



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL  
CIUDAD DE REQUENA, AÑO 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN PSICOLOGÍA

AUTOR (ES): Bach. Psic. Karla Olenka Pezo Fasanando  
Bach. Psic. Jimmy Bladimir Muñoz Jiménez

ASESOR (S): Lic. José Díaz Guerrero, Mgr.

Región Loreto, Perú

2021

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Investigación titulado:

**"HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL  
CIUDAD DE REQUENA, AÑO 2021"**

De los alumnos: **KARLA OLENKA PEZO FASANANDO Y JIMMY BLADIMIR  
MUÑOZ JIMÉNEZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó  
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje  
de **2% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 11 de Enero del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

## **DEDICATORIA**

A la vida...

Por haber cruzado en mí camino una opción por el cambio, para salir adelante y ser quien soy. A mis Padres... A mi Madre por estar siempre ahí con su apoyo incondicional, dedicación, esmero y confianza.

A mi padre, por su apoyo, dirigido siempre al alcance de esta meta, por sus palabras de aliento en los momentos más difíciles...

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento al Dios que nos habita, por brindarnos la guía y las herramientas oportunas para construir la historia de vida.

Gracias a mí misma/o por confiar y no desfallecer mientras las circunstancias eran adversas.

Gracias a los padres que nos acompañan en el camino, por el apoyo incondicional, por cumplir su labor amorosamente.

Al Lic. Luis Alberto Orejuela Arellano,  
Mgr por el asesoramiento metodológico

A todas las personas involucradas que nos ayudaron a cumplir este objetivo, gracias.

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 518-2021-UCP-FCS, del 27 de Mayo del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

- **Méd. Mgr. Jimmy Roner Esteves Picón** **Presidente**
- **Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo** **Miembro**
- **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila** **Miembro**

Como Asesor: **Psic. José Alberto Díaz Guerrero.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 a.m. horas, del día Martes 25 de Enero del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de PSICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL, CIUDAD DE REQUENA, AÑO 2021"**.

Presentado por las sustentantes: **KARLA OLENKA PEZO FASANANDO**  
**JIMMY BLADIMIR MUÑOZ JIMÉNEZ**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**  
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:  
**Respondidas Satisfactoriamente**


El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:  
**La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA 17**  
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.



**Méd. Mgr. Jimmy Roner Esteves Picón**  
**Presidente**



**Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo**  
**Miembro**



**Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila**  
**Miembro**

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contactanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

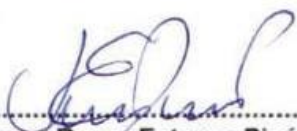
Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagnón 933

Universidad Científica del Perú

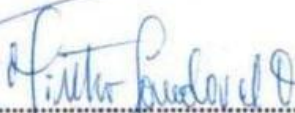
www.ucp.edu.pe

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DIA MARTES 25 DE ENERO DE 2022, EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.


MIEMBROS DEL JURADO



.....  
Méd. Jimmy Roner Esteves Picón, Mgr.  
Presidente



.....  
Psic. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo.  
1er. Miembro del Jurado



.....  
Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.  
2do. Miembro del Jurado



.....  
Psic. José Alberto Díaz Guerrero  
Asesor

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Pag.

Portada	i
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Hoja de aprobación	
<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
Índice de contenido	VII
Índice de cuadros y tablas	vii
Resumen	XI
Abstract	XII
<b>Capítulo I. Marco teórico</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes de estudio	13
1.2. Bases teóricas	18
1.2.1. Habilidades sociales	18
1.2.1.1. Definición de habilidades sociales	18
1.2.1.2. Inicios de las habilidades sociales	19
1.2.1.3. Componentes de las habilidades sociales	19
1.2.1.4. Características de las habilidades sociales	20
1.2.1.5. Importancia de las habilidades sociales	20
1.2.1.6. Mecanismos de adquisición de las habilidades sociales	21
1.2.1.7. Elementos de las habilidades sociales	22
1.2.1.8. Dimensiones de las habilidades sociales	23
1.2.1.9. Las 7 habilidades sociales clave en el mundo laboral	24
1.2.1.10. Como mejorar las habilidades sociales en el trabajo	25
1.2.2. Desempeño laboral	26
1.2.2.1. Definición de desempeño laboral	26
1.2.2.2. Elementos del desempeño laboral	27
1.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral	27
1.2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño	28
1.2.2.5. Objetivos del desempeño laboral	30
1.2.2.6. Estrategias para mejorar el desempeño laboral	31

1.2.3.	Definición de términos básicos	32
<b>Capítulo II.</b>	<b>Planteamiento de problema</b>	<b>34</b>
2.1.	Descripción del problema	34
2.2.	Formulación del problema	36
2.2.1.	Problema general	36
2.2.2.	Problemas específicos	36
2.3.	Objetivos	37
2.3.1.	Objetivo general	37
2.3.2.	Objetivos específicos	37
2.4.	Hipótesis	38
2.5.	Variables	39
2.5.1.	Identificación de variables	39
2.5.2.	Definición conceptual y operacional de las variables	39
2.5.3.	Operacionalización de las variables	40
<b>Capítulo III.</b>	<b>Metodología</b>	<b>41</b>
3.1.	Tipo de diseño de investigación	41
3.2.	Población y muestra	42
3.3.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	46
3.4.	Procesamiento y análisis de datos	50
3.5.	Aspectos éticos	50
<b>Capítulo IV.</b>	<b>Resultados</b>	<b>51</b>
<b>Capítulo V.</b>	<b>Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>	<b>73</b>
5.1.	Discusión	73
5.2.	Conclusiones	77
5.3.	Recomendaciones	79
<b>Referencias bibliográficas</b>		<b>80</b>
Anexos		85
Anexo N° 1:	Matriz de consistencia	84
Anexo N° 2	Consentimiento informado	87
Anexo N° 3:	Instrumentos de recolección de datos	89



## ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

TÍTULO	Pág.
Cuadro 1. <i>Variable independiente, factores e indicadores</i>	38
Cuadro 2. <i>Población</i>	40
Cuadro 3. <i>Sociodemografía de la población</i>	42
Cuadro 4. <i>Especificaciones escala habilidades sociales</i>	44
Cuadro 5. <i>Niveles y rangos escala habilidades sociales</i>	44
Cuadro 6. <i>Especificaciones escala desempeño laboral</i>	45
Cuadro 7. <i>Niveles y rangos escala desempeño laboral</i>	46
Cuadro 8. <i>Nivel de confiabilidad</i>	46
Tabla 1. <i>Edad - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	48
Tabla 2. <i>Sexo - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	49
Tabla 3. <i>Estado civil - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	50
Tabla 4. <i>Grado de instrucción - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	51
Tabla 5. <i>Habilidades Sociales - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	52
Tabla 6. <i>Autoexpresión en situaciones sociales - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	53
Tabla 7. <i>Defensa de los propios derechos como consumidor - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	54
Tabla 8. <i>Expresión de enfado o disconformidad - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	55
Tabla 9. <i>Decir no y cortar interacciones - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	56
Tabla 10. <i>Hacer peticiones - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	57
Tabla 11. <i>Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	58

Tabla 12.	<i>Desempeño Laboral - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	59
Tabla 13.	<i>Calidad de trabajo - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	60
Tabla 14.	<i>Responsabilidad - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	61
Tabla 15.	<i>Compromiso institucional - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	62
Tabla 16.	<i>Liderazgo y trabajo en equipo - trabajadores “UGEL Requena” 2021</i>	64
Tabla 17.	<i>Prueba de Normalidad</i>	65
Tabla 18.	<i>Correlación habilidades sociales y desempeño laboral</i>	66
Tabla 19.	<i>Correlación habilidad sociales y calidad de trabajo</i>	67
Tabla 20.	<i>Correlación habilidad sociales y responsabilidad</i>	68
Tabla 21.	<i>Correlación habilidad sociales y compromiso institucional</i>	69
Tabla 22.	<i>Correlación habilidad sociales y Liderazgo y trabajo en equipo</i>	70

---

## RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

Investigación sustentada en el enfoque cuantitativo y método hipotético – deductivo, la población conformada por 122 trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, se utilizó el muestreo aleatorio simple siendo 53 trabajadores la muestra, la técnica fue la psicométrica, los instrumentos fueron escala de Habilidades sociales (EHS) de Gismero y la escala de desempeño laboral. Para procesar la información se utilizó el paquete informático SPSSv23, teniendo como resultados respecto variable habilidades sociales, el 5,7 % mostraron un nivel muy bajo de habilidades sociales, 35,8 % nivel bajo, 49,1 % un nivel medio y el 9,4% un alto nivel habilidades sociales. Variable desempeño laboral, un 41,5 % obtuvo un nivel satisfactorio, 41,5 % moderado, 13,2 % excelente y solo un 3,8 % de los trabajadores obtuvieron un deficiente desempeño laboral. Se concluye: Existe una relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena ( $r= 0,489$ ;  $p=0,030$ ; correlación media positiva).

Palabras claves: habilidades sociales, desempeño, laboral

## ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship that exists between social skills and job performance in the workers of the local educational management unit - UGEL, city of Requena, year 2021.

Research supported by the quantitative approach and hypothetical-deductive method, the population made up of 122 workers from the local educational management unit - UGEL, city of Requena, simple random sampling was used, with 53 workers being the sample, the technique was psychometric, The instruments were the Gissero Social Skills Scale (EHS) and the Job Performance Scale. To process the information, the SPSSv23 computer package was used, having as results regarding the variable social skills, 5.7% showed a very low level of social skills, 35.8% low level, 49.1% a medium level and 9,4% a high level of social skills. Variable work performance, 41.5% obtained a satisfactory level, 41.5% moderate, 13.2% excellent and only 3.8% of the workers obtained a poor work performance. It is concluded: There is a relationship between social skills and job performance in the workers of the local educational management unit - UGEL, city of Requena ( $r = 0.489$ ;  $p = 0.030$ ; positive mean correlation).

Keywords: social skills, performance, work

## **Capítulo I. Marco Teórico**

### **1.1. Antecedentes de estudio**

En la presente investigación por no encontrar antecedentes con las mismas variables se consideró antecedentes de estudio que al menos tengan una variable en común, pero si con la misma unidad de análisis.

#### **Antecedentes de estudios internacionales**

Pereira, J. (2019) en su investigación tuvo como objetivo identificar el clima organizacional con el fin de potencializar el desempeño laboral en una organización de la ciudad de Bogotá, estudio cualitativo descriptivo, población de estudio 10 trabajadores, instrumentos la entrevista, concluyó: los factores que influyen en el estado anímico de los sujetos son importantes, además sería bueno separarlos estos aspectos de su vida y los sujetos no se vean afectados de forma negativa logrando un buen desempeño laboral, es de suma importancia que en la Gerencia del talento humano, apoyada por un profesional en Psicología, y de esta manera se logran mejores resultados en la felicidad de los trabajadores y por último el clima organizacional en la empresa es importante para que los sujetos se sientan a gusto en el desempeño laboral y a si se potenciará sus conocimientos y mejorar la productividad.

Blanco, P. (2018) en su estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el bienestar psicológico y las habilidades sociales en personal de salud en la provincia de Buenos Aires. Investigación no experimental descriptiva correlacional, con una población de 100 trabajadores, muestreo no probabilístico –intencional siendo 100 trabajadores en los turnos mañana (38), tarde (28), noche (21), turno rotativo (7) y (6) turno intermedio. Resultados: los trabajadores de salud que tuvieron mayor puntuación de habilidades sociales dimensión autoexpresión (23.45), decir no (16.66) y en peticiones (16.58). concluye: se observó evidencia de relación entre el bienestar social y las habilidades sociales como también resultado relevante las variables sexo, edad, antigüedad en el trabajo.

