donde el 37.50% de los encuestados (15 trabajadores) respondieron con casi nunca, resultado que indica que tienen deficiencia en la capacidad de influir, y el 22.50% de los encuestados (9 trabajadores) respondieron con siempre, resultado que muestra que utilizan la capacidad de influir.

Palabras claves: Habilidades Sociales, Capacidad de influir, Manejo de conflictos, Catalizador de cambios, Capacidad de crear lazos, Cooperación y Trabajo en equipo.

## ABSTRACT

Diagnosis of the social skills of the workers of the District Municipality of Santa María de Chicmo, Province of Andahuaylas, Apurímac Region, 2017, this research is presented, where the issue of social skills of municipal workers was developed, which was applied in the district of Santa María de Chicmo of the province of Andahuaylas in the Apurímac region.

The research approach corresponds to the quantitative, basic type and the design used is the non-experimental (descriptive transactional design). The population consisted of 40 workers, in which a sample of 40 workers was evaluated, on events that occurred in the year 2017.

The data collection was carried out using the survey technique, with the instrument the questionnaire, the validation was in charge of the expert judgment and was made up of a variable and 6 dimensions which are: Ability to influence, Conflict Management, Catalyst of Changes, Ability to create bonds, Cooperation and Teamwork, each dimension contains 3 questions with scales of five alternatives (Likert scale).

The reliability of the data gave a value of Cronbach's alpha of 0.820, which represents an excellent reliability.

In addition, we have data to highlight as the ability to influence social skills where 37.50% of respondents (15 workers) responded with almost never, a result that indicates that they have a deficiency in the ability to influence, and 22.50% of Respondents (9 workers) responded with always, result that shows that they use the ability to influence.

Keywords: Social Skills, Ability to influence, Conflict Management, Catalyst changes, Ability to create bonds, Cooperation and Teamwork.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo refiere al tema de Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

En esta investigación se desarrolla las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo. A continuación, se define el concepto de las habilidades sociales y sus dimensiones para mayor conocimiento.

Las habilidades sociales conocida también como una competencia social que a su vez tiene muchas definiciones y se caracterizan por conductas aprendidas naturalmente, motiva por el cual estas conductas pueden ser aprendidas y enseñadas los cuales se manifiestan en un entorno social o en una interacción de personas. La capacidad de influir es la capacidad de convencer o persuadir a personas del entorno en su forma de pensar para que actúen como se desee, esta cualidad es de líderes en su gran mayoría. Por otro lado el tema de las habilidades sociales en el entorno laboral es sumamente importantes debido a que es una característica que permite la relación de personas con su entorno social.

Para un mejor entendimiento de la tesis, se agrupo en cinco capítulos ordenados de la siguiente forma:

Primer capítulo: Se consideró el problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

El segundo capítulo: Se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación, como los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual de la investigación.

El tercer capítulo: Se desarrolló la metodología de investigación, las variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El cuarto capítulo: Se presenta los resultados de la investigación.

Quinto capítulo: se presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes, así mismo, se concluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestren la consistencia del trabajo.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

El hombre es un ser social por naturaleza, porque para su sobrevivencia necesita relacionarse con sus semejantes, esta naturaleza se puede observar en la historia marcada por nuestros antepasados en la era de los primeros hombres sobre la tierra, que por la necesidad de sobrevivir y sobrellevar los peligros de la naturaleza se reunían en grupos y así coexistir en una sociedad primitiva poco desarrollada en donde nace las primeras formas de comunicación e interacción con sus similares y con el pasar de los tiempos esa forma de convivencia ha evolucionado junto con el hombre hasta que en la actualidad se tiene formas complejas de relacionarse e interactuar con los demás. A este fenómeno se le conoce como habilidades sociales que es la capacidad de interrelacionarse de forma eficaz con la sociedad.

El ser humano depende de la sociedad para su crecimiento y desarrollo personal tanto profesional, por ello son importantes y fundamentales en nuestra vida ya que estas habilidades nos hacen socialmente competentes, refuerzan nuestra estima, brindan libertad social, ayudan a tomar mejores decisiones, solución de conflictos, entre otros. En pocas palabras son conductas aprendidas que facilita la interrelación con grupos del entorno familiar, laboral y social.

Dongil y Cano señalan que las habilidades sociales son un conjunto de conocimientos y destrezas interpersonales que ayuda a interrelacionarse con las demás personas de forma correcta, quienes son capaces de expresar sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en las diferentes situaciones del entorno, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (Dongil & Cano, 2014, pág. 2)

Las habilidades sociales ayudan a relacionarse con los demás, integrarse y comunicarse de manera efectiva.

Se puede afirmar que estas destrezas sociales son como un instrumento que ayuda a tomar decisiones en todo tipo de situaciones: en el trabajo, en las relaciones

afectivas, en una fiesta o en las relaciones entre vecinos. Quien carece de esta herramienta se encuentra con un problema que afecta al conjunto de su vida y es muy probable que tenga dificultades en el trabajo debido a que es un entorno rodeado de personas en donde se desarrolla actividades en equipo. Existen personas que las capacidades poseídas son limitadas enormemente pero sin embargo son triunfadores en el terreno profesional y personal. Y ocurre que hay personas que tienen unas capacidades extraordinarias pero son incapaces de aprovecharlas por sus escasas habilidades sociales como también hay personas que tienen dificultades para comunicarse con los demás. Les cuesta transmitir sus emociones, sienten incomodidad ante los desconocidos, no saben decir que no cuando les piden un favor o tienen reparos para decir lo que realmente opinan. Estas características son propias de alguien que no tiene habilidades sociales.

En toda organización y empresa donde se labore es necesario interactuar con la sociedad para poder dar un buen trato a los usuarios, así como para poder entender mejor sus necesidades y dar un mejor servicio.

Debido a este hecho se visitó a la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo para observar todas las características respecto a las habilidades sociales en los trabajadores, siempre reiterando la importancia de estas habilidades hacemos hincapié en este punto para lo cual se ha dispuesto a diagnosticar, analizar esta variable de estudio con el objeto de poder mejorar el servicio al pueblo, ya que poseer habilidades sociales para la interacción con los demás es indispensable para los seres humanos, porque esto nos permite adaptarnos de forma fácil en el entorno donde a diario estamos en una comunicación constante con los demás y en la que establecemos vínculos placenteros con ellos para lo cual se tiene que estar en constante mejoramiento de las habilidades sociales y mantener una relación favorable con los compañeros de trabajo y el pueblo al que como servidores públicos se atiende.

Por otro lado el problema de muchos servidores públicos es que no toman en cuenta estas habilidades a pesar de que se tiene conocimiento de ello, ya que diariamente se aplica en el desarrollo de las actividades laborales, sin embargo está totalmente olvidado, por ello se realiza una investigación en este campo ya que con buenas orientaciones al desarrollo de estas habilidades se podría lograr un mejor desenvolvimiento en el entorno social y además las conductas de cada persona se

herían fortaleciendo con el único propósito de lograr resultados favorables en el ámbito laboral. Estas habilidades sociales a pesar de que existen teorías que apoyan para su mejor entendimiento no se tiene en consideración, ya que se puede observar que los trabajadores de la municipalidad actúan de forma inapropiada en la atención al público y no solo en ello si no que no se puede apreciar un trabajo en equipo con sus demás compañeros, en la que se genera un ambiente poco favorable entre ellos y esto trayendo como consecuencia conflictos en el ambiente laboral y deficiencia en el trabajo ya sean asignados estas funciones o para llevar a cabo una actividad programada.

También cabe mencionar que muchos de los trabajadores tienen conflictos con sus compañeros ya que se observa una mala comunicación entre ellos, llegando hasta el punto de que no exista un dialogo entre las partes. Por lo que la investigación se basa en el análisis de estos hechos que se dan o suscitan, ya que con ello podremos ver claramente en que se está fallando y así poder dar o sugerir algunas pautas para que pueda dar un ambiente favorable y de confianza, darles a conocer que todos poseímos una habilidad que nos permite relacionarnos de manera más amigable y entendible con los demás estableciendo una relación próspera.

Finalmente el estudio de las habilidades sociales ayuda a entender mejor nuestras formas de actuar con los demás y tomar conciencia en ello, lo que también nos permitirá desarrollar conductas adecuadas en la prestación de servicio y permitiéndonos atender de forma coordinada y llegar oportunamente hacia las necesidades que existen como dentro y fuera de la municipalidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es la Capacidad de influir de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

¿Cómo es el Manejo de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

¿Cómo es la capacidad de generar cambios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

¿Cómo es el Capacidad de crear lazos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

¿Cómo es la capacidad de Cooperación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

¿Cómo es el Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

Institución: Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo

Ubicación: Distrito Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

### **1.3.2. Delimitación temporal**

El proyecto de investigación se desarrollara en relación a los hechos del año 2017.

### **1.3.3. Delimitación teórica.**

El estudio planteado considera como tema habilidades sociales; dentro de los cuales se desarrollaran:

Habilidades sociales

- Capacidad de influir
- Manejo de conflictos
- Catalizador de cambios
- Capacidad de crear lazos
- Cooperación
- Trabajo en equipo

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación practica**

Este trabajo de investigación se desarrolla por la necesidad de determinar las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, por que en muchas instituciones se observa que existe una deficiencia en estos aspectos y esto conlleva a que muchos de los servidores públicos tengan problemas en el entorno laboral, por lo que con esta investigación se busca plantear estrategias de mejoramiento de dichas habilidades para un mejor entendimiento en el ámbito laboral.

### **1.4.2. Justificación teórica – científica**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar a futuras investigaciones que contengan temas similares un mejor entendimiento, por otro lado servir como un instrumento que permitirá ampliar los nuevos

conocimientos sobre el tema, de las cuales los resultados obtenidos de la investigación aportara en el desarrollo de trabajos de investigación. Por otra parte aportara a las instituciones públicas en tema de habilidades sociales ya que se da de diferentes maneras en cada institución, por lo que la investigación podrá aportar conocimientos viables a instituciones públicas, porque se demostrará que las habilidades sociales mejorarán la capacidad de interrelación de los servidores públicos.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

El trabajo de investigación sobre las habilidades sociales de los trabajadores en las instituciones públicas, se realizaron mediante la indagación de métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos diseñados y empleados para su estudio de la investigación, lo cual es importante y confiable. Por ello dicho trabajo se puede emplear en otros trabajos de investigación, ya que se desarrollaron con fundamentos teóricos y son analizados por expertos en investigación.

### **1.5. Objetivo**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Diagnosticar las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

Determinar la Capacidad de influencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Describir el Manejo de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Detallar la capacidad de generar cambios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Establecer la capacidad de crear lazos con los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Identificar la capacidad de Cooperación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Examinar el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Guerrero, 2015) realizó la investigación: validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años, tesis para optar el grado de doctorado, presentado en la universidad de Granada, Granada, tipo de investigación aplicado es cuasi – experimental, la población total de la investigación es 400 estudiantes, la muestra de la investigación es de 112 estudiantes de las cuales 65 son niños y 47 son niñas y el tipo de instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario y evaluación.

La investigación llegó a la conclusión, de que el medio escolar de acuerdo a los resultados obtenidos muestran que es posible llevar a cabo programas de mejora de habilidades sociales, por lo que la investigación demuestra que el programa disminuyó de manera importante las conductas violentas y pasivas de los estudiantes. Por lo que la manera de combatir estas conductas serían enseñando a los niños y no solo a ellos también se debe dar alcances a los padres, a los maestros y a los directivos docentes y administrativos las herramientas que les facilite identificar las conductas agresivas y cómo actuar en consecuencia. Por lo que la participación de los padres y representantes en el proceso formativo es importante. La enseñanza de las habilidades sociales ha de completarse y coordinarse con las familias con el fin de favorecer la generalización de lo que se enseñe en el contexto escolar.

(Hernández, 2013) realizó la investigación: desarrollo de habilidades sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del centro municipal de formación artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil, tesis elaborado para optar el grado de título de psicología clínica, presentado en la universidad de Guayaquil, Ecuador, tipo de investigación es mixta – no

experimental, población los estudiantes de la carrera de mecánica automotriz en el centro municipal de formación artesanal N° 9 Huancavilca, la muestra es de 10 adolescentes varones estudiantes del centro municipal de formación artesanal N° 9 Huancavilca en el periodo lectivo 2012 – 2013 y el instrumento aplicado en la investigación es cuestionario.

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

El estudio de la investigación demuestra que el desarrollo de los adolescentes es incompleto en la fase uno de las habilidades sociales mientras que tienen relación con las emociones, alternativas a la conducta violenta, para controlar el estrés y de programación.

Un factor primordial que se debe tener en cuenta sobre las habilidades es que si existe un promedio bajo en expresarse es que demuestra que permite involucrarse fácilmente con el entorno (como iniciar una conversación y hacer cumplidos) el control de las emociones (como utilizar autocontrol y dejar fluir las emociones), tener siempre el control de las conductas ofensivas, demostrar paciencia ante las frustraciones (dar soluciones a los problemas y hacer frente al fracaso) y la autoimagen. Con respecto a este último indicador, es primordial ser cuidadosos por que los adolescentes expresan el verdadero yo de sí mismos por ello se tiene que manejar cuidadosamente para que puedan ir desarrollándose de forma adecuada.

En la investigación se observa que los seleccionados para ser partícipes en la muestra indica que el mayor porcentaje tienen un nivel bajo de asertividad, y por otro lado se observa un porcentaje significativo lo que indica que es aceptable; de forma que, es preciso enfatizar que el grupo seleccionado, no muestran comportamientos antisociales, por el contrario hay cierto tiempo donde expresa sus emociones en la que se tiene un control sobre sus comportamientos, esto siempre cuando se sientan seguros del entorno rodeado.

(Stevens, 2007) realizó la investigación: habilidades sociales en el contexto educativo, en la universidad del bío bío, chillán, chile, tesis elaborado para optar el grado de magister en educación con mención en orientación, el

tipo de investigación es cualitativo, la población de la investigación es 1627 incluyendo estudiantes y la planta de funcionarios, la muestra que se eligió del total de población es 21 entrevistados, el tipo de instrumento aplicado en la investigación es la entrevista y el análisis documental.

La investigación llegó a la siguiente conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos:

Las instituciones no toman conciencia en estos temas de habilidades sociales. Se muestra la carencia de estrategias, procesos que permitan un desarrollo de las habilidades sociales bajo un programa de coordinación con los docentes. La investigación señala que estas habilidades no se toman de forma importante en las instituciones educativas por diferentes motivos. Uno de ellos es que consideran que la responsabilidad de las instituciones es netamente académica y que las habilidades interpersonales se forman en el entorno familiar. Existen puntos de vista que indican que el desarrollo y aprendizaje de las habilidades se dan de formas simples por que con los detalles de un diálogo es suficiente sin que haya la necesidad de un proceso sistemático.

En relación a los problemas para poder interrelacionarse con el entorno, la investigación dio resultado de que las emociones como el miedo es la más frecuente entre los estudiantes. Por lo que los padres de familia o apoderados exigen que la comunicación mediante el habla con sus hijos, el escucharlos, es una forma que establece el apoyo hacia ellos, las cuales se considera un trabajo primordial que permita desarrollar una confianza en sí mismo y a las demás habilidades que pueden facilitar la integración con los demás y futuras relaciones, desarrollar una mejor interacción laboral. Por su parte los docentes, indican que la educación ayuda a los estudiantes a un proceso educativo más individual y no a involucrarse grupalmente esto ocasionando que exista una limitación de los estudiantes en su entorno.

El estudio de la investigación revela que las habilidades sociales es uno de los temas obviados o simplemente no se tiene en consideración en el ámbito escolar, a pesar de demostrar que son de suma importancia, resultan ser temas nuevos para los maestros. Las categorías en las que se

centra la investigación como alumnos/as, docentes y padres/apoderados, concuerdan en apreciar significativamente el ambiente escolar para la formación de las habilidades, considerándose como temas importantes. Por tanto la investigación pide implementar la integración positiva y programada a los padres de familia como un medio esencial para la formación de estas habilidades de sus hijos, edificando una unión entre los padres y los maestros para una formación adecuada de las conductas en el entorno social de los estudiantes.

Finalmente de las sugerencias recolectadas, se hace un llamado para la concientización de los docentes como fuentes en la formación social, de manera favorable, teniendo en cuenta las conductas importantes. De tal forma que estas habilidades sociales, proporcione a los estudiantes una relación adecuada en el entorno social, que los permita ser participes en las actividades sociales, con una conducta adecuada ante el entorno. Esto permitirá a superar retraimientos, dándoles una opción para descubrir otras formas de convivencia, con formas de percibir las situaciones de manera más sencilla y comprensible la cual los permite adquirir experiencias nuevas mediante la relación social adecuada sea a cualquier edad.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Quintana, 2017) realizó la investigación: programa de habilidades sociales en adolescentes de la institución educativa “Luis Armando Cabello Hurtado” Manzanilla – Cercado de Lima, tesis elaborado para optar el grado académico de maestra en psicología educativa, en la universidad César Vallejo, el tipo de investigación es cuasi-experimental, la población de la investigación es 47 estudiantes, la muestra total está conformado por todos los estudiantes que conforman la población que es de 47 estudiantes y el tipo de instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

De los resultados obtenidos es preciso señalar que la metodología educativa aplicada es la participativa la que ayuda a una interrelación de porcentaje favorable de los estudiantes con el profesor esto conlleva a una relación favorable entre las partes. La investigación también arrojó

resultados donde no existen disconformidades estadísticamente importantes en el desarrollo de las habilidades de estimación personal y toma de decisiones. De los resultados podemos demostrar que la autoestima y la habilidad de toma de decisiones son más confusas y necesitan de implementación de pautas previas, y asignar mayor espacio para su formación.

Los educadores debemos tener en cuenta las responsabilidades que se nos fueron asignados en la formación tanto físico, sentimental como emocional para su desenvolvimiento adecuado de los estudiantes, donde nuestra función es dirigirlos y desarrollar casos prácticos que ayuden el aumento de estima propia y las habilidades sociales entre las otras conductas. Es lo que la investigación se enfoca para implementar programas de habilidades sociales para un desarrollo adecuado de las habilidades de los estudiantes.

Los maestros llegan a cubrir estas tareas del individuo desde los saberes que impartimos, ya que somos el ejemplo a seguir de los estudiantes. De aquellas. A parte de contar con personas especializados en ayudar a tener el control de las conductas, se deben abarcar otras fuentes para un mejor desarrollo de las conductas.

(Paucar, 2012) realizó la investigación: el clima social familiar y las habilidades sociales de los alumnos de una institución educativa del callao, tesis elaborado para optar el grado académico de maestro en educación mención gestión de la educación, presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola, el tipo de investigación utilizado es descriptivo correlacional, la población total de la investigación es de 761 estudiantes, la muestra de la investigación está constituido por 255 estudiantes y el tipo de instrumento que se utilizó en la investigación es observación directa.

La investigación llevo a la conclusión:

Donde se muestra que existe una estrecha correlacion entre el clima familiar y las habilidades sociales de los estudiantes de secundaria de menores de una institución educativa del callao.

Existe una relación entre la dimensión relación del clima social familiar y las habilidades sociales de los alumnos de secundaria de menores de una institución educativa del Callao.

Existe una relación entre la dimensión desarrollo del clima social familiar y las habilidades sociales de los alumnos de secundaria de menores de una institución educativa del Callao.

(Parraga, 2012) realizó la investigación: relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012, tesis elaborado para optar el título profesional de licenciada en enfermería, presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, la población total de la investigación es de 485 alumnos, la muestra de la investigación es el total de la población que son 485 alumnos y el instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario,

El trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones:

En un porcentaje alto los estudiantes se encuentran en un nivel medio a bajo de las habilidades sociales lo que demuestra que tienen una conducta agresiva, esto conlleva a que no asumen de forma adecuada sus problemas debido a que tienen la autoestima baja, por otro lado no los permitirá desenvolverse de forma asertiva en sus relaciones interpersonales lo que causara a futuro una dificultad en lograr los objetivo trazados y como personas de cambio en su entorno.

Referente a las habilidades sociales de asertividad, comunicación y toma de decisiones indican en gran parte un nivel medio con tendencia a bajo respectivamente, lo que muestra un resultado desfavorable; pero con respecto a estas habilidades en el periodo de crecimiento y desarrollo de la persona se puede ir moldeando y reforzando, logrando de esta forma un nivel favorable en las habilidades sociales que ayudara a los estudiantes enfrentar mucho mejor las pruebas y los retos en su entorno así mejorando las relaciones interpersonales.

Por otra parte la habilidad social de estima propia que indica un porcentaje medio muy diferente a los demás, demostrando un porcentaje mayor a una inadecuada capacidad de afrontar algunas situaciones que pudieren ocasionar efectos negativos sobre la forma de comportarse e interrelacionarse en su entorno.

### **2.1.3. Antecedente local**

Se realizó una búsqueda en los repositorios de la UNAJMA, UAP, UTEA, UNAMBA. De la búsqueda se menciona que la investigación que se realiza no cuenta con antecedentes locales.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Conceptos generales**

#### **2.2.1.1. Concepto de administración**

Se entiende por administración como conducta que está integrado por principios, técnicas y llevado a cabo a la práctica, lo cual permite una cooperación mutua para el logro de los objetivos de manera conjunta. La administración también entendida como un método que permite el manejo sencillo de los recursos y llevar a cabo el rumbo de una organización para lograr cumplir con las metas establecidas. (Thompson, 2009)

#### **2.2.1.2. Concepto de gestión pública**

Se define como una rama de la administración que se entiende como una herramienta para el manejo de los recursos del estado de manera adecuada, con el propósito de satisfacer las necesidades de los diferentes ciudadanos. También se puede decir que la gestión pública ayuda a incursionar a un país hacia el desarrollo. (Valenzuela, 2015)

### **2.2.1.3. Concepto de gestión del talento humano**

Se entiende como un manejo justo de la disposición de esfuerzo físico de las personas, teniendo en cuenta siempre la cultura que existe en una organización, también podemos mencionar que la gestión del talento humano es una dirección de los conocimientos, la creatividad, las habilidades, experiencia, etc. Que posee una persona. (Chávez, 2016, pág. 17)

## **2.2.2. Concepto de las Habilidades Sociales**

### **2.2.2.1. Habilidades sociales**

Caballo indica, que las habilidades sociales son aquellos comportamientos expresados por una persona en su entorno social en la que emanan distintas formas de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de forma adecuada a la situación en la que se encuentre, de tal forma respetando las conductas de los demás, a lo que esto permitirá resolver de forma inmediata los problemas y así minimizando el porcentaje de futuros problemas. (Caballo, 2007, pág. 17)

### **2.2.2.2. Elementos componentes de la Habilidad Social**

#### **a) Componentes conductuales**

Son aquellos comportamientos aprendidos dentro del círculo familiar y un grupo social, son conductas que nos permiten decidir sobre una cosa y hacer. (Caballo, 2007, pág. 17)

El componente conductual incluye:

- **Componentes no verbales:** Son aquellos comportamientos en la que no existe una interacción verbal, es decir cuando la comunicación se da de manera presencial pero no hay intercambio de palabras.