Zans, A. (2017) en su investigación tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores

administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria e Matagalpa, Managua. La investigación fue mixta, tuvo paradigma filosófico, post-positivista, y por la parte cuantitativa diseño no experimental descriptivo correlacional, se incluyó una población de 88 trabajadores y la muestra fue por conveniencia siendo esta 59 trabajadores. Se utilizaron las técnicas de la entrevista no estructuradas, la observación, revisión de documentos sesiones, grupos de enfoque. Concluye: el desempeño laboral que se desarrolla en la facultad regional es bajo, sin embargo, las tareas se realizan en el tiempo solicitado, siendo la toma de decisiones individual pero no tienen plan de capacitación. Los trabajadores opinan que el mejoramiento del clima organizacional incide en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales que nos hacen sentir bien dentro de la organización.

### **Antecedentes de estudios nacionales**

Dávila, E, y Dávila J. (2019) en su investigación tuvo como finalidad determinar la relación de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Max, Gonzales Navarro del distrito de Uchumarca, La libertad. Tipo de estudio descriptivo, diseño correlacional, con una población de estudio de 17 trabajadores, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia siendo la muestra igual que la población, se utilizó el cuestionario de Sonia Palma para el desempeño laboral SL-SPC y el instrumento para las habilidades sociales fue tomado (OID – Organizational Dynamics Incorporated). Resultados: variable habilidades sociales el 35.29% está en el nivel regular, y el 64.71% están en nivel bajo, evidenciando que las habilidades sociales de los trabajadores son bajas, el desempeño laboral, el 58.81% están en un nivel regular y el 41.18% se encuentran en nivel bajo, se afirma que los trabajadores tienen nivel de desempeño laboral regular, por lo tanto se evidencia relación positiva significativa entre las habilidades sociales y desempeño laboral, siendo positivas a mayor habilidad social mayor será el desempeño laboral.

Flores, Y. (2019) en su estudio evidencia la relación de la autoestima y las habilidades sociales en los trabajadores del Centro de Salud Socos, provincia de Huamanga - Ayacucho. Investigación según intervención fue observacional, en la planificación es prospectivo, en el número de ocasiones de medición transversal y analítico según sus variaciones, nivel relacional y diseño epidemiológico. Población conformada por 17 trabajadores, se usó la técnica psicométrica y la escala de habilidades sociales de Gismero y la escala de autoestima de Rosenberg. Resultados: el nivel de habilidades sociales, el 47% medio, 35% alto, 12% bajo y el 6% muy alto. Nivel de autoestima, el 88% alta, 12% media. Concluye: se observó relación entre la autoestima y las habilidades sociales en los trabajadores del Centro de Salud Socos (Tau-C de Kendall=0,613  $p=0,002 < 0,005$ ), además los trabajadores presentan puntaje al nivel medio de habilidades sociales.

Contreras, K. (2019), en su investigación analizó como las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores municipales en Huánuco. Estudio aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, población compuesta por 624 trabajadores con un muestreo no probabilístico quedo en 115 trabajadores. Resultados: el uso del test psicológico para medir el comportamiento, el 24.35% dijo que si y el 75.65% no lo usa. Evalúan las acciones en relación a su conducta en los trabajadores, el 38.24% si evalúa, el 37.39 no evalúa y el 24.35% conjuntamente, identifica las habilidades sociales, el 73.04% no y el 26.96% si, inducción de motivación en el trabajo, el 43.48% no hubo, el 34.78% si participo y el 21.74% hubo taller de socialización, recibió entrenamiento sobre asertividad, el 39.13% capacitaciones, el 35.65% hubo entrenamiento y el 25.22% no hubo. Desempeño de funciones, el 44.35% en desacuerdo, 38.26% de acuerdo y el 17.39% muy de acuerdo. Concluye: se halló evidencia de relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, además de que la conducta de los trabajadores y el pensamiento influyen en el desempeño laboral.

Pajares, T. (2019) en su investigación relacionó el clima laboral y las habilidades sociales de colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, investigación cuantitativa diseño descriptivo correlacional, con una población de 140 colaboradores, con muestra no probabilística siendo esta 140 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y psicométrica y como instrumentos los cuestionarios del clima laboral CL-SPC, y la escala de habilidades sociales EHS. Los resultados de la variable habilidades sociales, el 48.60% tuvo un nivel medio, el 44.3% nivel bajo y el 7.1% nivel alto, en el clima laboral el 25.7% dio que es muy favorable, el 41.4% dijo desfavorable – medio, el 18.6% dijo favorable y el 14.3% muy desfavorable. Concluye: Se evidencia Correlacion significativa entre clima laboral y habilidades sociales en los colaboradores de una empresa en Chiclayo.

Flores, G (2018) en su investigación relacionó las habilidades sociales y el desempeño laboral de promotoras educativas en San Juan de Lurigancho, Lima. Investigación aplicada diseño no experimental descriptivo correlacional, población constituida por 95 promotoras de salud, se utilizó el instrumento de Goldstein para las habilidades sociales y el cuestionario de Gloria Flores para el desempeño laboral. Resultados: los niveles de habilidades sociales, el 43.2% son desarrolladas, 35.8% en proceso y el 21.1% por desarrollar. Habilidades básicas, el 56.8% en proceso, 27.4% desarrolladas y el 15.8% por desarrollar. Habilidades avanzadas, el 54.7% desarrolladas, 31.6% en proceso y el 13.7% por desarrollar. Habilidades relacionadas con los sentimientos, el 55.8% desarrolladas, 28.4% en proceso y el 15.8% por desarrollar. Habilidades alternativas a la agresión, el 57.8% desarrolladas, 30.6% en proceso y el 11.6% por desarrollar. Habilidades frente al estrés, el 63.2% desarrolladas, 20% en proceso y el 16.8% por desarrollar. Habilidades de planificación, el 55.8% desarrolladas, 31.6% en proceso y el 12.6% por desarrollar. Nivel de desempeño laboral, el 47.4% alto, 32.6% medio y el 20% bajo. Nivel de trabajo, el 54.7% bajo, 25.3% alto y el 20% medio. Capacidad comunicativa, el 44.2% alto, 42.1% medio y el 13.7% bajo. Proyección social y comunitaria, el 46.3% alto, 27.4% medio y el 26.3% bajo. Características personales, el 35.8% alto,



37.7% medio y el 29.5% bajo. Concluye: se evidencia relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las promotoras educativas (Rho= 0,788, p=0,000<0,05)

Pahuara, A. (2017) en su investigación evidenció relación entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L, Lima. Investigación cuantitativa, estudio básico, descriptivo correlacional, diseño no experimental, población conformada por 44 trabajadores. El nivel de habilidades sociales, el 86.4% dijo bueno, 13.6% regular. Niveles de autoestima según percepción, el 52.3% bueno y el 47.7% regular. Niveles de comunicación, el 81.8% bueno y el 18.2% regular. Niveles de asertividad, el 81.8% bueno, 15.9% regular y 2.3% malo. Niveles toma de decisiones, el 90.9% regular y el 9.1% malo. Productividad laboral, el 84.1% bueno y el 15.9% regular. Niveles de puestos de trabajo, el 81.8% bueno y el 18.2% regular. Niveles de recursos, el 81.8% bueno, el 15.9% regular y el 2.3% malo. Niveles de medio ambiente, el 77.3% bueno, 20.5% regular y el 2.3% malo. Concluye se evidencia relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los empleados empresa Gonsep. (Rho= 0.732, p=0.000<0.05)

### **Antecedentes de estudio local**

Gonzales, M. y Romaina, A. (2019) en su investigación determinar la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral de los colaboradores en la pequeña empresa Tamani Ahuanari, Iquitos. Investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional, población conformada por 15 personas, la muestra fue por conveniencia siendo igual a la población, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidencian en el desempeño laboral referente a la calidad de trabajo, el 66.7% está de acuerdo con la puntualidad, el 73.3% está de acuerdo con la creatividad para solucionar dificultades en el trabajo, el 80% la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas y finalmente el 80% en promedio están de acuerdo con la calidad de trabajo, referente al trabajo en equipo, el 26.7%

está de acuerdo que la experiencia en labores similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo logrando los objetivos trazados, el 100% están de acuerdo que los equipos de trabajo obtienen productos de calidad, ya que los trabajos son entregados de manera óptima. Concluye: se evidencia relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral con  $p=0.002<0.05$  de los colaboradores de la empresa Tamani Ahuanari.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Habilidades sociales**

#### **1.2.1.1. Definición de habilidades sociales**

Según Gil (1984) La habilidad es una pericia que adquieren las personas y al practicarle crean conocimientos dentro de las etapas de su vida. Gil (como se citó en Daza, 2017).

Goldstein (1989) afirma que las habilidades sociales son formas conductuales puntuales y primordiales que muestran los sujetos para poder relacionarse y comunicarse de forma cordial ya afectiva socialmente Goldstein (como se citó en Lagos, 2018).

Asimismo, Monjas (1999) argumenta que las habilidades sociales son formas de comportarse o capacidades sociales especiales, para ejecutar una labor personal, son conductas que se aprenden durante nuestra vida y no son rasgos de personalidad, más bien conductas del sujeto de tipo personal para poder relacionarse con otras personas Monjas (como se citó en Jara, 2018)

Según Gismero (2000) detalla las habilidades sociales como conjunto de respuestas no verbales y verbales, mediante el cual el sujeto se manifiesta en su entorno, como sus necesidades, preferencias, sentimientos, usando el respeto en las demás personas y como consecuencia se muestra el auto reforzamiento e incrementa la posibilidad de alcanzar ayuda externa Gismero (como se citó en Suero, 2015)

Caballo (1993) define las habilidades sociales como conjunto de formas de comportarse que la persona muestra en un contexto personal, donde hace notar sus sentimientos, opiniones, deseos, formas adecuadas de comportarse en la situación, y respeta la forma conductual de los demás

resolviendo dificultades que se pueden dar en una situación. Caballo (como se citó en Sánchez, 2016).

#### **1.2.1.2. Inicios de las habilidades sociales**

Las habilidades sociales se inician desde el concepto de “habilidad” dado a las relaciones. Según Skinner afirma que el aprendizaje se basa en repeticiones continuas donde adquirimos conductas. Rotter (1954) nos indica que la conducta se compone de dos formas, una por los actos encubiertos y acciones observables, que se muestran en comportamientos seguidos. Según Bandura (1987), en la teoría del aprendizaje social, nos dice que la conducta no viene de forma innata en las personas, sino que se da del resultado del aprendizaje mediante la vivencia. Es importante apreciar que el comportamiento es condicional por el ambiente, y las formas específicas de las personas a esta relación se le denomina “Reciprocidad Triádica”. Los elementos mencionados interaccionan de manera diferente en las personas y su relación se dará según las particularidades de cada persona y según su situación en la que están. Es así que Phillips (1985), detalla que los intentos de entrenamiento en habilidades sociales se basan en trabajos hechos con niños, por autores como Jack (1934), Murphy y Newcomb (1937), Page (1936), Thompson (1952) y Williams (1935), los mismos que estudiaron la conducta social en infantes, considerándoseles en la actualidad en el área de las habilidades sociales. Phillips, Jack, Murphy y Newcomb, Page, Thompson y Williams (como se citó en Caballo, 1993).

#### **1.2.1.3. Componentes de las habilidades sociales**

Asimismo, Vallés (2000) afirma que los componentes están integrados en tres sistemas de contestaciones y esto son: **Conductual**. Son las formas de movernos, hablar, relacionarnos, mímicas, gestos que podemos expresar. **Cognitivo**. Formado por la interpretación de distintas situaciones con los demás, es decir formado por la observación, atribuciones y pensamientos. **Fisiológicos o emocionales, afectivos**. Compuesta por los elementos emocionales afectivos, sentimientos que nosotros

expresamos. En lo psicofisiológico esta la ansiedad, signos vitales, cambios de color de la piel según los estímulos que se muestran como el ritmo cardiaco. Vallés (como se citó en Suero, 2015).

#### **1.2.1.4. Características de las habilidades sociales**

Según Castilla (2004) argumenta las siguientes características: están se concretan mediante el aprendizaje que tenga el sujeto, como la interacción, imitación, error y ensayo, esto es interactivo siendo un intercambio básico entre las personas dentro de su contexto, estas son formas conductuales no verbales y verbales, en la experiencia se basa en reacciones del medio y las particularidades de los sujetos, y el deterioro o incremento social que pueden ser definidos en la mejora del aprendizaje de los sujetos Castilla (como se citó en Aubone, 2016).

#### **1.2.1.5. Importancia de las habilidades sociales**

Distintos autores mencionan la importancia en las diversas áreas como: **Salud.** Según Caballo (1983) y Valles (1996), detallan la importancia en esta área, el profesional de salud mental, la psicología de la salud, se basa en las habilidades como estrategia para solucionar dificultades en los tratamientos psicológicos, como depresión, ansiedad, esquizofrenia, alcoholismo, trastornos de personalidad, que muestran los sujetos en situaciones adversas. Caballo y Valles (como se citó en Díaz, 2017). **Social.** Monjas (1993) y Valles (1996) Muestra la importancia de las habilidades en el ámbito social, en donde los sujetos se relacionan con su entorno, se basa en las buenas relaciones sociales que los sujetos tengan con sus similares, y que les permitirá alcanzar al éxito en su desarrollo personal, influenciado por la sociabilidad y relaciones interpersonales con su medio que les rodea. Monjas y Valles (como se citó en Díaz, 2017). **Laboral.** Asimismo, García y Valles (1995), Valles (1996), detallan la importancia de las habilidades sociales en el ámbito laboral, en este aspecto las habilidades conducen al sujeto a visualizar una capacidad de comunicación, en base a la correspondencia al éxito que desean obtener.

También se hace presente el liderazgo en conducir a un grupo otorgándoles programas y estrategias que formen y favorezcan a los empleados. García, Valles y Valles (como se citó en Díaz, 2017). **Familiar.** Según Caballo (1983) y Valles (1996) afirman que estas habilidades se basan en la comunicación que se dan a los integrantes de una familia, así como las parejas, padres e hijos mostrando armonía en la casa y usan estrategias para enfrentar las dificultades que puedan existir entre los miembros de la familia. Caballo y Valles (Como se citó en Díaz, 2017).

#### **1.2.1.6. Mecanismos de adquisición de las habilidades sociales**

Asimismo, Muñoz, Crespi y Angrehs (2011), detallan que las habilidades sociales se aprenden, al igual que otros comportamientos y se otorga según estos mecanismos. **El aprendizaje por experiencia directa.** Se analiza las conductas interpersonales que se ven influenciadas a la función de las consecuencias de la conducta social que generan. **El aprendizaje por observación.** Los infantes aprenden por medio del aprendizaje significativo modelan comportamientos y es su principal fuente de aprendizaje en sus etapas de desarrollo, y los van aprendiendo desde la familia y el ambiente social, además hay que recalcar que este aprendizaje es simbólico ya que imitan conductas de lo que observan en películas televisivas, generando aprendizajes que pueden ser adecuados o no reflejado en su comportamiento. **El aprendizaje verbal o instruccional.** Los infantes logran su aprendizaje por medio del lenguaje oral, mediante incitaciones, preguntas, disciplinas o sugerencias verbales, es una forma indirecta de aprendizaje, según lo captan se genera un aprendizaje. **El aprendizaje por retroalimentación interpersonal.** Basada en la información que se obtiene al interactuar con otros sujetos, dando una reacción frente a la forma conductual y ayuda a cambiar sin usar ensayos. Muñoz, Crespi y Angrehs (como se citó en Lagos, 2018).

### 1.2.1.7. Elementos de las habilidades sociales

Asimismo, Vallés y Vallés (1996), considera los siguientes elementos: **La comunicación.** Es la habilidad de los sujetos al generar mensajes a otros sujetos. Estos se tienen una particularidad que saben dar y recibir mensajes, conocen las señales emocionales sincronizan los mensajes, median en situaciones difíciles, escuchan atentamente, buscan la comprensión y no muestran dificultades al compartir la información frente a los demás. **La capacidad de influencia.** Aquí se encuentran los sujetos con capacidad de persuasión, sujetos que presentan poder de convencimiento a los demás en situaciones, los sujetos presentan una característica primordial que es el poder de convencimiento, basados en evidencias induciéndolos a pensar de una forma determinada y usan estrategias de manera indirecta para lograr el apoyo de los demás sujetos, siempre recurren a argumentos claros con el objetivo de convencer a las personas. **El liderazgo.** Habilidad que muestra la persona para influenciar en las demás personas, estos sujetos se caracterizan por ser motivadores, alegres, para lograr logros para todos los del equipo, además cuando amerita tomar decisiones lo hacen, pero favoreciendo a los demás y muestran el liderazgo con el ejemplo. **La canalización del cambio.** Son habilidades de los sujetos de guiar a los cambios frente a una situación, la característica principal es que los sujetos saben las necesidades, enfrentan lo establecido, eliminan fronteras, desean el cambio comprometiendo a los demás sujetos en este cambio y realizan los cambios para el bienestar de los demás. **La resolución de conflictos.** Esta habilidad se jacta por buscar estrategias para resolver dificultades de distintos índoles que se dan en su ambiente. La característica principal es que estos sujetos manejan a los sujetos difíciles, resuelven con sagacidad problemas que se le pueden suscitar, de manera racional, disminuyen tensiones, ven los desacuerdos, buscan solucionar dificultades beneficiando a los demás. **La colaboración y cooperación.** Es la habilidad de realizar labores en equipo, se demuestra cooperación y colaboración con el objetivo de lograr las metas en beneficio de los demás. Se les reconoce porque son sujetos colaboradores,

comparten información, planes y estrategias buscando el bienestar de los demás. **Las habilidades de equipo.** Habilidad de los sujetos de inducir la fuerza grupal para lograr el beneficio de todos los comprometidos, la característica principal es que los sujetos muestran virtudes, tiempo, son colaboradores, participan y son muy entusiastas, protegen al equipo, son dignos, comparten con los demás sujetos sus logros en beneficios de los comprometidos del equipo. Vallés y Vallés (como se citó en Huamán, 2015).

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

Según Gismero (2000) menciona las siguientes dimensiones: **Autoexpresión de situaciones sociales.** Es la forma que tienen los individuos de expresarse de manera simple, sin ansiedad, en los distintos contextos sociales en las distintas etapas de la vida. **Defensa de los propios derechos como consumidor.** El incremento de puntos genera el comportamiento asertivo al manifestar nuestros sentimientos, necesidades al defender los derechos de otros sujetos en el consumo y deseos. Esto se da cuando una persona se infiltra en una fila, hacerle callar a una persona adecuadamente en el cine, etc. **Expresión de enfado o disconformidad.** Son los sujetos que evaden dificultades, que se suscitan con otras personas en distintas situaciones, la puntuación elevada nos indica incomodidad, ya que se caracterizan por mostrar desacuerdos, emociones negativas con los demás. Puntaje bajo nos infiere que muestra dificultades para expresar desacuerdos, por eso prefieren quedarse callados, evitando así los conflictos. **Decir no y cortar interacciones.** Son los sujetos que muestran la capacidad de impedir relaciones que no desean con otros sujetos, es un aspecto de afirmación en donde lo fundamental es decir "No" a otros sujetos, cortando las relaciones lo más rápido posible que no se desea mantener por más tiempo. **Hacer peticiones.** Esta dimensión indica la expresión de pedir a otros sujetos algo que deseamos realizar, sea un amigo. Una puntuación elevada indica que el sujeto podrá hacer peticiones equivalentes sin dificultades, sin embargo, una puntuación bajo nos infiere

que se tendrá dificultad de expresar peticiones. ***Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.*** Nos demuestra la capacidad que presentan los sujetos para iniciar una relación con el sexo opuesto, conversar, citarle, o darle un cumplido, charlar con alguien que le llame la atención, una puntuación elevada nos muestra que el sujeto tiene facilidad para estos hechos, es espontaneo, la baja puntuación, nos muestra dificultades para acercarnos a alguien se muestra ansiedad y comportamientos difíciles. Gismero (como se citó en Landauro, 2015).

#### **1.2.1.9. Las 7 habilidades sociales clave en el mundo laboral**

Las habilidades sociales cruciales en el ámbito laboral y sus funciones son: ***Empatía.*** Son capacidades que se valoran en el ámbito profesional como en el resto de las vidas de los sujetos, gracias a esa habilidad los sujetos tendrán la capacidad de reconocer las emociones que experimentan los sujetos a su alrededor, ya sean clientes o compañeros en la empresa en la que labora. Esta habilidad favorece al trato personal por ende las relaciones implicadas en las actividades de la organización. ***Liderazgo.*** Habilidad valorada en el mercado laboral, ya que indica don de mando, no se busca la autoridad sino la capacidad de ser líder y poder crear equipos, mostrándose con ejemplos y motivando a los sujetos a su cargo para que puedan realzar las actividades encargadas por la organización, es por eso que es una habilidad más demandada, claro está en puestos claves en las organizaciones con lo que está de por medio la responsabilidad, que puede recaer en mandos intermedios, haciendo que el equipo de trabajo este mas gestionado. ***Notes de comunicación.*** La comunicación es clave para las empresas, por lo tanto, saber manejarla es una habilidad social crucial en el ambiente laboral, para que la organización funcione correctamente los mensajes que se envían deben ser claros y no ser ambiguos, los sujetos encargado de estos menesteres deberán cumplir ciertos criterios. En el caso que la empresa no sea emisor sino receptor se debe contar con personal idóneo que puedan interpretar la información que les llega y transmitirla de manera adecuada al lugar que corresponda. ***Capacidad de***



**escucha.** El saber escuchar es otra habilidad social, los trabajadores que saben escucharse entre ellos coordinaran de manera eficiente logrando un nivel de productividad y operatividad satisfactoria para la organización. es una habilidad demandada para puestos que implican trato directo con el público, como los departamentos de atención al cliente, es ahí que la capacidad de escucha es crucial para comunicarle al cliente que la organización comprende su dificultad y hace lo posible para solucionarlo.

**Inteligencia emocional.** Identificar las emociones y poder regularlas donde podemos actuar de una manera racional es lo que se denomina inteligencia emocional. Es una habilidad clave en el mundo laboral, es útil en las labores exigentes, donde los trabajadores están bajo presión. Se solicita también en los departamentos de atención al cliente, ya que estos equipos son los que reciben las quejas de los clientes disconformes y que en ocasiones pueden llegar a expresarse vehementemente y faltando el respeto, por donde el receptor debe estar capacitado para controlar sus emociones y las respuestas a dar. Las personas con inteligencia emocional podrán mantener la calma en todo momento y no se dejan llevar por impulsos.

**Persuasión.** Habilidad social importante que resulta de la capacidad en cualquier departamento de la empresa que se relacione con labores comerciales, pudiendo ser ventas o compras, ya que un trabajador persuasivo favorece a la empresa ya que podrá conseguir los mejores acuerdos para la organización.

**Creatividad en el trabajo en equipo.** Habilidad social basada en la capacidad para observar más allá de los protocolos encontrando soluciones alternativas que muestren a la organización nuevos rumbos (Martínez – Casasola, 2021).