Mirada  
Latencia de la respuesta  
Sonrisas  
Gestos  
Expresión facial  
Postura  
Distancia/proximidad  
Expresión corporal  
Automanipulaciones  
Asentimientos con la cabeza  
Orientación  
Movimientos de las piernas  
Movimientos nerviosos de las manos  
Apariencia personal

- **Componentes paralingüísticos:** son aquellos comportamientos en la que se centran en el cómo se dicen las cosas, dentro de ello se encuentran:

Volumen  
Tono  
Timbre  
Claridad  
Voz  
Tiempo de habla  
Perturbaciones del habla  
Fluidez del habla

- **Componentes verbales:** Son aquellos comportamientos en las que el habla es el componente más importante para tener una comunicación excelente, dentro de ello podemos enumerar las siguientes:

Contenido general  
Preguntas  
Contenido de aprecio  
Autorrevelación  
Refuerzos verbales

Atención personal  
Variedad de los temas  
Manifestaciones empáticas  
Formalidad  
Claridad

Iniciar la conversación  
Retroalimentación

- **Componentes mixtos:**

Afecto  
Conducta positiva espontánea  
Escoger el momento apropiado  
Tomar la palabra  
Ceder la palabra  
Conversación en general  
Saber escuchar

**b) Componentes cognitivos**

Caballo indica, que un comportamiento cognitivo está afectado por las situaciones y los ambientes que rodea al individuo, las cuales a su vez influyen en los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas. La influencia ambiental en los seres humanos puede ser unidireccional hasta cierto punto, donde la persona es de comportamiento abierto, fácil de adaptación al entorno, en una interrelación continua con personas o ya sean circunstancias. Los individuos buscan algunas circunstancias y evitan otras. Estos pasos, es de suma importancia ya que nos ayuda a seleccionar situaciones, incitaciones y hechos, las cuales de qué manera se aprecia, establece y evalúa en sus procesos cognitivos. Esta hace que las personas sean más analistas u evaluadores de cualquier situación que se de en el entorno. (Caballo, 2007, pág. 89)

Por otro lado se podría decir que, los componentes cognitivos tienen la finalidad de realizar una investigación de los componentes que están relacionados con la capacidad humana, los cuales pueden ser simples o complejos. El desarrollo cognitivo se orienta en las operaciones científicas y en las conductas que surgen de estos procesos, este desarrollo se da de manera consciente por la conducta humana por tratar de entender el entorno y desempeñarse en ella, lo cual está vinculado a la capacidad natural que posee el ser humano para poder integrarse en su entorno.

Los componentes cognitivos incluyen:

- Percepciones sobre ambientes de comunicación
  - Percepciones de formalidad
  - Percepciones de un ambiente cálido
  - Percepción de un ambiente privado
  - Percepciones de familiaridad
  - Percepciones de restricción
  - Percepciones a la distancia
  
- Variables cognitivas del individuo
  - Competencias cognitivas
    - Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada
    - Conocimiento de las costumbres sociales
    - Conocimiento de las diferentes señales de respuesta
    - Saber ponerse en el lugar de la otra persona
    - Capacidad de solución de problemas
  
  - Estrategias de codificación y constructos personales
  - Expectativas
  - Valores subjetivos de los estímulos
  - Sistemas y planes de autorregulación

### **2.2.2.3. Técnicas de evaluación de las habilidades sociales**

Según Caballo, existen variados procedimientos de evaluación sobre las habilidades sociales, en lo que continuamente aparecen nuevos instrumentos de evaluación lo cual establece un tema dificultoso y pendiente en un contexto global entre los investigadores. A pesar de no contar con una herramienta apropiadamente valido, sean podido emplear técnicas para la evaluación de las conductas; estos métodos de medición se han empleado, generalmente a lo largo de cuatro fases, las cuales son:

1. Antes del tratamiento
2. Durante el tratamiento
3. Después del tratamiento
4. En el periodo de seguimiento

Mediante estas fases podremos saber si la evaluación es adecuada o si por el contrario es necesario cambiar el tipo de evaluación. También permite evaluar los conocimientos que interfieren con las formas de expresarse en una sociedad, como creencias poco racionales, autoverbalizaciones negativas, expectativas poco realistas. En el proceso de la evaluación es ventajoso realizar un analices de la forma en que van transformándose los comportamientos del individuo así como los conocimientos no adaptativas y la forma en que las personas van considerando su propio progreso. (Caballo, 2007, pág. 113)

#### **a) Necesidad de un análisis funcional de la conducta**

La relación entre el comportamiento y sus consecuencias con los pautas únicos que provienen de distintas formas de relaciones exigen una investigación delicada de los resultados pudieren ocasionar comportamientos no deseables, así mismo las conductas deseables que podrían ser reforzadas. Si un comportamiento favorable no se demuestra podrían existir varias situaciones como: el castigo

de la conducta, reforzamiento en la conducta poco frecuente o fracaso para desarrollar la conducta. Existen maneras de considerar más sistemática, las cuales incluyen factores como:

- La conducta
- Las emociones
- Las sensaciones
- Presencia de pensamientos negativos
- La imaginación
- Las relaciones interpersonales
- El ambiente

**b) El enfoque analítico conductual**

La etapa del procedimiento analítico conductual, que permite la implementación de instrumentos que evalúen la competencia social, las cuales integran cinco etapas que son:

- Análisis de la situación
- Enumeración de las respuestas
  - a. Medidas de autoinforme
  - b. La entrevista
  - c. La evaluación por los demás
  - d. El autoregistro
  - e. Medidas conductuales

**2.2.3. Las habilidades sociales y sus dimensiones**

**2.2.3.1. Las habilidades sociales**

Por otro lado las habilidades sociales son comportamientos que tiene una persona dentro del entorno social, donde es posible expresar sus emociones, sentimientos, deseos, derechos y decisiones de forma racional y respetando las opiniones y conductas de las demás personas que lo rodea. El individuo buscara siempre la minimización de conductas desfavorables y maximizar las conductas favorables

para desarrollar un ambiente propicio con los demás. (Cabrera, 2003, pág. 6)

### **2.2.3.2. Dimensiones de las habilidades sociales**

Las dimensiones de las habilidades sociales permiten observar de la mejor manera las conductas de las personas en su entorno, por ello se enumeran las siguientes dimensiones:

#### **1. Capacidad de influir**

Son ideas tácticas efectivas de persuasión a los demás en el entorno. Por otra parte se podría decir que la persona capaz de influir en los demás desarrollan las habilidades de:

- Son hábiles para convencer a la gente.
- Ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes.
- Usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, para lograr.
- Consenso y apoyo.
- Recurren a puestas en escena dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista.

#### **2. Capacidad de manejo de conflicto**

Son aquellos comportamientos que nos ayudan a negociar y solucionar las discrepancias que se presentan dentro de un grupo de personas entorno laboral. También se podría decir que:

- Manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.
- Detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos.
- Alientan el debate y la discusión franca.
- Orquestan soluciones que benefician a todos.

### **3. Catalizador de cambio**

Tomar la iniciativa para el manejo favorable de las situaciones nuevas que se den en el entorno social. Por otro lado son habilidades que permiten:

- Las que reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos.
- Las que desafían el status quo para reconocer la necesidad de cambio.
- Son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo.
- Sirven de modelo para el cambio que se espera de otros.

### **4. Establecer vínculos**

Buscar establecer vínculos favorables con los demás y reforzar las relaciones interpersonales.

Entre otros también se podrían considerar que:

- Las que cultivan y mantienen redes informales de trabajo extensas.
- Las que buscan relaciones que benefician a todas las partes involucradas.
- Las que construyen lazos afectivos y se mantienen conectadas con los otros.
- Las que hacen y mantienen amistades personales entre los compañeros de trabajo.

### **5. Cooperación**

Buscar trabajar con los demás de forma favorable para lograr metas de manera eficaz y eficiente.

También se puede decir que la cooperación es:

- Equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales.
- Colabora, compartiendo planes, información y recursos.
- Promueven un clima amigable y cooperativo.
- Descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.

## **6. Trabajo en equipo**

Ser capaz de integrar a los demás en el logro de los objetivos y crear un ambiente favorable para la inspiración del equipo de trabajo.

También se podría decir que la habilidad de trabajo en equipo consiste en:

- Son un modelo de las cualidades de equipo: respeto, colaboración y disposición a ayudar.
- Impulsan a todos los miembros hacia la participación activa y entusiasta.
- Fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso.
- Protegen al grupo y a su reputación; comparten los méritos.

### **2.2.4. Las habilidades sociales y sus clases**

Las habilidades sociales se pueden definir también como conductas que asume un individuo en su entorno social, que permite tener una mejor interrelación con los demás y llegando así a un acuerdo favorable en el entorno laboral. Por otro lado también se considera las habilidades sociales como conductas o destrezas que ayudan en la relación con los demás individuos, estos comportamientos no son innatas en nosotros sino que se van aprendiendo poco a poco mediante la interacción que se dan en el entorno a medida que van estableciendo una relación social. (Rosales, del Milagro Caparrós Flores, Molina Rubio, & Alonso Delgado, 2013, pág. 32)

#### 2.2.4.1. Para que sirven las habilidades sociales

Las habilidades sociales nos enseñan a ser personas capaces de interactuar con las demás sin ningún problema, ya que en muchas ocasiones tienen cierta dificultad de hablar frente a muchas personas lo cual nos impide comunicarnos con los demás de manera favorable en el entorno. Para lo cual indicamos algunos ítems que nos permite comunicarnos de manera fácil:

- Expresar los propios sentimientos, deseos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás.
- Defender los propios derechos y respetar los derechos y necesidades de los demás.
- Tener un buen concepto de sí mismo.
- Ser educado/a y respetuoso/a con los demás.
- Prestar atención a los puntos de vista de los demás y hacerles saber que se entiende su posicionamiento.
- Exponer la propia opinión.

#### 2.2.4.2. Clases de habilidades sociales

Según al tipo de destreza se pueden encontrar cuatro tipos de habilidades sociales:

- **Cognitivas:** son aquellas conductas en las que interceden aspectos psicológicos: es decir lo que un ser humano piensa. Por ejemplo: identificación de necesidades, preferencias, gustos, deseos, estados de ánimo, etc.
- **Emocionales:** aquellas conductas del ser humano y que en estas se manifiesta la forma de expresión y en la que se revelan múltiples emociones: es decir lo que se siente. Por ejemplo: la ira, el enfado, la alegría, la tristeza, etc.
- **Instrumentales:** Aquellas habilidades que busca tener una ganancia de ella: es decir lo que se hace. Por ejemplo: buscar alternativas a la agresión, negociación de conflictos, etc.