#### **1.2.1.10. Como mejorar las habilidades sociales en el trabajo**

Existen maneras de poder mejorar las habilidades sociales en el centro de trabajo como: **Habla con todos.** Es normal que los trabajadores tengan afinidad con algunas personas, pero eso no implica que dejen de hablar con los demás. Basta con saludarles y cierto interés en socializar con los demás eso implica tener buena comunicación no verbal, no hablar con los

brazos cruzados y menos bostezar. **Evitar la crítica.** Si esta no es constructiva es mejor evitarle, la razón es que no se observa bien y seguramente entre los demás integrantes tampoco, esto genera un mal ambiente laboral. **Ofrecer ayuda.** El ser empáticos y conversar con los demás colaboradores estamos al tanto de su situación en el trabajo, de las actividades que realizan y si esta en nuestra mano en contribuir por qué no hacerlo, esto es positivo. de esta forma no solo se apoya a mejorar los resultados en el trabajo si no que generas confianza y empatía con el compañero al que ayudaste y el resto ve la labor. **Participar en actividades fuera de la oficina.** Es una actividad social, participar en cumpleaños, after office o celebraciones fuera de la oficina, ayuda a crear relaciones buenas incluso conocer nuevas amistades, no es igual conocer a una persona en el trabajo que en el ámbito personal. (Amazonia Team Factory, 2018)

## **1.2.2. Desempeño laboral**

### **1.2.2.1. Definición de desempeño laboral**

Según Bohórquez (2004) indica que el desempeño laboral es un grado alcanzado por el empleado en la ejecución de sus labores en una organización en un tiempo determinado.

Asimismo, Chiavenato (2007) lo detalla como el comportamiento del trabajador en la indagación de objetivos fijos, siendo la destreza para alcanzarlos, es por eso que el desempeño laboral obedece al comportamiento y de los resultados que se consiguen.

Según Stoner (1987) indica que es la forma como los integrantes de la empresa laboran, para lograr metas comunes, basado a las normas dadas, también se le conoce como el rendimiento laboral referido a que los trabajadores efectúan sus labores en la organización, con el fin de lograr las metas propuestas. Stoner (como se citó en Araujo y Guerra, 2007).

Milkovich y Boudreau (1994) afirma que está ligado a las particularidades de los sujetos como: habilidades, necesidades, cualidades que se relacionan entre sí, con el trabajo y la empresa, siendo el desempeño el resultado de estas relaciones.

### **1.2.2.2. Elementos del desempeño laboral**

Asimismo, Chiavenato (2007) no detalla dos factores: **Actitudinales**. En los cuales están la actitud de cooperar, disciplina, la habilidad de seguridad, responsabilidad, iniciativa, ser discreto y creativo. **Operativos**. Son liderazgo, conocimiento del trabajo, trabajar en equipo, calidad.

También, Queipo y Useche (2002) el desempeño en el trabajo cambia de sujeto a sujeto, ya que expresan relación entre las motivaciones, habilidades, capacitaciones trabajar en equipo, y ciertas condiciones de cada persona, como la percepción según se presente.

Según Landy y Conte (2005) expresan que existen conexiones con la personalidad y el comportamiento laboral, tanto productivas que es el desempeño, como improductivas que es la deshonestidad, las herramientas de trabajo son importantes para determinar el desempeño. Strauss (1981) expresa que los recursos de mantenimiento (herramientas y materiales) además de la información básica son elementos clásicos de la supervisión.

### **1.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral**

Según Alles (2004) expresa que la gestión o desempeño de un sujeto es una herramienta para dirigir y controlar al personal. Tiene los siguientes objetivos, desarrollo profesional y personal de los trabajadores, buenos resultados en la organización además de aprovechar adecuadamente los recursos humanos. Se manifiesta una relación entre los empleados y el responsable, con dialogo adecuado, en cuanto se espera de cada lado y la manera de satisfacer sus expectativas y mejorar los resultados. Las evaluaciones son necesarias para: tomar decisiones, revisar evaluaciones, poder realimentar al personal, incrementar el rendimiento, optimizar los resultados, descubrir personas e identificar necesidades de capacitar.

Por lo tanto, Pineda (2008) indica que una apreciación de desempeño debe valorarse según el perfil del cargo, solo se podrá afirmar que un sujeto se desempeña bien o mal en relación con algo, es el caso del cargo que ocupa, y de esta manera se relacionan el cargo y el desempeño, es lo que se

denomina puesto-persona, desde ese momento se podrá evaluar el potencial del sujeto y se definirá cuáles son las estrategias de entrenamiento.

Asimismo, Alles (2004) nos indica los siguientes pasos: Definir el puesto. Deben de estar de acuerdo el supervisor y el dependiente, en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Evaluar el desempeño en función del puesto. Está inmerso en la calificación en concordancia con una escala definida. Retroalimentación. Exponer el desempeño y los adelantos de subordinado.

#### **1.2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño**

Según Alles (2004) los métodos se clasifican según lo que miden: conductas, particularidades. Las competencias (conductas) otorgan información que conducen a la acción, que mejoran el desarrollo al sujeto. También el enfoque basado en resultados es popular ya que centra en los trabajadores las contribuciones en la organización. **Métodos basados en características.** Diseñado en la medición de las características que posee un trabajador como la creatividad, confianza, liderazgo, que la empresa considera crucial para su presente o futuro. Son fáciles de administrar, si el listado no está en relación al cargo, su resultado estará lejos del contexto opinándose subjetivamente. Escala gráfica de calificación. Se representan las características mediante una gráfica, ya que el evaluador mostrará el grado de características que tiene el sujeto. Método de escalas mixtas. Es la modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar mediante una escala las particularidades, el evaluador considera tres detalles específicos de cada característica (superior, promedio e inferior). Método de distribución forzada. Indica al evaluador que elija entre las distintas declaraciones, puesta en pares, siendo estas desfavorables o favorables. Método de formas narrativas. En este caso el evaluador prepara un ensayo describiendo al sujeto que evalúa con la mayor certeza posible. Siendo una formidable oportunidad para que el superior de su opinión sobre el trabajador, pero hay dificultades, es subjetivo, además que los que evalúan

no tienen una buena escritura, siendo los escritores los que mejor brindan evaluaciones favorables de sus empleados que los otros que muestran menor capacidad literaria. **Métodos basados en el comportamiento.** Permiten al evaluador observar cuando un trabajador se aleja de la escala, este método ayuda a describir que gestiones deben ir o no, y esto ayuda a realimentar a los trabajadores. Método de incidente crítico. Basado en la conducta del evaluado, cuando se da un éxito o no, siendo inusual en el trabajo. Su ventaja es que abarca todo el periodo evaluado facilitando el desarrollo y autoevaluación por parte del trabajador. Escala fundamentada para la medición del comportamiento. Esta escala consiste en la evaluación del comportamiento utilizando escalas verticales, una para cada dimensión del desempeño laboral. Escala de observación de comportamiento. Se basa en la evaluación que mide la frecuencia que se observa en conducta, la escala se diseñará para medir la frecuencia al observar las conductas. **Método basado en resultados.** Este método evalúa los logros de los trabajadores, sus resultados, los que preservan este método indican que son más objetivos que los demás métodos, y dan autoridad al trabajador, al observar los resultados, como cifras de ventas, supone ser menos subjetivo, siendo menos propenso al sesgo de los evaluadores. Mediciones de productividad. Son los vendedores evaluados por volumen de ventas, en este caso se alinean a los empleados con los objetivos de la empresa, pero muestra dificultades, evaluar por resultados se verán contaminadas por factores externos (escases de materia prima) y los trabajadores no tienen dominio, si se mide el resultado, es injusto culpar a los trabajadores por estos motivos. Administración por objetivos. La administración filosófica evalúa el desempeño en base al cumplir metas establecidas entre el empleado y la organización y son representadas por el directivo responsable. Es propuesto por Peter Druker, en donde los trabajadores fijan objetivos en base a la consulta con sus directivos posteriormente se usan estos objetivos para evaluar el desempeño. La administración por objetivos forma un ciclo, siendo el inicio al establecer metas comunes de la empresa y regresando al mismo punto. Resumiendo, cada trabajador tiene

una meta establecida, que se fija el mismo, pero dentro del esquema general y supervisado por un directivo de la organización, la descripción de la meta se basa en el análisis detallado de que como lo logrará el trabajador para lograrle.

#### **1.2.2.5. Objetivos del desempeño laboral**

Según Chiavacci (2008) afirma que el desempeño no es un fin en sí mismo, más bien es un medio para lograr resultados de los recursos humanos que posee la organización. para lograr lo básico se requiere de los siguientes objetivos intermedios: **Selección de personal**. Se valora los criterios de selección, definiendo las cualidades de las personas para alcanzar un puesto determinado. Se pone el manifiesto de eficacia de una selección, se debe revisar el contrato y selección de personal. **Política retributiva**. Hay que desarrollar una política de incentivos mediante la responsabilidad de cada puesto y contribución del trabajador en base a los objetivos del puesto. **Motivación**. ayuda a la mejora del clima organizacional, evalúa al empleado de forma objetiva y no de manera arbitraria, acepta los esfuerzos personales y profesionales. Sirve de sostén y guía para los empleados con resultados no adecuados. **Desarrollo y promoción**. Es crucial conseguir datos del empleado con el objeto de diseñar planes de alineación y mejora de las competencias, también servirán para el desarrollo de planes de carrera dentro de la empresa y valorar el potencial del trabajador y seleccionando personal clave en la empresa. **Comunicación**. Integración entre el evaluador y el evaluado, en los resultados, acciones, objetivos de manera conjunta y como se percibe la actuación profesional y como se valora al trabajador en su vida laboral. Mejorando la comunicación y relaciones entre trabajadores de la organización. **Adecuación al puesto de trabajo**. Se debe de tener información del empleado sobre sus intereses y a lo que aspira facilitando modificaciones en las funciones, responsabilidades en su puesto, identifica el nivel de adecuación de las personas a su puesto. **Descripción de puestos**. Analiza las particularidades del puesto de trabajo como su entorno.

Asimismo, Chiavenato (2007), argumenta que los objetivos principales de la evaluación del desempeño son: permite condiciones de medición del potencial humano, el tratamiento de los recursos humanos como ventaja de competencia en la empresa y dar oportunidades de crecimiento de participación a los miembros de la empresa en los objetivos de la organización y personales.

#### **1.2.2.6. Estrategias para mejorar el desempeño laboral**

Es importante que los colaboradores estén motivados ya que de eso dependerá que sean más productivos y eficientes, pero esto se complica cuando se desea motivar desde casa, es por eso que se han desarrollado herramientas para ayudar a los trabajadores como: establecer hábitos saludables, comunicar los objetivos de la organización, personalizar en forma específica los contenidos de la motivación, gestionar los cambios a que los que afecten en la parte operativa, mejorar la comunicación vertical, centralizar las interacciones, difundir una cultura homogénea en valores, ubicar las deficiencias formativas, fomentar la participación y premiar a los mejores, usar comunicados según la actividad, observar el seguimiento de los RRHH. Utilizar la comunicación en forma estratégica, mejorar el clima laboral, incluir a los colaboradores de los proveedores que están con la dirección y definir en forma clara los objetivos. Con estas acciones además de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores permite que el empleador y el empleado estén en continuo contacto y no hay que dejar que el trato interpersonal del teletrabajo crea confusión desmotivación y desconexión. La motivación, el desempeño y la productividad han estado presentes en el ámbito laboral, pero la situación actual de emergencia sanitaria y crisis económica hizo crecer las herramientas tecnológicas que permite un trabajo más seguro, productivo y eficiente, y no solo eso las organizaciones tratan de ser más competitivas frente a la competencia. (Martín, 2020).

### **1.2.3. Definición de términos básicos**

Comunicación.