- **Comunicativas:** Son todas aquellas conductas en la que se emplea la comunicación: en otras palabras es lo que se dice. Por ejemplo: iniciar y mantener conversaciones, formular preguntas, etc. (Rosales Jimenez, Caparros Flores , Molina Rubio, & Alonso Delgado, 2013, pág. 35)

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Diagnóstico**

Es un estudio o análisis que nos permite llegar a una conclusión sobre un determinado problema basándonos en hechos y datos obtenidos, lo que nos permitirá un mejor entendimiento sobre la situación.

#### **Habilidades sociales**

Son aquellos comportamientos estratégicos de un individuo y aquellos conocimientos que desarrolla para emplear dichas conductas que permite solucionar de manera afectiva un problema social, lo cual es aceptables para la misma persona y en el entorno donde se encuentra.

#### **Componentes conductuales**

Aquellas habilidades que una persona posee para expresar los sentimientos positivos tanto negativos en un entorno social donde hay una interrelación, a lo que busca minimizar conflictos, estas conductas se adoptan mediante el aprendizaje a lo que se incluye comportamientos tanto verbales como no verbales lo que pueden ser específicos y discretos.

#### **Componente cognitivo**

Se refiere al proceso de desarrollo de conocimientos mediante la información que se puede percibir por el ambiente. Es decir que los seres humanos procesan cualquier tipo de información mediante el conocimiento. Por otro lado el componente cognitivo es un acto de conocer el comportamiento humano, las formas de actuar entre otras.

## **Capacidad de influir**

Son aquellas habilidades que una persona posee para poder desarrollar un efecto sobre la otra persona, es decir la influencia es la capacidad que permite controlar y transformar las percepciones de los demás, encaminando a un mejor resultado.

## **Manejo de conflictos**

Son aquellas estrategias y actividades que permite intervenir en los posibles problemas que existan y crear un ambiente favorable para la interrelación armoniosa, justa e igualitaria para todos aquellos individuos involucrados en dicho entorno.

- Conflictos reales
- Conflictos imaginarios
- Conflictos inventados
- Conflicto intrapersonal
- Conflicto interpersonal
- Conflicto intergrupalo
- Conflictos relacionales
- Conflictos de intereses

## **Catalizador de cambios**

Son aquellas habilidades que posee un individuo de poder transformar la situación en el que encuentra y transformarlo de manera positiva, los catalizadores de cambio son aquellas personas que saben escuchar a los demás, las quejas, comentarios y sugerencias de su entorno, mediante ello obtienen una mejor comunicación y logra un ambiente favorable.

- Interés genuino en los demás
- Conexiones informales
- Mapeo
- Deseo de ayudar
- Reunirse con la gente donde ellos están
- Confianza
- Inspiración
- Retiro oportuno

### **Capacidad de crear lazos**

Son aquellas habilidades de poder establecer una relación favorable en el ambiente laboral, donde se busca trabajar conjuntamente con los demás. Es decir incentivar una comunicación favorable en el entorno social, promover un trabajo unido para el logro de los objetivos y así poder interrelacionar de forma pacífica.

### **Cooperación**

Son aquellas formas de actuar de manera conjunta con los demás individuos, lo que conlleva al logro de la meta. Es decir la cooperación es el logro de un trabajo en conjunto que sigue una serie de procesos que permite alcanzar el objetivo las cuales son, el trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas y las acciones coordinadas

### **Trabajo en equipo**

Es la agrupación de personas que se reúnen con un objetivo compartido y en común, ya que se trabajara conjuntamente para el logro de ello. Es decir el trabajo en equipo son aquellas acciones que se realiza en forma conjunta, ya que de esta manera se podrá lograr un mejor resultado y en un tiempo oportuno y que también cabe resaltar de que un trabajo en equipo no afecta a las responsabilidades individuales más a lo contrario mejora la relación de los trabajadores y por ende se logrará un mejor resultado y una conexión adecuada con el equipo de trabajo.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

La hipótesis es una suposición de algo que puede ser verdad o falso, el cual será afirmado o negado después de obtener los resultados de la investigación.

El desarrollo de las investigaciones descriptivas sobre todo en las exploratorias, inca que las hipótesis ya no se desarrollan, es decir no es necesario realizarlos, ya que estas investigaciones son poco amplios o al contrario, por otra parte también es porque la indagación de la investigación no amerita una verificación de los hechos. (Sabino, 2000, pág. 89)

#### 3.2. Variables

La variable en el trabajo de investigación propiedad que puede ser una duda del cual el resultado es medible o observable. Por ejemplo una variable pueden ser son el género, la presión arterial, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la religión, la resistencia de un material, la masa, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2014, pág. 105)

Variable 1: Habilidades Sociales

#### 3.3. Operacionalización de Variables

Arias en su libro proyecto de investigación define, la Operacionalización de variables como “ es aquel proceso por el cual se modifica la variable de términos abstractos a conceptos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. (Arias, 2012, pág. 62)

## Operacionalización de Variables

**Tabla 1:** Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Habilidades Sociales	Las habilidades sociales son aquellas actitudes adoptadas a través de las enseñanzas, las cuales tienen elementos principales (lo que se hace), emocionales y afectivos (lo que se siente), cognitivos (lo que se piensa) y comunicativos (lo que se dice). Son respuestas específicas a situaciones concretas, conductas que se dan siempre en relación con otras personas de su entorno. (Rosales Jimenez, Caparros Flores , Molina Rubio, & Alonso Delgado, 2013)	La comunicación social es una parte esencial de la actividad humana, ya que casi todo el tiempo están en constante interacción, y gracias a ello la importancia de las habilidades sociales en el día a día de las personas. Las habilidades sociales pueden ser útiles ya que con ello aprenderán mejor sobre su conducta en la sociedad ya sea propio o de los demás, por tanto se podrá llegar a conocer el comportamiento propio y tener control sobre ello.	Capacidad de influir	Persuasión Conformidad social Aceptación social
			Manejo de conflictos	Conflicto intrapersonales Conflictos interpersonales Conflictos intergrupales
			Catalizador de cambios	Deseo De Ayudar Confianza Inspiración
			Capacidad de crear lazos	Confidencialidad Apoyo Reciprocidad
			Cooperación	La distribución de responsabilidades La delegación de tareas Las acciones coordinadas.
Trabajo en equipo	Disposición Convivencia Interacción			

### **3.4. Metodología**

#### **2.5.1. Enfoque**

- Cuantitativa

El método cuantitativa en las investigaciones es un proceso estructurado que permite recolectar y realizar un estudio sobre aquellos datos obtenidos de distintas fuentes, haciendo huso de distintas herramientas informáticas con el propósito de obtener resultados, alma de cid en el libro de investigación fundamentos y metodología se refiere de la siguiente forma: “La investigación cuantitativa hace huso de los datos cuantificables permitiendo hacer huso de tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno. En las ciencias exactas se inspiraron las ciencias sociales, tales como la sociología, la economía, la psicología, la administración”. (Del Cid; Méndez; Sandoval, 2011)

#### **2.5.2. Tipo de estudio**

- Básica

Una investigación básica es aquello que se realiza con fines de incrementar el conocimiento acerca de un fenómeno o hecho, Sánchez en su libro Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica explica la investigación básica de la siguiente forma: “se indica que una investigación puede ser una ciencia básica, teórica o experimental, esto si con ello se busca absolutamente una aportación al conocimiento en el campo que se investiga”. (Sánchez, 2004)

#### **2.5.3. Diseño de Investigación**

- Diseño no experimental de la investigación

Se define que la investigación es una estrategia metodológica que no manipula las variables por el contrario esto busca solo observar o medir. Por otra parte indicamos que no existe una clasificación de los métodos

de investigación cuantitativa no experimental, lo cual solo se menciona en los tres tipos siguientes: Método descriptivo, Método correlacional, Método comparativo-causal. (Prieto & Hoz, 2012, pág. 67)

Así se muestra el esquema del diseño descriptivo considerado de la siguiente manera:



*Gráfico 1: Diseño descriptivo*

Dónde:

M = Muestra

X = Variable 1:

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **2.6.1. Población**

La población se podría decir que es un grupo ya sea finito o infinito de un conjunto objeto de estudio las cuales tendrán descripciones en común. La población queda en referencia al problema planteado y a los objetivos que se desean alcanzar. (Arias, 2012, pág. 81)

Para la investigación se considera como población al total de 40 trabajadores en la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo.

**Tabla 2:** Población de estudio

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO O PUESTO</b>
<b>NOMBRADOS (DECRETO LEGISLATIVO N° 276)</b>	
Eleuterio Guizado Mariño	Registrador Civil
Lino Gutiérrez Guizado	Rentas y Caja
José Machacca Loayza	Patrimonio y Archivo General
Maura Palomino Roca	Mesa de Partes
Nilo Guillermo Carhuas Pedraza	Demuna
José A. Leguía Ortega	Recursos Humanos
Héctor R. Quinteros Castro	Jefe Maquinaria
Wilder Francisco Cárdenas Llanos	Sisfoh y Ule
<b>CONTRATADOS A PLAZO FIJO (DECRETO LEGISLATIVO N° 728)</b>	
Donato Lago Guizado	Área Técnica Municipal
Pedro Gutiérrez Guizado	Limpieza Pública
Paulino Loa Salazar	ODEL
Tiburcio Serna Salazar	Operador Tractor Oruga
Wilfredo Jiménez Cárdenas	Asistente de SISFOH
Celestino Ancco Lago	Programa Vaso de Leche
Marcelino Samuel Miranda Cáceres	Gasfitero
<b>CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO (CAS_ DECRETO LEGISLATIVO N° 1057)</b>	
Karen Yanet Gutiérrez Alarcón	Secretaria General
Percy Romero Alarcón	Tesorero
Raúl Quintana Navío	Abastecimiento
<b>CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIO (CÓDIGO CIVIL _ DECRETO LEGISLATIVO N° 295)</b>	
Caín Melzar Serna Ancco	Conductor de la Camioneta
Roger Lizonde Yupanqui	Defensa Civil y Codisec
Raúl Gonzales Zarzo.	Policía Municipal.
Eddy Miranda Ccahuana	Imagen Institucional

Mequias Acosta Machacca	Coordinador del Plan Incentivo y Promoción de la Salud
Cornelio Huaman Ancco	Limpieza Publica, Jardinería y Comercialización
Dalmiro Parcco Cceñua	OMAPED
Rosel Quispe Huaman	Asistente de Área Tesorería
Wilman Gamboa Barrial	Asistente de la Oficina de Abastecimiento
Fany Maritza Yupanqui Aroni	Secretaria. Gerencia Municipal
Magali Luz Rojas Villalobos	Almacén
Gabriel Soto Gabancho	Conductor de volquete
Mauro Leonel Llacchuas Alhuay	OPI
Michael Zuñiga Echevarría	Sub Gerente de Infraestructura
Manuel Pio Acosta Huillca	Asistente de Oficina Técnica
José Saturmino Serna Palomino	Operador de Tractor Oruga
Yudith Gonzales Gonzales	Asistente de SISFOH
Eliseo Justiniano Ancco Casaverde	Cargador Frontal
Ever w. Carbajal Velasque	Gerente Municipal
Francisco Huaytara Gonzales	Personal de Limpieza
Marcelino Camiña Huaraca	Personal de Limpieza
Porfirio Obregón Guizado	Personal de Limpieza

Fuente: Elaboración propia

### 2.6.2. Muestra

La muestra es la parte representativa de la población seleccionado a las cuales se aplicaran para llegar a un resultado. (Sabino, 2000, pág. 127)

Para el trabajo de investigación se considerara como muestra a la población total de 40 trabajadores a quienes se le aplico la encuesta.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.7.1. Técnica**

Para el presente trabajo de investigación, la técnica de recolección de datos que se utilizó: encuesta y la observación directa

La encuesta es “un modo por el cual podemos obtener información acerca del objeto de estudio ya sean grupales o solo una muestra la cual es representativa” (Arias, 2012, pág. 73).

#### **2.7.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó para la recopilación de datos es: el cuestionario y ficha de observación directa.

El cuestionario son una serie de preguntas que son elaborados con el objetivo se aplicarse a la muestra seleccionada y con ello obtener un resultado que se busca alcanzar con el trabajo de investigación. (Bernal, 2010, pág. 250)

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

#### **a. SPSS V25**

El programa spss v25 es una herramienta estadístico que nos permite trabajar con amplios datos recolectados, y llegar a resultados más fiables en la investigación.

#### **b. Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach no ayuda a precisar la fiabilidad y consistencia de un método que permite llegar a un resultado mediante un conjunto de ítems que se espera medir. El instrumento que se aplicó en la investigación y los resultados alcanzados al aplicar el instrumento al objeto de estudio, lo que se basa en un nivel de cero a uno, en la que cero indica una nula fiabilidad de los resultados de la investigación y mientras en uno muestra la fiabilidad positiva de aquellos resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V25.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de investigación

##### 4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach ayuda a medir la fiabilidad y equilibrio del instrumento que se aplicó en el trabajo de investigación y está determinado en el nivel de cero a uno, donde cero representa nula fiabilidad de los resultados y uno representa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

**Tabla 3:** *Fiabilidad según kuder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Solis (2016). El Liderazgo Y Su Relación con El Empowerment de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 3, observamos que el valor alfa es de ,820 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 18 preguntas, como se puede observar en la tabla siguiente (tabla 4).

**Tabla 4:** *Estadística de fiabilidad (V1: Habilidades Sociales)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	18

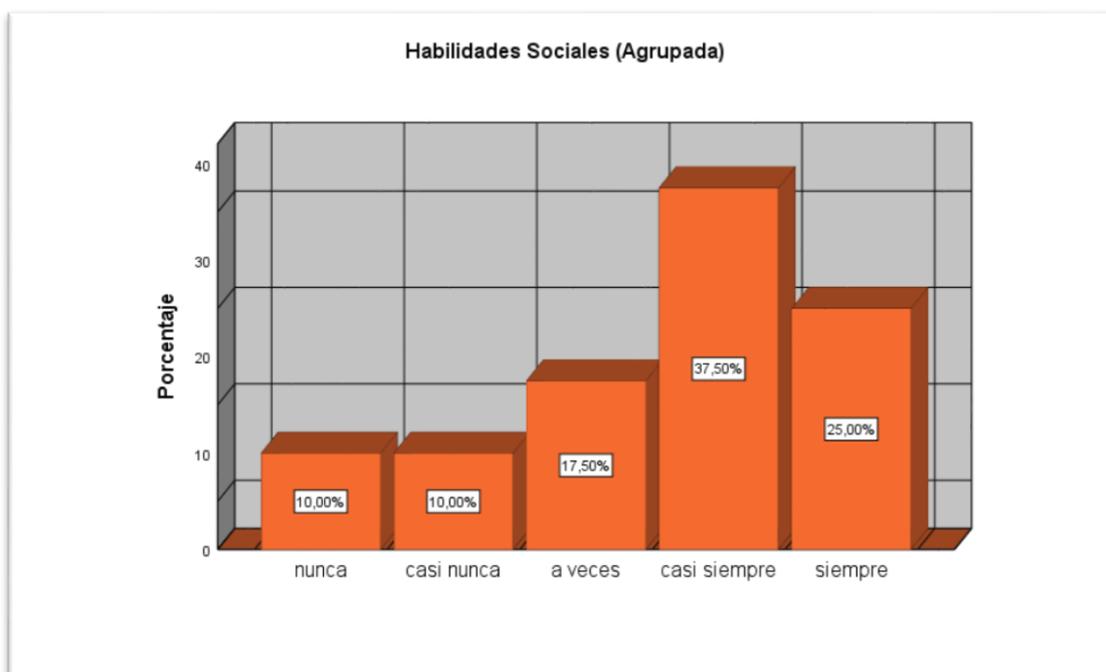
Fuente: Datos recogidos de la encuesta

#### 4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

**Tabla 5:** Frecuencia de la V1: Habilidad social

		Habilidades Sociales (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	casi nunca	4	10,0	10,0	20,0
	a veces	7	17,5	17,5	37,5
	<b>casi siempre</b>	<b>15</b>	<b>37,5</b>	<b>37,5</b>	<b>75,0</b>
	Siempre	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



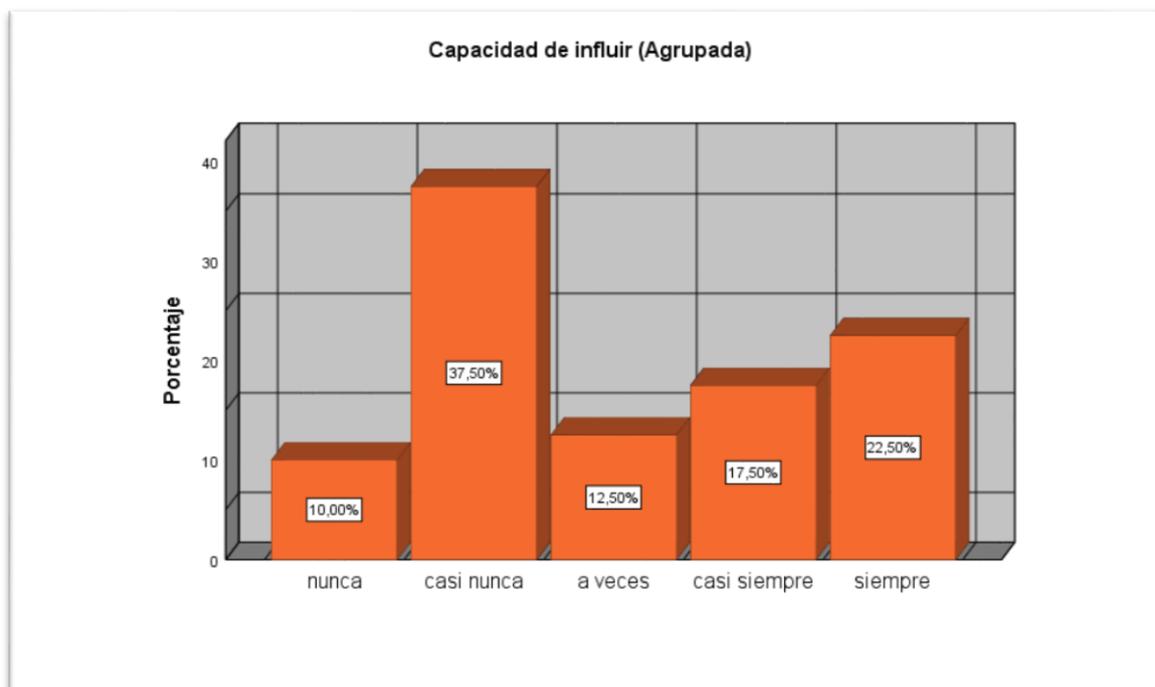
*Figura 1:* Variable 1 – Habilidades Sociales

Al observar la tabla 5 y figura 1, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores utilizan las habilidades sociales, de las cuales en primer lugar se ubicó la respuesta **casi siempre**, que viene hacer el 37.5% de los encuestados (15 trabajadores), en segundo lugar está el **25%** de los encuestados (10 trabajadores) que respondieron **siempre**.

**Tabla 6:** Frecuencia de la D1: Capacidad de influir

		<b>Capacidad de influir (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	<b>casi nunca</b>	<b>15</b>	<b>37,5</b>	<b>37,5</b>	<b>47,5</b>
	a veces	5	12,5	12,5	60,0
	casi siempre	7	17,5	17,5	77,5
	Siempre	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



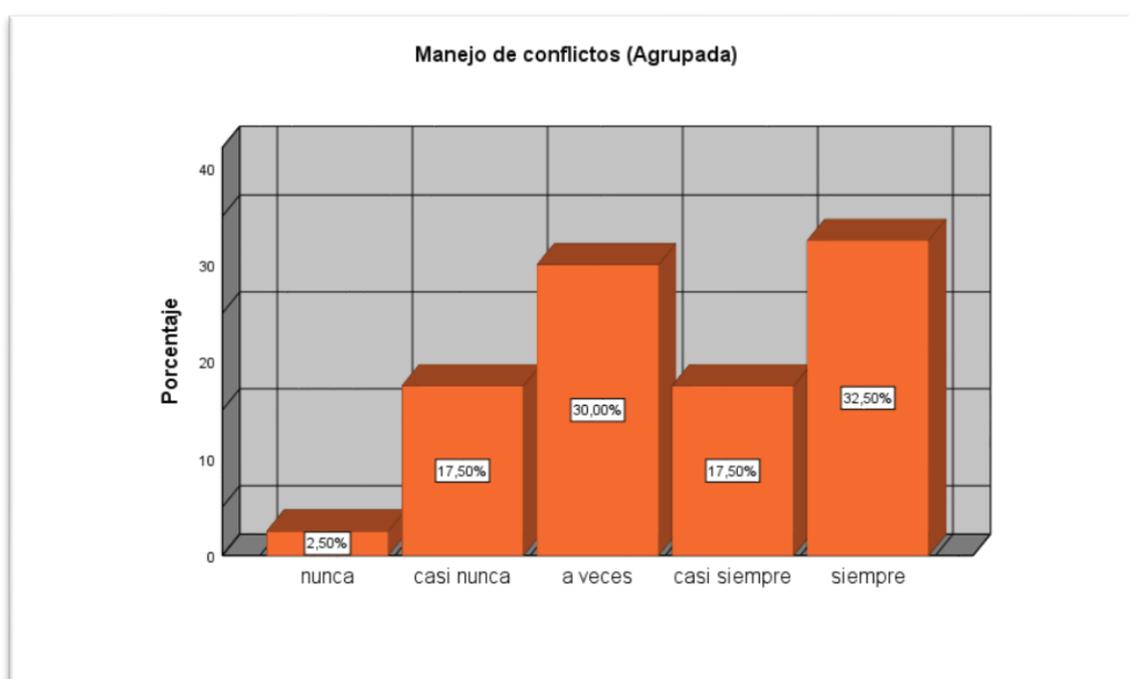
*Figura 2:* Dimensión 1 – Capacidad de influir

Al observar la tabla 6 y figura 2, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo utilizan la capacidad de influir en los demás, de las cuales respondieron **casi nunca** utilizan, que representa el **37,50%** de los encuestados (15 trabajadores), en segundo lugar está el **22,50%** de los encuestados (9 trabajadores) que respondieron **siempre** y en tercero esta el **17,50%** de los encuestados (7 trabajadores) que respondieron **casi siempre**.