Es la habilidad de los sujetos al generar mensajes a otros sujetos. Estos se tienen una particularidad que saben dar y recibir mensajes, conocen las señales emocionales sincronizan los mensajes, median en situaciones difíciles, escuchan atentamente, buscan la comprensión y no muestran dificultades al compartir la información frente a los demás (Vallés y Vallés, 1996).

Factor Actitudinal

En los cuales están la actitud de cooperar, disciplina, la habilidad de seguridad, responsabilidad, iniciativa, ser discreto y creativo (Chiavenato, 2007).

Habilidades sociales

Conjuntos de capacidades distintas para la iteración personal y problemas tipo interpersonal, socio emocional, desde lo más básico hacia particularidades avanzadas e instrumentales. (Goldstein, 1989)

Liderazgo.

Habilidad que muestra la persona para influenciar en las demás personas, estos sujetos se caracterizan por ser motivadores, alegres, para lograr logros para todos los del equipo, además cuando amerita tomar decisiones lo hacen, pero favoreciendo a los demás y muestran el liderazgo con el ejemplo (Vallés y Vallés, 1996).

Motivación

Es el conjunto de factores internos y externos que determinan en parte el accionar de un sujeto (Valdés, 2020)



### Satisfacción laboral

Actitud del empleado que muestra frente a su trabajo, y es influenciada por su percepción en base a su trabajo, también se considera si el lugar de trabajo se adecua al sujeto en sus necesidades y valores (Palma, 1999).

### Recompensas justas

Se basa en la compensación del salario, ascensos que se persigue en una empresa. (Robbinns, 1996).

### Relaciones sociales

Nivel de complacencia en la interacción con los demás miembros de la organización, con los que se comparten actividades cotidianas de trabajo. (Palma, 1999).

### Tareas en si

Es el grado de ejecutar una tarea o proceso con resultados claros y siempre que el puesto lo requiera. (Blum y Naylor, 1988)

## **Capítulo II. Planteamiento de problema**

### **2.1. Descripción del problema**

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico detalla que las habilidades sociales están inmersas en el éxito personal y laboral de los sujetos, además perseverancia, la autoestima la sociabilidad y la habilidad emocional están influenciadas en distintos logros sociales, donde está la salud, mejor bienestar y menores problemas de conducta social. Las habilidades ayudan mucho a las personas ya que ayudan a mejorar las posibilidades de estudios y elegir estilos de vida adecuados evitando comportamientos agresivos.

En Latinoamérica las habilidades sociales evidencias estudios en donde los aspectos conceptuales describen las experiencias de intervención sobre poblaciones de estudio. Argentina es un país que más estudios obstenta encontrando que las habilidades sociales muestran cambios a través del tiempo y en poblaciones con dificultades sociales.

En nuestro país es un tema insipiente, las empresas no se preocupan en desarrollar, existiendo una brecha entre el mundo educativo y el laboral, por eso las carreras de psicología y trabajo social viene investigando el tema, además de considerar el papel importante que cumplen los recursos humanos en las empresas, es por eso que las organizaciones deben considerar programas en el aspecto de las habilidades sociales para los empleados con el objetivo de conseguir un mejor desempeño laboral.

Las evidencias de investigación muestran a Ortega (2019) evidencia en su investigación sobre habilidades sociales en profesionales de la Institución unión de Asistencia social, observó el 55% su nivel fue alto, 35% nivel medio y el 10% nivel bajo, en la asertividad el 49% nivel alto, 14% nivel bajo, sobre la comunicación, el 61% nivel alto, 35% nivel medio y el 4% nivel bajo, la autoestima, 45% nivel alto, 51% nivel medio y el 4% nivel bajo y en la toma de decisiones, 20% nivel alto, 43% nivel medio y el 37% nivel bajo.

Asimismo, Suero (2015) en su estudio sobre habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores, observó que las habilidades sociales

el 65% fueron regulares y el 35% buenas y el nivel de satisfacción laboral, el 85% la satisfacción fue regular y el 15% afirmó que fue parcial la satisfacción, además encontró relación significativa entre las variables de estudio.

Referente al desempeño laboral es necesario para el crecimiento de una empresa, es por eso que es crucial medir el rendimiento de los colaboradores y así poder determinar problemas de productividad. Ya que en otras palabras es cómo se comporta un trabajador y como realiza su trabajo.

Las organizaciones en el Perú invierten el 30% en capacitar a sus trabajadores, además hay que tener en consideración que el desempeño laboral se ve afectado por el estrés, problemas en la familia y en ocasiones por la incapacidad de algunos directivos al delegar funciones, también está presente la falta de identidad con la organización que representan y la frustración de realizar proyectos por la incapacidad del trabajo en equipo.

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Requena, los trabajadores evitan pertenecer a grupos sociales a los que deben de pertenecer, son conflictivos, muestran pocas relaciones interpersonales y esto entorpece el desempeño laboral.

En consecuencia, será importante la presente investigación de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL, en la ciudad de Requena, para poder mejorar el problema existente; en ese sentido se planteará la siguiente interrogante de investigación.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema general**

- ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué nivel presentan las habilidades sociales en sus dimensiones (Autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto) en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar el nivel que presentan las habilidades sociales en sus dimensiones (Autoexpresión en situaciones sociales, Defensa de los propios derechos como consumidor, Expresión de enfado o disconformidad, Decir no y cortar interacciones, Hacer peticiones, Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto) en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Identificar la relación que existe entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

## **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### **Hipótesis específicas**

- Las habilidades sociales tienen una relación significativa con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Las habilidades sociales tienen una relación significativa con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Identificación de variables**

**Variable Independiente:** Habilidades sociales

**Variable Dependiente:** Desempeño laboral

### **2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables**

#### **Variable Habilidades sociales**

##### **Definición Conceptual**

Son contestaciones verbales y no verbales, con autonomía en contextos específicos, en las que el sujeto promueve sus necesidades, emociones, predilecciones y opiniones (Gismero, 2000).

##### **Definición Operacional**

La variable habilidades sociales se operacionalizó mediante la escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero en sus dimensiones autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

#### **Variable desempeño laboral**

##### **Definición Conceptual**

Son las herramientas usadas por las organizaciones para evaluar en el ámbito individual el acatamiento seguro de los objetivos e las empresas (Control Group, 2017)

##### **Definición Operacional**

La variable desempeño laboral se operacionalizó mediante la escala de evaluación de desempeño laboral de la municipalidad de Temuco (Chile) en sus dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y liderazgo y trabajo en equipo.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables

*Cuadro 1.  
Variables, dimensiones e indicadores*

Variable	Factores	Indicadores
Habilidades sociales	Autoexpresión en situaciones sociales	Miedo a realizar preguntas
		Guarda sus opiniones
	Defensa de los propios derechos como consumidor	Evita reuniones sociales por temor a decir tonterías
		Alguien me molesta con su conversación, no le pido que se calle
		Me siento incapaz de pedir descuentos
	Expresión de enfado o disconformidad	Cuando alguien se mete en la fila me hago el desentendido
		Alguien expresa una opinión que estoy en desacuerdo me quedo callado
		Cuando un familiar me molesta oculto mi enfado
	Decir no y cortar interacciones	Prefiero callarme para evitar problemas con los demás
		Cuando desean venderme algo que no deseo me cuesta decir no
Me cuesta expresar mis emociones		
Hacer peticiones	No se negarme cuando me llaman varia veces	
	Me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	
	Cuando prestó dinero le recuerdo a la persona que me debe	
	Me cuesta mucho pedir a un amigo que me realice un favor	
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	No sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto	
	Cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	
	Soy incapaz de pedir a alguien una cita	
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar
		Realiza un trabajo ordenado
		Realiza su trabajo en el tiempo establecido
		Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.
	Responsabilidad	Trasmite esta información oportunamente
		Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo
		Conoce la misión y visión
	Compromiso institucional	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.
		Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.
	Liderazgo y trabajo en equipo	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo
Demuestra respeto a sus supervisores		
		Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo

Fuente: Autoría propia



### Capítulo III. Metodología

#### 3.1. Tipo de diseño de investigación

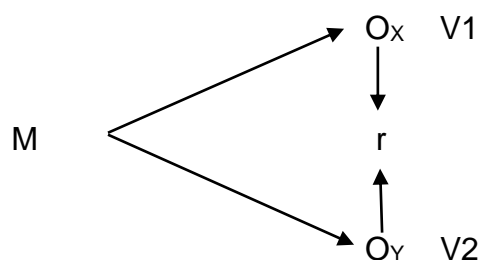
Según la planificación del control de la variable de estudio fue prospectivo ya que se administra sus propias mediciones.

Sobre el número de validaciones de la variable la investigación es transversal ya que fueron medidas en un solo instante.

Sobre el número de variables de interés, es analítico ya que el análisis estadístico fue bivariado y se contrastó las hipótesis.

El diseño de estudio es no experimental y de tipo descriptivo correlacional, según Carrasco (2009), “las variables no presentan manipulación intencional, grupo de control y menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable 1: Habilidades sociales

Oy: Variable 2: desempeño laboral

r : relación entre las variables.

#### Características sociodemográficas

Edad

Sexo

Estado civil

Grado de instrucción

### 3.2. Población y muestra

#### Población

La población de estudio estuvo conformada por 122 trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

*Cuadro 2.*

*Población*

N°	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	N°	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL
1	46	SUPERIOR	CONVIVIENTE	62	53	QUINTO DE SECUNDARIA	CASADA
2	38	SUPERIOR TEC.	SOLTERA	63	49	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE
3	26	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA	64	56	SUPERIOR TEC.	CASADO
4	53	SUPERIOR UNIV.	CASADO	65	53	SUPERIOR TEC.	CONVIVIENTE
5	59	QUINTO DE SECUNDARIA	VIUDA	66	32	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE
6	24	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA	67	24	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO
7	55	SUPERIOR UNIV.	CASADA	68	37	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
8	40	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	69	58	SUPERIOR UNIV.	CASADO
9	54	SUPERIOR TEC.	CASADO	70	29	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA
10	55	SUPERIOR UNIV.	CASADA	71	50	QUINTO DE SECUNDARIA	CASADA
11	27	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	72	49	SUPERIOR TEC.	CASADO
12	28	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	73	47	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE
13	44	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	74	30	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO
14	50	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	75	49	QUINTO DE SECUNDARIA	CASADA
15	24	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA	76	53	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE
16	48	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	77	55	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERA
17	36	SUPERIOR TEC.	SOLTERA	78	40	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA
18	62	SUPERIOR UNIV.	CASADO	79	54	SUPERIOR TEC.	CONVIVIENTE
19	61	SUPERIOR UNIV.	CASADO	80	19	SUPERIOR CEPTRRO	SOLTERA
20	28	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	81	38	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE
21	50	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	82	53	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE
22	27	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA	83	51	QUINTO DE SECUNDARIA	CASADA
23	50	SUPERIOR TEC.	CASADO	84	48	SUPERIOR TEC.	SOLTERO
24	40	SUPERIOR TEC.	CONVIVIENTE	85	26	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA
25	50	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	86	39	SUPERIOR TEC.	SOLTERA