**Tabla 7: Frecuencias de la D2: Manejo de conflictos**

<b>Manejo de conflictos (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	casi nunca	7	17,5	17,5	20,0
	a veces	12	30,0	30,0	50,0
	casi siempre	7	17,5	17,5	67,5
	<b>Siempre</b>	<b>13</b>	<b>32,5</b>	<b>32,5</b>	<b>100,0</b>
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



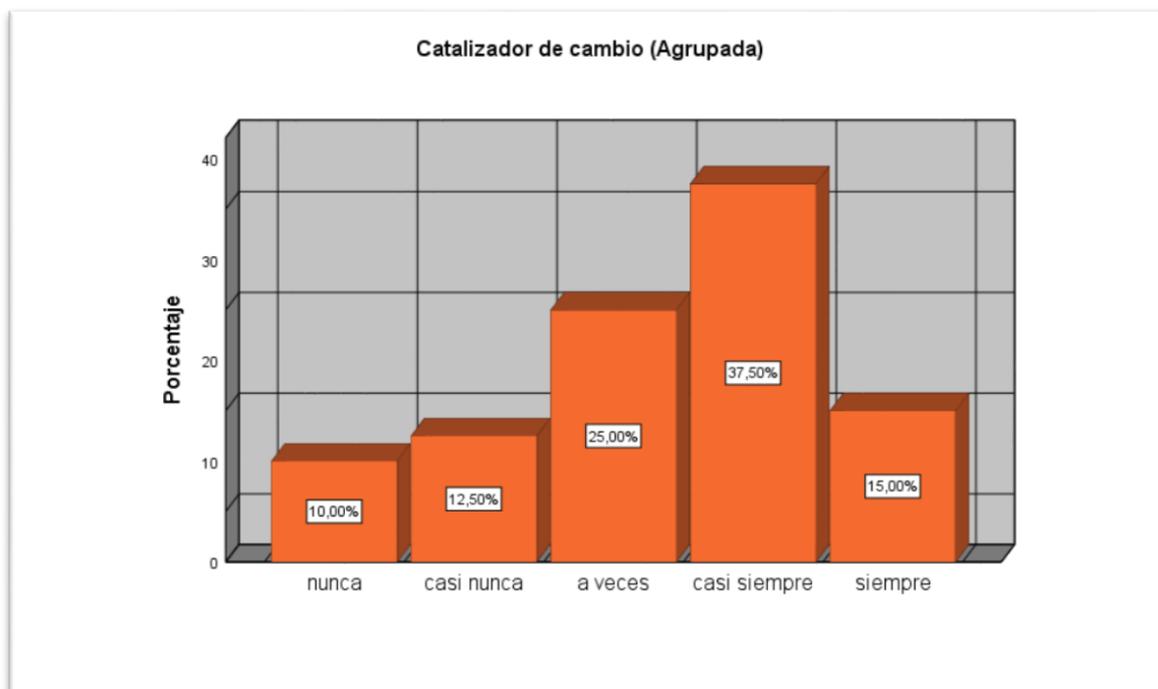
*Figura 3: Dimensión 2 – Manejo de conflictos*

Al observar la tabla 7 y figura 3, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo, utilizan la habilidad de manejo de conflictos en el entorno laboral, de las cuales respondieron **siempre** utilizan, que representa el **32,50%** de los encuestados (13 trabajadores) y en segundo lugar está el **30%** de los encuestados (12 trabajadores) que respondieron **a veces**.

**Tabla 8:** Frecuencias de la D3: Catalizador de cambio

<b>Catalizador de cambio (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	casi nunca	5	12,5	12,5	22,5
	a veces	10	25,0	25,0	47,5
	<b>casi siempre</b>	<b>15</b>	<b>37,5</b>	<b>37,5</b>	<b>85,0</b>
	Siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



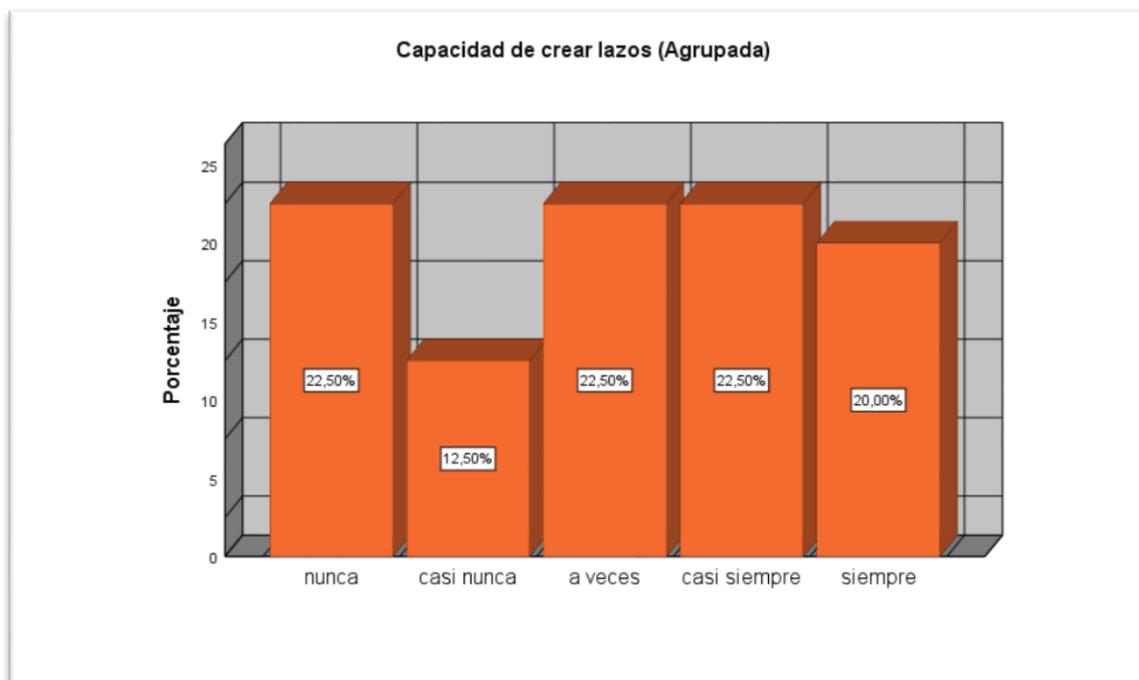
*Figura 4:* Dimensión 3 – Catalizador de cambio

Al observar la tabla 8 y figura 4, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo utilizan la habilidad de ser catalizadores de cambio en los demás, de las cuales respondieron **casi siempre** utilizan, que representa el **37,50%** de los encuestados (15 trabajadores), en segundo lugar está el **25%** de los encuestados (10 trabajadores) que respondieron **a veces** y en tercero esta el **15%** de los encuestados (6 trabajadores) que respondieron **siempre**.

**Tabla 9:** Frecuencia de la D4: Capacidad de crear lazos

Capacidad de crear lazos (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	22,5	22,5	22,5
	casi nunca	5	12,5	12,5	35,0
	a veces	9	22,5	22,5	57,5
	casi siempre	9	22,5	22,5	80,0
	Siempre	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



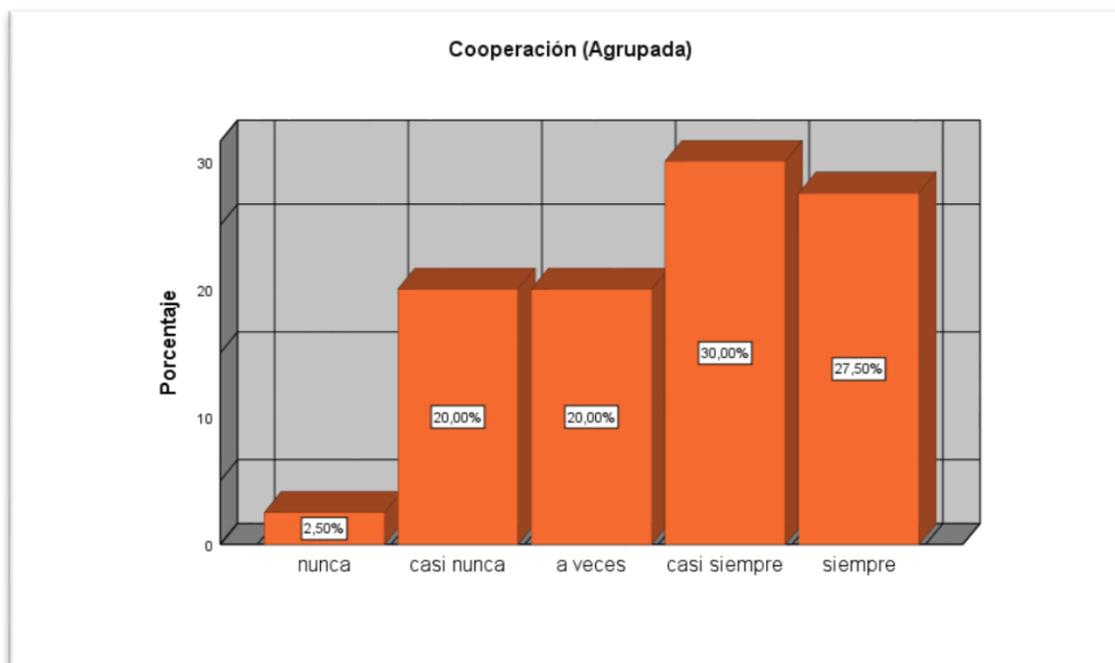
*Figura 5:* Dimensión 4 – Capacidad de crear lazos

Al observar la tabla 9 y figura 5, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo utilizan la capacidad de crear lazos con los demás, de las cuales tres de las respuestas fueron similares en sus respuestas **nunca, a veces y casi siempre** utilizan, que los tres son representados con el **22,50%** de los encuestados (9 trabajadores).

**Tabla 10:** Frecuencia de la D5: Cooperación

		<b>Cooperación (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	casi nunca	8	20,0	20,0	22,5
	a veces	8	20,0	20,0	42,5
	<b>casi siempre</b>	<b>12</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>	<b>72,5</b>
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



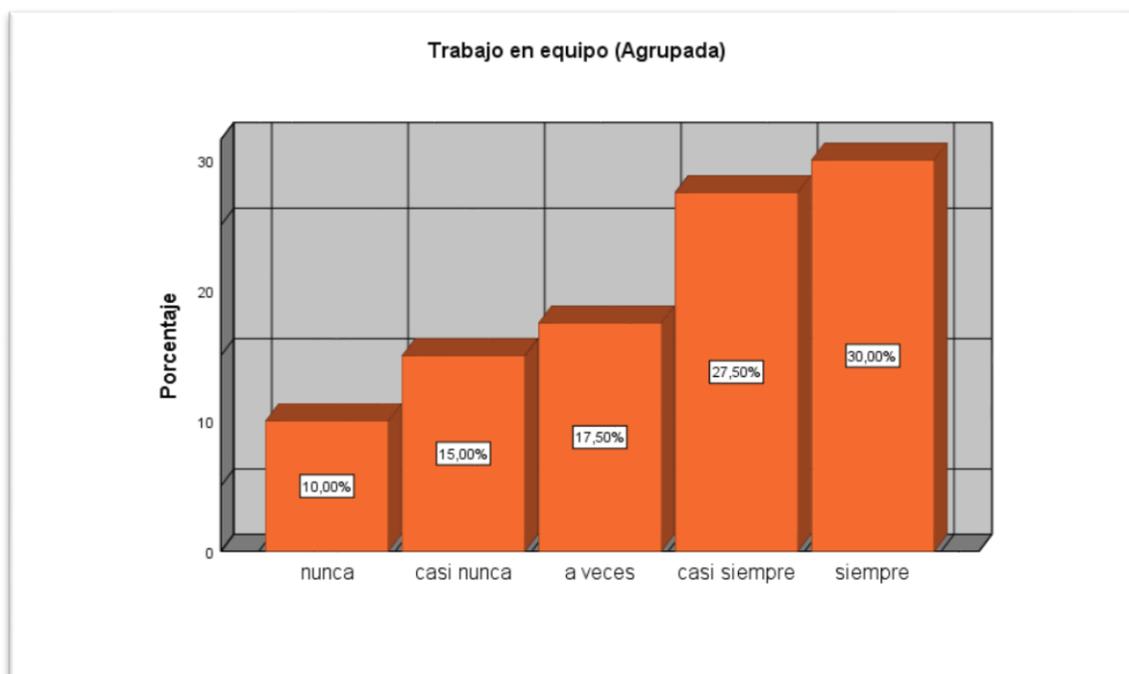
*Figura 6:* Dimensión 5 – Cooperación

Al observar la tabla 10 y figura 6, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo utilizan la cooperación con los demás, de las cuales respondieron **casi siempre** utilizan, que representa el **30%** de los encuestados (12 trabajadores), en segundo lugar está el **27,50%** de los encuestados (11 trabajadores) que respondieron **siempre** y en tercero esta el **20%** de los encuestados (8 trabajadores) que respondieron **con casi nunca y a veces**.