<b>26</b>	40	SUPERIOR UNIV.	CASADO	<b>87</b>	42	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>27</b>	24	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA	<b>88</b>	39	SUPERIOR UNIV.	CASADO
<b>28</b>	32	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	<b>89</b>	34	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>29</b>	39	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE	<b>90</b>	42	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>30</b>	29	SUPERIOR UNIV.	CASADO	<b>91</b>	39	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>31</b>	35	EGRESADO TECNICO	SOLTERO	<b>92</b>	44	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA
<b>32</b>	51	SUPERIOR UNIV.	CASADO	<b>93</b>	35	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>33</b>	40	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>94</b>	37	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA
<b>34</b>	67	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERA	<b>95</b>	59	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA
<b>35</b>	52	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERA	<b>96</b>	37	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>36</b>	49	QUINTO DE SECUNDARIA	CASADO	<b>97</b>	61	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>37</b>	24	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE	<b>98</b>	41	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>38</b>	44	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERO	<b>99</b>	55	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>39</b>	44	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERO	<b>100</b>	45	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO
<b>40</b>	40	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE	<b>101</b>	29	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO
<b>41</b>	52	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE	<b>102</b>	39	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO
<b>42</b>	42	QUINTO DE SECUNDARIA	CONVIVIENTE	<b>103</b>	52	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA
<b>43</b>	52	QUINTO DE SECUNDARIA	SOLTERO	<b>104</b>	55	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA
<b>44</b>	50	SUPERIOR UNIV.	SOLTERO	<b>105</b>	50	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>45</b>	43	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA	<b>106</b>	46	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>46</b>	48	SUPERIOR UNIV.	CASADA	<b>107</b>	51	SUPERIOR UNIV.	CONVIVIENTE
<b>47</b>	65	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA	<b>108</b>	38	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>48</b>	65	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	<b>109</b>	50	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA
<b>49</b>	48	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	<b>110</b>	40	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>50</b>	45	SUPERIOR UNIV.	CASADO	<b>111</b>	51	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>51</b>	38	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>112</b>	48	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>52</b>	51	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>113</b>	62	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>53</b>	43	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	<b>114</b>	38	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
<b>54</b>	49	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>115</b>	49	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>55</b>	41	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>116</b>	54	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO
<b>56</b>	38	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	<b>117</b>	43	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE

57	52	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	118	48	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE
58	54	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	119	33	SUPERIOR PEDAGOGICO	SOLTERA
59	47	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADO	120	26	SUPERIOR UNIV.	SOLTERA
60	50	SUPERIOR PEDAGOGICO	CASADA	121	31	SUPERIOR TEC.	SOLTERO
61	44	SUPERIOR PEDAGOGICO	CONVIVIENTE	122	37	EGRESADO TECNICO	SOLTERO

Fuente: Base de datos

### Cuadro 3.

#### Sociodemografía de la población

Descripción	Rangos	Total	%
<b>Edad</b>	20-25	6	5%
	26-30	10	8%
	31-35	7	6%
	36 a más	99	81%
	<b>Total</b>	122	100%
<b>Grado</b>	Superior	88	72%
	Técnico	14	11%
	Secundaria completa	18	15%
	Egresado Técnico	2	2%
	<b>Total</b>	122	100%
<b>Estado civil</b>	Casado	43	35%
	Soltero	30	25%
	Conviviente	48	39%
	Viudo	1	1%
	<b>Total</b>	122	100%

Fuente: Base de datos

### Muestra

La muestra fue conformada por 53 trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

Se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas cuya fórmula es:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1)+Z^2pq} = \frac{122*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*(122-1)+1.96^2*0.5*0.5} = 92.7 \equiv 93 \text{ trabajadores}$$

Donde, si la fracción de muestreo  $f = \frac{n_0}{N} > 0.05$  se corrige la muestra, esta en nuestro caso fue  $f = \frac{93}{122} = 0,7622$ . Por tanto, se corrigió el tamaño de muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{93}{1 + \frac{93}{122}} = 52.77 \equiv 53 \text{ trabajadores}$$

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores que pertenezcan a la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no pertenezcan a la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.
- Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación.

### 3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

#### Técnica

Se utilizó la técnica psicométrica

#### Instrumentos

Se utilizó la escala de Habilidades sociales (EHS) de Gismero y la escala de desempeño laboral elaborado por la Municipalidad de Temuco.

#### Variable Habilidades sociales

	Ficha técnica escala habilidades sociales
Autor	Elena Gismero Gonzales (2000)
Procedencia	Universidad Pontificia Comillas (Madrid), Facultad de Filosofía y letras, sección Psicología
Adaptación	Psic. César Ruiz Alva (2006) Trujillo – Perú. UCV
Tiempo de aplicación	20 minutos
Estructura	La EHS está compuesto por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales, y 5 de ellos en el sentido positivo. Consta de 4 alternativas de respuesta.
Factores	Autoexpresión en situaciones sociales, Defensa de los propios derechos como consumidor, Expresión de enfado o disconformidad, Decir no y cortar interacciones, Hacer peticiones, Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto
Validez Confiabilidad	Tiene validez de contenido, pues su formulación se ajusta a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva. Existe, asimismo, validez del instrumento, el constructo que expresan todos los ítems en su conjunto. La confiabilidad de Gismero muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$ , en relación a ello, para el presente estudio de investigación se obtuvo una fiabilidad de estudio de 0, 776 de Alfa de Cronbach, como resultado a dicho instrumento.

Fuente: Valencia (2011)

Cuadro 4.

*Especificaciones escala habilidades sociales*

Factores	Estructura de la escala		Porcentaje
	Ítems	Total	
Autoexpresión en situaciones sociales	1,2,10,11,19,20,28,29	8	24,2
Defensa de los propios derechos como consumidor	3,4,12,21,30	5	15,2
Expresión de enfado o disconformidad	13,22,31,32	4	12,1
decir no y cortar interacciones	5,14,15,23,24,33	6	18,2
Hacer peticiones	6,7,16,25,26	5	15,2
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	8,9,17,18,27	5	15,2
Total		33	100,0

Fuente: Escala habilidades sociales

Cuadro 5.

*Niveles y rangos escala habilidades sociales*

Factores	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Autoexpresión en situaciones sociales	8-13	14-18	19-23	24-28	29-32
Defensa de los propios derechos como consumidor	5-8	9-11	12-14	15-17	18-20
Expresión de enfado o disconformidad	4-6	7-9	10-12	13-14	15-16
Decir no y cortar interacciones	6-9	10-13	14-17	18-21	22-24
Hacer peticiones	5-8	9-11	12-14	15-17	18-20
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	5-8	9-11	12-14	15-17	18-20
Habilidades sociales	33-77	58-78	79-99	100-119	120-132

Fuente: Autoría propia

## Variable Desempeño laboral

	Ficha técnica escala de evaluación de desempeño laboral
Autor	Municipalidad De Temuco - Chile
Adaptación	Brayan Guzmán Cabrera (2017) – Chimbote - Perú
Factores	Calidad de Trabajo, Responsabilidad, Compromiso Institucional y Liderazgo y Trabajo en Equipo
Tiempo de aplicación	25 minutos
Validez Confiabilidad	Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la población. Así mismo, se programó una prueba piloto, la cual se caracteriza por ejecutar el proyecto a una población distinta pero que tenga las mismas características a la población de estudio. El objetivo de esta prueba es el de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, así como herramientas para adaptarlas y no caer en un sesgo. Por otro lado, en un primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la factibilidad de identificar la información solicitada en relación a cada dimensión. Con las observaciones brindadas por ellos, se pudo modificar en forma general algunas preguntas, en cuanto a la redacción de estas, teniendo en cuenta que la prueba fue adaptada en Chile y esta utilizaba terminologías poco entendidas en la realidad peruana. Con los datos obtenidos, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el Programa SPSS se pudo obtener datos importantes acerca de la Confiabilidad de la prueba, las cuales arrojan que según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.983, indicando que su nivel de confianza es alto.

### Cuadro 6.

#### *Especificaciones escala desempeño laboral*

Factores	Estructura de la escala		Porcentaje
	Ítems	Total	
Calidad de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	11	35.5%
Responsabilidad	12,13,14,15,16,17	6	19.4%
Compromiso institucional	18,19,20,21,22	5	16.1%
Liderazgo y trabajo en equipo	23,24,25,26,27,28,29,30,31	9	29.0%
	Total	31	100.0%

Fuente: Escala desempeño laboral



Cuadro 7.

*Niveles y rangos escala desempeño laboral*

Factores Niveles	/	No aceptable	Deficiente	Moderado	Satisfactorio	Excelente
Calidad del trabajo		11 - 20	21 - 29	30 - 38	39 - 47	48 - 55
Responsabilidad		6 - 11	12 - 16	17 - 21	22 - 26	27 - 30
Compromiso institucional		5 - 9	10 - 13	14 - 17	18 - 21	22 - 25
Liderazgo y trabajo en equipo		9 - 16	17 - 24	25 - 31	32 - 38	39 - 45
Desempeño laboral		31 - 59	60 - 85	86 - 110	111 - 135	136 - 155

Fuente: Autoría propia

**Confiabilidad del instrumento de medición**

Para determinarla se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de preguntas

$S_I^2$ : Sumatoria de Varianzas de las preguntas

$S_T^2$ : Varianza de la suma de las preguntas

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuadro 8.

*Nivel de confiabilidad*

Encuesta	Nº de Ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach
Habilidades sociales	33	10	0.938
Desempeño laboral	31	10	0.963

Fuente: Autoría propia

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que representa las habilidades sociales de 0.938 y el desempeño laboral en 0.963 siendo la consistencia interna de los instrumentos muy confiable.

### **Procesamiento de recolección de datos**

El procedimiento en la recolección de datos:

- Se solicitó autorización al Lic. Jakerson Ramírez Souza - Director UGEL Requena.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados según las hipótesis de estudio.

Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de la información se empleó el software estadístico SPSS v23, para el análisis estadístico descriptivo se utilizó tablas de frecuencias y gráficos. Asimismo, el análisis estadístico inferencial se inició con la prueba Kolmogorov - Smirnov (datos mayores de 40) para comprobar si los datos de las variables procedían de una distribución normal.

Debido al resultado de la prueba de Kolmogorov Smirnov, se verificó que los datos procedían de una población normal y se determinó utilizar el estadístico: coeficiente de correlación de Pearson, para contrastar las hipótesis y se analizó el grado de relación entre las variables de estudio.

### **3.5. Aspectos éticos**

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, cuyos datos e información fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

## Capítulo IV. Resultados

### Análisis socio demográfico

Tabla 1.

*Edad - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24 - 30	8	15,1	15,1
	31 - 40	12	22,6	37,7
	41 - 50	17	32,1	69,8
	51 - 61	13	24,5	94,3
	62 - 67	3	5,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

### Interpretación

En la Tabla 1, se presenta la edad de los trabajadores "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 15,1% (8) tienen 24 - 30 años, 22,6% (12) tienen 31 - 40, 32,1% (17) 41 - 50 años, 24,5 % (13) 51 - 61 años y el 5,7 % (3) 62 - 67 años.

Tabla 2.

*Sexo - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	34	64,2	64,2	64,2
Válido Femenino	19	35,8	35,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

### **Interpretación**

En la Tabla 2, se presenta el sexo de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 64,2% (34) fueron de sexo masculino, el 35,8% (19) fueron del sexo femenino.

Tabla 3.

*Estado civil - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	12	22,6	22,6	32,1
Conviviente	23	43,4	43,4	75,5
Válido Casado	17	32,1	32,1	107,5
Viudo	1	1,9	1,9	109,4
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

**Interpretación**

En la Tabla 3, se presenta el estado civil de los trabajadores "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 22,6% (12) fueron solteros, 43,4% (23) conviviente, 32,1% (17) casado y el 1,9% (1) viudo.

Tabla 4.

*Grado de instrucción - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Quinto de Secundaria	6	11,3	11,3	11,3
Superior Tec.	9	17,0	17,0	28,3
Válido Superior Univ.	22	41,5	41,5	69,8
Superior Pedagógico	16	30,2	30,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

**Interpretación**

En la Tabla 4, se presenta el grado de instrucción de los trabajadores "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 11,3% (6) tuvieron secundaria completa, 17,0% (9) superior técnico, 41,5% (22) superior universitario y el 30,2% (16) superior pedagógico.

## Variable Habilidades sociales

Tabla 5.

*Habilidades Sociales - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	%
Muy Bajo	3	5.7
Bajo	19	35.8
Medio	26	49.1
Alto	5	9.4
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

## Interpretación

En la Tabla 5, se presenta las habilidades sociales de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, solo el 5,7 % (3) mostraron un nivel muy bajo de habilidades sociales, 35,8 % (19) nivel bajo, 49,1 % (26) un nivel medio y el 9,4% (5) un alto nivel habilidades sociales.

## Dimensiones variable Habilidades sociales

Tabla 6.

*Autoexpresión en situaciones sociales - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	%
Muy Bajo	10	18.9
Bajo	18	34,0
Medio	16	30,2
Alto	9	17,0
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### Interpretación

En la Tabla 6, se presenta la autoexpresión en situaciones sociales de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 18,9 % (10) mostraron muy bajo nivel de autoexpresión, 34,0 % (18) un nivel bajo, 30,2 % (16) nivel medio y el 17% (9) tuvo alto nivel de autoexpresión en situaciones sociales.



Tabla 7.

*Defensa de los propios derechos como consumidor - trabajadores “UGEL Requena” 2021*

	Frecuencia	%
Muy Bajo	5	9.4
Bajo	16	30.2
Medio	22	41.5
Alto	8	15.1
Muy Alto	2	3.8
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 7, se presenta la defensa de los propios derechos como consumidor de los trabajadores de la “UGEL Requena”, de un total de 53 (100%) trabajadores, el 9,4 % (5) mostraron muy bajo nivel, 30,2 % (16) un nivel bajo, 41,5 % (22) nivel medio, 15,1 % (8) alto nivel y solo un 3,8 % (2) obtuvo un muy alto nivel en la defensa de los propios derechos como consumidor.

Tabla 8.

*Expresión de enfado o disconformidad - trabajadores "UGEL Requena"  
2021*

Habilidades Sociales	Frecuencia	%
Muy Bajo	3	5.7
Bajo	22	41.5
Medio	21	39.6
Alto	7	13.2
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 8, se presenta la expresión de enfado o disconformidad de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, el 5,7 % (3) mostraron muy bajo nivel de expresión de enfado, 41,5 % (22) un nivel bajo, 39,6 % (21) nivel medio y un 13,2 % (7) obtuvo un alto nivel en la expresión de enfado o disconformidad.

Tabla 9.

*Decir no y cortar interacciones - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	%
Muy Bajo	2	3.8
Bajo	16	30.2
Medio	25	47.2
Alto	10	18.9
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 9, se presenta la capacidad de decir no y cortar interacciones de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, solo un 3,8 % (2) mostraron muy bajo nivel, 30,2 % (16) un nivel bajo, 47,2 % (25) nivel medio y un 18,9 % (10) obtuvo un alto nivel en la capacidad de decir no y cortar interacciones.

Tabla 10.

*Hacer peticiones - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

Habilidad Sociales	Frecuencia	%
Muy Bajo	2	3.8
Bajo	17	32.1
Medio	23	43.4
Alto	11	20.8
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 10, se presenta la capacidad hacer peticiones de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, solo un 3,8 % (2) mostraron muy bajo nivel, 32,1 % (17) un nivel bajo, 43,4 % (23) nivel medio y un 20,8 % (11) obtuvo un alto nivel al hacer peticiones.

Tabla 11.

*Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto - trabajadores “UGEL Requena” 2021*

Habilidad Sociales	Frecuencia	%
Muy Bajo	4	7.5
Bajo	17	32.1
Medio	20	37.7
Alto	11	2.8
Muy Alto	1	1.9
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 11, se presenta la capacidad de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto de los trabajadores de la “UGEL Requena”, de un total de 53 (100%) trabajadores, un 7,5 % (4) mostraron muy bajo nivel al momento de interactuar, 32,1 % (17) un nivel bajo, 37,7 % (20) nivel medio, 2,8 % (11) y un 1,9 % (1) obtuvo un alto nivel al iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

## Variable. Desempeño Laboral

Tabla 12.

*Desempeño Laboral - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

Desempeño Laboral	Frecuencia	%
Deficiente	2	3.8
Moderado	22	41.5
Satisfactorio	22	41.5
Excelente	7	13.2
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### Interpretación

En la Tabla 12, se presenta el desempeño laboral de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100%) trabajadores, un 41,5 % (22) obtuvo un nivel satisfactorio, 41,5 % (22) moderado, 13,2 % (7) excelente y solo un 3,8 % (2) de los trabajadores obtuvieron un deficiente desempeño laboral.

## Dimensiones variable Desempeño Laboral

Tabla 13.

*Calidad de trabajo - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	%
Deficiente	6	11.3
Moderado	18	34.0
Satisfactorio	23	43.4
Excelente	6	11.3
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### Interpretación

En la Tabla 13, se presenta la calidad de trabajo de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100 %) trabajadores, el 43,4 % (23) fue satisfactorio, 34,0 % (18) moderado, 11,3 % (6) excelente y un 11,3 % (6) de los trabajadores tienen un nivel deficiente de calidad de trabajo.

Tabla 14.

*Responsabilidad - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

	Frecuencia	%
Deficiente	3	5.6
Moderado	20	37.8
Satisfactorio	21	39.6
Excelente	9	17.0
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 14, se presenta el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100 %) trabajadores, el 39,6 % (21) fue satisfactorio, 37,8 % (20) moderado, 17,0 % (9) excelente y un 5,6 % (3) de los trabajadores obtuvieron un nivel deficiente de responsabilidad.



Tabla 15.

*Compromiso institucional - trabajadores “UGEL Requena” 2021*

Desempeño Laboral	Frecuencia	%
No aceptable	1	1.9
Deficiente	1	1.9
Moderado	20	37.7
Satisfactorio	16	30.2
Excelente	15	28.3
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 15, se presenta el nivel de compromiso institucional de los trabajadores de la “UGEL Requena”, de un total de 53 (100 %) trabajadores, el 37,7 % (20) fue moderado, 30,2 % (16) satisfactorio, 28,3 % (15) excelente y un 1,9 % (1) tanto en el nivel deficiente y no aceptable, en compromiso institucional.

Tabla 16.

*Liderazgo y trabajo en equipo - trabajadores "UGEL Requena" 2021*

Desempeño Laboral	Frecuencia	%
Deficiente	2	3.8
Moderado	15	28.3
Satisfactorio	21	39,6
Excelente	15	28.3
Total	53	100

Fuente: Autoría propia

### **Interpretación**

En la Tabla 16, se presenta el nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores de la "UGEL Requena", de un total de 53 (100 %) trabajadores, el 39,6 % (21) fue satisfactorio, 28,3 % (15) moderado, 28,3 % (15) excelente y un 3,8 % (2) de los trabajadores obtuvieron un nivel deficiente en Liderazgo y trabajo en equipo.

## Contrastación de Hipótesis

### Prueba estadística para la determinación de la normalidad

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: La información de las variables se distribuyen de forma normal

H<sub>1</sub>: La información de las variables no se distribuyen de forma normal

#### Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó  $\alpha = 0,05$

#### Estadístico

Como los datos son mayores de 50 se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 17.

#### *Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Sociales	,079	53	,566*
Desempeño Laboral	,095	53	,268*

Fuente: Autoría propia

#### Regla de decisión

Si  $\alpha$  (Sig) > 0,05; Se acepta la Hipótesis nula

Si  $\alpha$  (Sig) < 0,05; Se rechaza la Hipótesis nula

#### Decisión

La variable desempeño laboral presenta un valor de  $p = 0,268 > 0,05$  y las habilidades sociales  $p = 0,566 > 0,05$ ; se cumple que: se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio provienen de una distribución normal.

## Pruebas de hipótesis

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 18.

*Correlación habilidades sociales y desempeño laboral*

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,489
	Sig. (bilateral)		,030
	N	53	53
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,489	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	53	53

Fuente: Base de datos

### Interpretación

La Tabla 18, el valor de  $p = 0,03 < 0,05$  es significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, el ( $r = 0,489$ ) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor desempeño laboral, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

### Toma de decisión

Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, se puede afirmar que: Existe una relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 19.

*Correlación habilidad sociales y calidad de trabajo*

		Habilidades Sociales	Calidad de trabajo
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,402
	Sig. (bilateral)		,001
	N	53	53
Calidad de trabajo	Correlación de Pearson	,402	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	53	53

Elaboración: Base de datos

### Interpretación

La Tabla 19, el valor de  $p = 0,001 < 0,05$  es significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, el ( $r = 0,402$ ) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor calidad de trabajo, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

### Toma de decisión

Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

## Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

## Estadístico de prueba

Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 20.

*Correlación habilidad sociales y responsabilidad*

			Habilidades Sociales	Responsabilidad
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	de	1	,455
	Sig. (bilateral)			,003
	N		53	53
Responsabilidad	Correlación de Pearson	de	,455	1
	Sig. (bilateral)		,003	
	N		53	53

Elaboración: Base de datos

## Interpretación

La Tabla 20, el valor de  $p = 0,003 < 0,05$  es significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, el ( $r = 0,612$ ) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor responsabilidad, se deduce que existe una correlación positiva considerable, entre las variables.

## Toma de decisión

Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

### Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 21.

*Correlación habilidad sociales y compromiso institucional*

		Habilidades Sociales	Compromiso institucional
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,302
	Sig. (bilateral)		,010
	N	53	53
Compromiso institucional	Correlación de Pearson	,302	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	53	53

Elaboración: Base de datos

### Interpretación

La Tabla 21, el valor de  $p = 0,010 < 0,05$  es significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, el ( $r = 0,302$ ) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor compromiso institucional, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

### Toma de decisión

Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.

#### Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

#### Estadístico de prueba

Coefficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 22.

*Correlación habilidad sociales y Liderazgo y trabajo en equipo*

		Habilidades Sociales	Liderazgo y trabajo en equipo
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,318
	Sig. (bilateral)		,002
	N	53	53
Liderazgo y trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,318	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	53	53

Elaboración: Base de datos

#### Interpretación

La Tabla 22, el valor de  $p = 0,002 < 0,05$  es significativo, se rechaza H<sub>0</sub>, el ( $r = 0,608$ ) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor liderazgo y trabajo en equipo, se deduce que existe una correlación positiva media, entre las variables.

#### Toma de decisión

Se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.



## Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Discusión

Las habilidades sociales son fundamentales en el clima organizacional, la inteligencia emocional, la empatía, asertividad, gracias a ellas, es posible que las organizaciones tengan ambientes de trabajo satisfactorios, donde los integrantes se encuentren a gusto y realizados.

Los resultados socio demográficos de la investigación nos indica sobre el sexo de los trabajadores, el 64,2% fueron de sexo masculino, el 35,8% fueron del sexo femenino. la edad, el 15,1% tienen 24 - 30 años, 22,6% tienen 31 - 40, 32,1% 41 – 50 años, 24,5 % 51 – 61 años y el 5,7 % 62 – 67 años, el estado civil, el 22,6% fueron solteros, 43,4% conviviente, 32,1% casado y el 1,9% viudo y el grado de instrucción, el 11,3% tuvieron secundaria completa, 17,0% superior técnico, 41,5% superior universitario y el 30,2% superior pedagógico.