**Tabla 11: Frecuencia de la D6: Trabajo en equipo**

		<b>Trabajo en equipo (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
o	casi nunca	6	15,0	15,0	25,0
	a veces	7	17,5	17,5	42,5
	casi siempre	11	27,5	27,5	70,0
	<b>Siempre</b>	<b>12</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25



*Figura 7: Dimensión 6 – Trabajo en equipo*

Al observar la tabla 11 y figura 7, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa María de Chicmo trabajan en equipo con los demás, de las cuales respondieron **siempre** utilizan, que representa el **30%** de los encuestados (12 trabajadores), en segundo lugar está el **27,50%** de los encuestados (11 trabajadores) que respondieron **casi siempre** y en tercero esta el **17,50%** de los encuestados (7 trabajadores) que respondieron **a veces**.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIONES**

El presente investigación muestra la discusión según a los resultados obtenidos de acuerdo al estudio realizado, las cuales también están basados en teorías que plantean los autores.

Muchas de las instituciones públicas están conformadas por personas que se desempeñan en diferentes áreas pero siempre existe un intercambio de conocimientos con los demás ya sean con diferentes funciones, por lo que se busca el máximo desarrollo de las habilidades sociales ya que gracias a ello se puede lograr un entorno laboral más motivado y favorable tanto para los trabajadores de la municipalidad y los pobladores que son los principales calificadores de las acciones en una institución pública.

Respecto al objetivo general planteado en la investigación lo cual es, diagnosticar las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, podemos ver que algunos de los trabajadores ponen en práctica estas habilidades para el desarrollo de sus funciones, pero por otro lado podemos observar que un porcentaje notable no toman en cuenta y ello conlleva a que el trabajo no se desarrolla de forma adecuada y que no existe un ambiente favorable para el mejor desempeño laboral. Por lo que un desarrollo de las habilidades sociales de una persona es de suma importancia ya que gracias a ello podemos realizar un buen trabajo.

Primer objetivo específico: determinar la capacidad de influencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, podemos apreciar que la mayoría de los servidores públicos no desarrollan esta habilidad en el ámbito laboral, lo que demuestra que el trabajo se desarrolla de manera simple sin tener en cuenta que esta habilidad es importante para generar lazos de confianza con los demás del entorno y desarrollar mejor las funciones asignadas.

Segundo objetivo específico: describir el manejo de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, podemos indicar que la

mayoría de los trabajadores emplean esta habilidad para un mejor desarrollo de actividades ya que con ello podemos hacer frente a los posibles problemas que puedan suscitarse y poder tener el control de la situación contribuyendo a un mejor ambiente laboral.

Tercer objetivo específico: detallar la capacidad de generar cambios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, de acuerdo a los resultados esta habilidad es aplicado por gran parte de los trabajadores, lo que muestra que la persuasión en los demás compañeros se genera de manera favorable lo que conlleva a un mejor entendimiento con los demás y así generando un ambiente de confianza y amigable.

Cuarto objetivo específico: establecer la capacidad de crear lazos con los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, según a los resultados los trabajadores en gran porcentaje son capaces de generar un ambiente de confianza con sus compañeros y poder desarrollar mejor las funciones asignadas ya que una alianza entre los trabajadores es conveniente y provechó para llevar a cabo un trabajo u entregarlo en un tiempo determinado.

Quinto objetivo específico: identificar la capacidad de cooperación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, podemos apreciar que los trabajadores en su mayoría buscan el compañerismo en el entorno laboral lo que conlleva a una acción de ayuda mutua entre ellos, así existiendo una relación favorable con los trabajadores.

Sexto objetivo específico: examinar el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, mediante los resultados alcanzados podemos apreciar que esta habilidad es tomada muy en cuenta en dicha institución ya que se muestra un porcentaje mayor en la colaboración para el logro de los objetivos trazados y con ello poder llegar de manera oportuna a las necesidades que demanda la población.

## CONCLUSIONES

1. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la capacidad de influencia que es una de las dimensiones de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 37,50% casi nunca utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades, quiere decir que existe una deficiencia en esta habilidad.
2. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la dimensión manejo de conflictos una de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 32,50% siempre utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral, es decir que se encuentra en constante uso.
3. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la dimensión catalizador de cambio una de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 37,50% casi siempre utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral.
4. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la dimensión capacidad de crear lazos con los demás una de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 20% siempre utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral.
5. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la dimensión cooperación con los demás una de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 30% casi siempre utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral.
6. Sobre el análisis de la investigación realizado se llegó a la conclusión de que la dimensión trabajo en equipo conjuntamente con los demás una de las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo nos muestran de que el 30% siempre utilizan esta habilidad para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión capacidad de influir se lleve a cabo talleres de capacitación para mejorar esta habilidad que es de importancia en el desarrollo personal tanto profesional y en el entorno laboral.

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión manejo de conflictos se continúe desarrollando y mejorando constantemente y reforzando con capacitaciones para seguir mejorando esta habilidad que es de importancia en el desarrollo personal tanto profesional y en el entorno laboral de los trabajadores.

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión catalizador de cambio se continúe mejorando constantemente y reforzando con capacitaciones esta habilidad que es de importancia en el desarrollo personal tanto profesional y en el entorno laboral de los trabajadores.

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión capacidad de crear lazos con los demás se refuerce con capacitaciones para seguir mejorando ya que se está descuidando esta habilidad que es de importancia en el desarrollo personal tanto profesional y en el entorno laboral.

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión cooperación se continúe mejorando constantemente ya que esta habilidad permitirá que exista una mejor conexión con los demás en el entorno laboral.

Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo que en la dimensión trabajo en equipo se continúe mejorando constantemente ya que esta habilidad contribuirá en el mejor desarrollo de las actividades y en el cumplimiento de las metas de manera oportuna.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades*. Colombia: Pearson Educación,.
- Caballo, V. E. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: España Editores. S. A.
- Cabrera, L. J. (24 de Setiembre de 2003). *gestiopolis*. Obtenido de Habilidades Sociales e Inteligencia Emocional: <https://www.gestiopolis.com/habilidades-sociales-e-inteligencia-emocional/>
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: ESPOCH.
- Del Cid; Méndez; Sandoval. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Guerrero, G. B. (2015). *Validación de un Programa Lúdico para la Mejora de las Habilidades Sociales en Niños de 9 a 12 Años (Tesis Postgrado)*. Universidad de Granada, Granada.
- Hernández, V. L. (2013). *Desarrollo de Habilidades Sociales en Adolescentes Varones de 15 a 18 Años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la Ciudad de Guayaquil-2012 (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Parraga, C. B. (2012). *Relación entre el nivel de Habilidades Sociales y el Clima Social Familiar de los Adolescentes de la I.E.N Fe y Alegria 11, Comas-2012 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Paucar, L. A. (2012). *El Clima Social Familiar y las Habilidades Sociales de los Alumnos de una Institución Educativa del Callao (Tesis De Postgrado)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Prieto, J. H., & Hoz, A. d. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Quintana, L. L. (2017). *Programa de Habilidades Sociales en Adolescentes de la Institución Educativa "Luis Armando Cabello Hurtado" Manzanilla-Cercado de Lima (Tesis de Postgrado)*. Universidad César Vallejo, Cercado de Lima, Perú.
- Rosales Jimenez, J. J., Caparros Flores, B. M., Molina Rubio, I., & Alonso Delgado, S. H. (2013). *Habilidades Sociales*. España: McGrawHill Education.
- Rosales, J. J., del Milagro Caparrós Flores, B. M., Molina Rubio, I., & Alonso Delgado, S. H. (2013). *Habilidades Sociales*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, S.L.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de Investigación*. Buenos Aires: Editorial Panapo.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

Sánchez, J. C. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Stevens, M. F. (2007). *Habilidades Sociales en el Contexto Educativo (Tesis de Postgrado)*. Universidad del Bío Bío, Chillán.

Thompson, L. J. (29 de Julio de 2009). *Administración en teoría*. Obtenido de Administración en teoría: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>

Valenzuela, C. (12 de Noviembre de 2015). *Que es la gestión pública*. Obtenido de redaccion Perú21: <https://peru21.pe/vida/gestion-publica-204064-noticia/>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TITULO: Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo es la Capacidad de influencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, provincia Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cómo es el Manejo de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cómo es la capacidad de generar cambios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cómo es el Capacidad de crear lazos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cómo es la capacidad de Cooperación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cómo es el Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Diagnosticar las habilidades sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital santa maría de chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la Capacidad de influir de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p>Describir el Manejo de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p>Detallar la capacidad de generar cambios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p>Establecer la capacidad de crear lazos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p>Identificar la capacidad de Cooperación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p> <p>Examinar el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.</p>	<p><b>VARIABLE I:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades Sociales</li> </ul> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de influir</li> <li>- Manejo de conflictos</li> <li>- Catalizador de cambios</li> <li>- Capacidad de crear lazos</li> <li>- Cooperación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>

METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>METODO</b> Deductivo – Inductivo</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental – transeccional</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptivo</p>	<p><b>POBLACION</b> 40 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra es igual a la población 40</p>	<p>TECNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación directa</li> </ul> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Ficha de observación directa</li> </ul> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SPSS V25</li> </ul>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b>  <b>Habilidades Sociales</b> Caballo indica, que las habilidades sociales son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (Caballo, 2007, pág. 17)	DIMENSION 1 - Capacidad de influir El personal debe tener ciertas capacidades de liderazgo para poder desenvolverse en el ámbito laboral.	Persuasión Conformidad social Aceptación social
	DIMENSION 2 - Manejo de conflictos Es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.	Conflicto intrapersonales Conflictos interpersonales Conflictos intergrupales
	DIMENSION 3 - Catalizador de cambios Son personas que influyen e inspiran en determinados procesos sociales (cambios), aunque no participen directamente en ellos.	Deseo de Ayudar Confianza Inspiración
	DIMENSION 4 - Capacidad de crear lazos Son las relaciones fuertes y saludables que son importantes a lo largo de la vida. Sus vínculos sociales con familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo y otros impactan sobre su bienestar mental, emocional e incluso físico.	Confidencialidad Apoyo Reciprocidad
	DIMENSION 5 - Cooperación La cooperación o colaboración es la tarea de ayudar y servir, de una manera desinteresada, a los demás. Para que las personas sean colaboradoras y cooperantes, es necesario que se desarrolle en ellos un espíritu generoso y solidario.	La distribución de responsabilidades La delegación de tareas Las acciones coordinadas.
	DIMENSION 6 - Trabajo en equipo Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y del complemento humano para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Se origina también de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la obtención de objetivos en las organizaciones.	Disposición Convivencia Interacción

Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o Preguntas	E.V
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>Habilidades sociales</b>	<b>DIMENSION 1:</b>  Capacidad de influir	Persuasión	16.67%	3	1. ¿La habilidad de convencimiento se aplica para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral?	Nunca (A) Casi nunca (B) A veces (C) Casi siempre (D) Siempre (E)
		Conformidad social			2. ¿Usted genera cambios en el comportamiento laboral de sus compañeros?	
		Aceptación social			3. ¿Usted crea un ambiente favorable con sus compañeros de trabajo?	
	<b>DIMENSION 2:</b>  Manejo de conflictos	Conflicto intrapersonales	16.67%	3	4. ¿Usted maneja discretamente los problemas personales que puedan afectar su desempeño laboral?	
		Conflictos interpersonales			5. ¿La empatía es una acción que usted cultiva con sus compañeros de trabajo?	
		Conflictos intergrupales			6. ¿Usted busca que sus compañeros impartan la igualdad social en su entorno laboral?	
	<b>DIMENSION 3:</b>  Catalizador de cambio	Deseo de ayudar	16.67%	3	7. ¿La ayuda mutua es una acción que se pone en práctica con sus compañeros en el entorno laboral?	
		Confianza			8. ¿El actuar de sus compañeros de trabajo le genera a usted una confianza favorable?	
		Inspiración			9. ¿Usted infunde que sus compañeros tengan un mayor compromiso en el desarrollo de las actividades laborales?	
	<b>DIMENSION 4:</b>	Confidencialidad	16.67%	3	10. ¿La privacidad de sus compañeros ante situaciones del entorno laboral es confiable para usted?	

	Capacidad de crear lazos	Apoyo Reciprocidad			11. ¿Usted apoya voluntariamente a sus compañeros de trabajo en el desarrollo de las actividades?		
					12. ¿La reciprocidad es una acción que emplea con sus compañeros del trabajo?		
	<b>DIMENSION 5:</b> Cooperación	La distribución de responsabilidades	La delegación de tareas Las acciones coordinadas.	16.67%	3		13. ¿Las responsabilidades que son asignados a sus compañeros son adecuados al personal destinado al área?
							14. ¿Cuándo se le asigna una tarea al compañero, lo desarrolla de manera apropiada?
							15. ¿Los trabajos en el entorno laboral se desarrollan de manera coordinada con las demás áreas competentes?
	<b>DIMENSION 6:</b> Trabajo en equipo	Disposición	Convivencia Interacción	16.67%	3		16. ¿El apoyo a sus compañeros para el desarrollo de las actividades se emplea en su entorno laboral?
		17. ¿En los tiempos libres usted busca el compañerismo y crea una relación favorable con los demás?					
		18. ¿La comunicación entre sus compañeros del entorno laboral se da de forma abierta y sincera?					

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES:**

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: Magister en Administración de Empresas

Fecha: 24.1.08.14

**II. OBSERVACIONES:**

**FORMA:**

.....  
.....  
.....

**ESTRUCTURA:** (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejore en los ítems, se mas directo  
en pregunta y use palabras sencillas

**CONTENIDO:** (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

**III. VALIDACIÓN:**

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....

  
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
Rosa Nelida Ascue Ruiz  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 82346273

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGREDA CERVA

Grado Académico: MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACIÓN

Fecha: 04.1.09.15

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

.....  
.....  
.....

#### ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....

#### CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EDUCATIVAS

Mg. Henry W. Agreda Cerro

DOCENTE

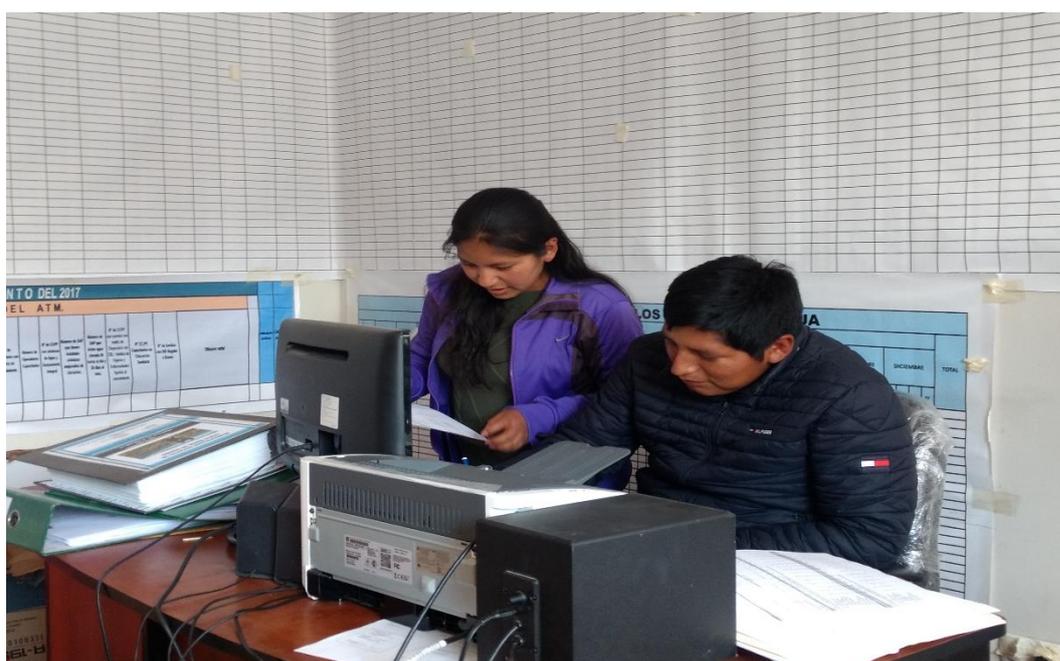
CLAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador

DNI... 18142062



## Anexo 5: Fotografías de la investigación









**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**CUESTIONARIO**

Estimado trabajador (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: Diagnóstico de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac, 2017. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino ( )      Masculino ( )

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años ( )
- b) de 26 a 35 años ( )
- c) de 36 a 45 años ( )
- d) de 46 a más ( )

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado

- a) Primaria ( )
- b) Secundaria ( )
- c) Instituto tecnológico ( )
- d) Universidad ( )

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	PREGUNTAS	ITEMS				
		A	B	C	D	E
	<b>DIMENSIÓN: Capacidad de influir</b>					
1	¿La habilidad de convencimiento se aplica para el desarrollo de las actividades en el entorno laboral?					
2	¿Usted genera cambios en el comportamiento laboral de sus compañeros?					
3	¿Usted crea un ambiente favorable con sus compañeros de trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN: Manejo de conflictos</b>					
4	¿Usted maneja discretamente los problemas personales que puedan afectar su desempeño laboral?					
5	¿La empatía es una acción que usted cultiva con sus compañeros de trabajo?					
6	¿Usted busca que sus compañeros impartan la igualdad social en su entorno laboral?					
	<b>DIMENSIÓN: Catalizador de cambio</b>					
7	¿La ayuda mutua es una acción que se pone en práctica con sus compañeros en el entorno laboral?					
8	¿El actuar de sus compañeros de trabajo le genera a usted una confianza favorable?					
9	¿Usted infunde que sus compañeros tengan un mayor compromiso en el desarrollo de las actividades laborales?					
	<b>DIMENSIÓN: Capacidad de crear lazos</b>					
10	¿La privacidad de sus compañeros ante situaciones del entorno laboral es confiable para usted?					
11	¿Usted apoya voluntariamente a sus compañeros de trabajo en el desarrollo de las actividades?					

12	¿La reciprocidad en una acción que emplea con sus compañeros del trabajo?					
	DIMENSIÓN: Cooperación	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
13	¿Las responsabilidades que son asignados a sus compañeros son adecuados al personal destinado al área?					
14	¿Cuándo se le asigna una tarea al compañero, lo desarrolla de manera apropiada?					
15	¿Los trabajos en el entorno laboral se desarrollan de manera coordinada con las demás áreas competentes?					
	DIMENSIÓN: Trabajo en equipo	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
16	¿El apoyo a sus compañeros para el desarrollo de las actividades se emplea en su entorno laboral?					
17	¿En los tiempos libres usted busca el compañerismo y crea una relación favorable con los demás?					
18	¿La comunicación entre sus compañeros del entorno laboral se da de forma abierta y sincera?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 7: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
encuestado 1	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	71
encuestado 2	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	80
encuestado 3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	57
encuestado 4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	79
encuestado 5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	74
encuestado 6	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	78
encuestado 7	5	5	4	3	3	5	5	3	5	1	5	5	4	5	3	2	5	3	71
encuestado 8	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	74
encuestado 9	3	1	5	3	3	1	1	5	1	3	3	1	5	2	2	4	3	4	50
encuestado 10	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	77
encuestado 11	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	73
encuestado 12	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	76
encuestado 13	5	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	76
encuestado 14	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	71
encuestado 15	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	77
encuestado 16	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	66
encuestado 17	5	1	3	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	73
encuestado 18	3	4	1	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	74
encuestado 19	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	5	3	5	4	72
encuestado 20	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	3	4	61
encuestado 21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	80
encuestado 22	4	3	3	5	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	3	5	4	64
encuestado 23	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	76
encuestado 24	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	82
encuestado 25	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	70
encuestado 26	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	79

encuestado 27	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	68
encuestado 28	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	62
encuestado 29	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	70
encuestado 30	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	54
encuestado 31	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	2	73
encuestado 32	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	83
encuestado 33	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	76
encuestado 34	5	4	5	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	76
encuestado 35	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	81
encuestado 36	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	66
encuestado 37	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	58
encuestado 38	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	68
encuestado 39	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	68
encuestado 40	3	3	3	5	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	60
<b>sub total</b>	163	146	162	181	152	159	151	151	152	140	165	156	156	148	158	155	179	170	2844

Anexo 8: Ficha de Observación Directa

FICHA DE OBSERVACIÓN

Tema o asunto: Habilidades Sociales de los trabajadores de la municipalidad distrital Santa María de Chicmo.

Sujeto(s) de observación: Trabajadores de la Municipalidad distrital Santa María de Chicmo.

Descripción de la observación:

En la localidad de la Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo de la provincia de Andahuaylas, se realizó la visita a dicha institución donde se pudo observar los siguientes hechos:

- Los trabajadores llegan tarde al local de trabajo.
- Existe un comportamiento agresivo por parte de los trabajadores
- Existe conflictos entre compañeros
- Dificultad en absolver las dudas de sus compañeros y no solo de esos, también de los pobladores que se acercan para su atención.
- Traen problemas del hogar al trabajo lo que no les permite llevar acabo su trabajo de forma adecuada.
- Falta de respeto entre compañeros por temas que son fuera del entorno laboral.
- Inasistencias o Faltas al local de trabajo las cuales son injustificadas.
- Trabajadores que asisten de manera informal.
- Ausencia en el área de trabajo
- Incumplimiento con las funciones laborales
- Falta de una comunicación eficaz y asertiva.

Lugar: Municipalidad Distrital Santa María de Chicmo

Hora: 10:27 am.

Fecha: 13/09/18

Magali Luz Rojas Villalobos.

Nombre del Investigador