Los resultados de las habilidades sociales muestran que, el 5,7 % mostraron un nivel muy bajo de habilidades sociales, 35,8 % nivel bajo, 49,1 % un nivel medio y el 9,4% un alto nivel habilidades sociales. Se complementa con **Dávila, E, y Dávila J. (2019)**, en su investigación “Habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Max, Gonzales Navarro del distrito de Uchumarca” observó el 35.29% está en el nivel regular, y el 64.71% están en nivel bajo, evidenciando que las habilidades sociales de los trabajadores son bajas. Se asemeja con **Flores, Y. (2019)**, en su investigación “Autoestima y las habilidades sociales en los trabajadores del Centro de Salud Socos” observó el 47% medio, 35% alto, 12% bajo y el 6% muy alto. Se complementa con **Contreras, K. (2019)**, en su investigación “Habilidades sociales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores municipales en Huánuco” observó que los trabajadores no identifican las habilidades sociales en 73.04% y el 26.96% si las identifica. Coincide con **Pajares, T. (2019)**, en su investigación “Clima laboral y las habilidades sociales de colaboradores de una empresa privada de Chiclayo” observó el 48.60% tuvo un nivel medio, el 44.3% nivel bajo y el 7.1% nivel alto. Se asemeja con **Flores, G (2018)**, en su investigación

“Habilidades sociales y el desempeño laboral de promotoras educativas en San Juan de Lurigancho” observó el 43.2% son desarrolladas, 35.8% en proceso y el 21.1% por desarrollar. Se asemeja con **Pahuara, A. (2017)**, en su investigación “Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.,” observó el 86.4% dijo bueno, 13.6% regular. Niveles de autoestima según percepción, el 52.3% bueno y el 47.7% regular.

Los resultados del desempeño laboral, un 41,5 % obtuvo un nivel satisfactorio, 41,5 % moderado, 13,2 % excelente y solo un 3,8 % de los trabajadores obtuvieron un deficiente desempeño laboral. Se complementa con **Pereira, J. (2019)**, en su investigación “Clima organizacional con el fin de potencializar el desempeño laboral en una organización de la ciudad de Bogotá” observó los factores que influyen en el estado anímico de los sujetos son importantes, además sería bueno separarlos estos aspectos de su vida y los sujetos no se vean afectados de forma negativa logrando un buen desempeño laboral. Se complementa con **Zans, A. (2017)**, en su investigación “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria e Matagalpa, Managua” observó el desempeño laboral que se desarrolla en la facultad regional es bajo, sin embargo, las tareas se realizan en el tiempo solicitado, siendo la toma de decisiones individual pero no tienen plan de capacitación. Se asemeja con **Dávila, E, y Dávila J. (2019)**, en su investigación “Habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Max, Gonzales Navarro del distrito de Uchumarca” observó el 58.81% están en un nivel regular y el 41.18% se encuentran en nivel bajo. Coincide con **Pajares, T. (2019)**, en su investigación “Clima laboral y las habilidades sociales de colaboradores de una empresa privada de Chiclayo” observó el 25.7% dio que es muy favorable, el 41.4% dijo desfavorable – medio, el 18.6% dijo favorable y el 14.3% muy desfavorable. Se complementa con **Flores, G (2018)**, en su investigación “Habilidades sociales y el desempeño laboral de promotoras educativas en San Juan de Lurigancho” observó el 47.4% alto, 32.6%

medio y el 20% bajo. Nivel de trabajo, el 54.7% bajo, 25.3% alto y el 20% medio. Coincide con **Gonzales, M. y Romaina, A. (2019)**, en su investigación “Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral” observó el desempeño laboral referente a la calidad de trabajo, el 66.7% está de acuerdo con la puntualidad, el 73.3% está de acuerdo con la creatividad para solucionar dificultades en el trabajo, el 80% la capacidad de realización es el cumplimiento de tareas y finalmente el 80% en promedio están de acuerdo con la calidad de trabajo, referente al trabajo en equipo, el 26.7% está de acuerdo que la experiencia en labores similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo logrando los objetivos trazados.

Al relacionar las habilidades sociales y desempeño laboral se encontró relación estadística significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores ( $r= 0,489$ ;  $p=0,030<0,05$  correlación positiva media). Se complementa con **Dávila, E, y Dávila J. (2019)**, en su investigación “Habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Max, Gonzales Navarro del distrito de Uchumarca” evidencia una relación significativa positiva entre las habilidades sociales y desempeño laboral. Coincide con **Contreras, K. (2019)**, en su investigación “Habilidades sociales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores municipales en Huánuco” evidencia relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, además de que la conducta de los trabajadores y el pensamiento influyen en el desempeño laboral. Se asemeja con **Pajares, T. (2019)**, en su investigación “Clima laboral y las habilidades sociales de colaboradores de una empresa privada de Chiclayo” evidencia correlación significativa entre clima laboral y habilidades sociales en los colaboradores de una empresa en Chiclayo. Concuerta con **Flores, G (2018)**, en su investigación “habilidades sociales y el desempeño laboral de promotoras educativas en San Juan de Lurigancho” evidenció relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las promotoras educativas ( $Rho= 0,788$ ,  $p=0,000<0,05$ ).

Al relacionar las habilidades sociales con las dimensiones del desempeño laboral, se encontró relación significativa entre las habilidades sociales y la

calidad de trabajo ( $r=0,402$ ;  $p=0,001<0,05$ ; correlación positiva media), relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores ( $r=0,455$ ;  $p=0,003$ ; correlación media positiva), relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional ( $r=0,302$ ;  $p=0,010<0,05$ ; correlación positiva media) y relación significativa con el liderazgo y trabajo en equipo ( $r=0,318$ ;  $p=0,002$  correlación positiva media). Se complementa con **Dávila, E, y Dávila J. (2019)**, en su investigación “habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Max, Gonzales Navarro del distrito de Uchumarca” observó relación positiva significativa entre las habilidades sociales y desempeño laboral, siendo positivas a mayor habilidad social mayor será el desempeño laboral. Se asemeja con **Pahuara, A. (2017)**, en su investigación “Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L” observó relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los empleados empresa Gonsep. ( $Rho= 0.732$ ,  $p=0.000<0.05$ ).

## 5.2. Conclusiones

### Primera:

Se evidencia relación positiva media entre las habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL – Requena, también se observó que los trabajadores en su mayoría tienen un nivel medio a alto en habilidades sociales.

### Segunda:

Se evidencia relación positiva media entre las habilidades sociales y el desempeño laboral componente calidad de trabajo en los trabajadores de la UGEL – Requena, se observó que la mayoría de trabajadores mostraron un nivel de satisfactorio a excelente en calidad de trabajo y una minoría tuvo nivel de muy bajo a bajo en las habilidades sociales.

### Tercera:

Se evidencia relación positiva media entre las habilidades sociales y el desempeño laboral componente responsabilidad en los trabajadores de la UGEL – Requena, se observó que los trabajadores presentaron un nivel de responsabilidad satisfactorio a excelente con habilidades sociales media a alta.

### Cuarta:

Se evidencia relación positiva media entre las habilidades sociales y desempeño laboral componente compromiso institucional en los trabajadores de la UGEL – Requena, observando que los trabajadores poseen un nivel alto ya que están comprometido con la institución, sin embargo, casi la mayoría mostro nivel de habilidades sociales de medio a alto.

Quinta:

Se evidencia relación positiva media entre las habilidades y el desempeño laboral componente liderazgo y trabajo en equipo en los trabajadores de la UGEL – Requena, observándose que en su mayoría los trabajadores presentan un nivel adecuado en el liderazgo y trabajo en equipo, también mostraron un nivel medio a alto en habilidades sociales.

### 5.3. Recomendaciones

Primera:

Buscar otros espacios para la participación activa de los trabajadores de la UGEL Requena, tales como salidas de campo, actividades deportivas, artísticas u otras que fomenten el desarrollo de las habilidades sociales.

Segunda:

Fomentar la participación activa, asertiva y democrática en los trabajadores de la UGEL Requena, mediante los talleres de habilidades sociales, que faciliten la expresión de sentimientos o pensamientos, propiciando un clima laboral adecuado y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Tercera:

Realizar talleres de motivación y autoestima ya que estos contribuirán al desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores ya que un trabajador motivado y que se quiera así mismo se desempeñará mejor en su campo laboral

Cuarta:

Fomentar en los trabajadores el conocimiento de las habilidades sociales mediante talleres ya que con esto se busca la mejora en los trabajadores que repercute en su progreso de la productividad laboral incrementando el beneficio de la organización

Quinta:

Continuar desarrollando investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral académico en los trabajadores de la UGEL Requena.

## Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. 1° edición. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Amazonia Team Factory. (21 de agosto de 2018). *Como mejorar las habilidades sociales en el trabajo*. Recuperado de <https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/>
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Aubone, N. (2016). *Habilidades sociales en niños y su relación con el jardín materna (Tesis Título Profesional)*. Argentina: Universidad abierta Interamericana.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. España: Calpe.
- Blanco, P. (2018). *Bienestar psicológico y habilidades sociales en personal de enfermería (Tesis Título Profesional)*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. (Tesis inéditas)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Caballo, V. (1993). La multidimensionalidad conductual de las habilidades sociales: Propiedades psicométricas de una medida de autoinforme. *la EMES M. Psicología Conductual*, 1 (2), 221 - 231.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. (2da. Ed.). Lima: San Marcos.
- Chiavacci, M. (2008). *Evaluación de Desempeño. (Tesis inédita)*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8° edición. Colombia: Mc Graw Hill.



- Contreras, K. (2019). *Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad de Huánuco. (Tesis Título Profesional)*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Control Group. (5 de Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/desempeño-laboral/>
- Dávila, E. y Dávila, J. (2019). *Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Institución Educativa N° 80105 Uchumarca- Bolívar - La Libertad. (Tesis de Maestro)*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Daza, E. (2017). *Adaptación de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. (Tesis Título Profesional)*. Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
- Díaz, K. (2017). *Autoestima y habilidades sociales en estudiantes del quinto de secundaria, Red 2 - Ugel 1, San Juan de Miraflores. (Tesis Maestro)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Flores, G. (2018). *Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho. (Tesis de Maestro)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Flores, Y. (2019). *Relación entre autoestima y habilidades sociales en los trabajadores del Centro de Salud Socos. (Tesis Título Profesional)*. Ayacucho, Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Goldstein, A. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza*. Madrid, España: Siglo XXI Editores.
- Gonzales, M. y Romaina, A. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en la pequeña empresa Tamani Ahuanari (Tesis Título Profesional)*. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Huamán, A. (2015). *Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de nivel secundaria de una institución educativa de Chiclayo. (Tesis*

- Título Profesional*). Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Jara, K. (2018). *Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria. (tesis de Maestro)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Lagos, E. (2018). *Autoestima y habilidades sociales en estudiantes de cuarto grado de secundaria de la Institución Educativa 2037 Ciro Alegría, Carabayllo. (Tesis Título Profesional)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Landauro, J. (2015). *Habilidades sociales y resiliencia en estudiantes de secundaria de una I.E de Chiclayo. (Tesis Título Profesional)*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Landy F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Martín, E. (20 de octubre de 2020). *Estrategias para mejorar el desempeño laboral*. Recuperado de <https://www.grupocibernos.com/blog/estrategias-para-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Martínez-Casasola, L. (2021). *Psicología y Mente*. Obtenido de Las 7 habilidades sociales clave en el mundo laboral: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/habilidades-sociales-mundo-laboral>
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3\\_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John](https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg=PA157&dq=Milkovich,+George+y+Boudreau,+John). Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ortega, I. (2019). *Habilidades sociales de los profesionales de la Institución Unión de Obras de Asistencia Social- Colonias de niños , Ancón. (Tesis Título Profesional)*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Pahuara, A. (2017). *Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. (Tesis de Maestro)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Pajares, T. (2017). *Clima laboral y Habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo (Tesis Título Profesional)*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1,, Lima: Fac. Psicología URP.
- Pereira, J. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral (Título Especialista en Gerencia Talento Humano)*. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad De América.
- Pineda, A. (2008). *Metodología de la investigación. 2da edición*. PALTEX.
- Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. *Revista de ciencias sociales* Vol. VIII. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Prentice Hall.
- Rotter, J. (1954). *Ocio digital, sociedad de la información y jóvenes en dificultad social: experiencias educativas en contextos virtuales, 2018 (Tesis de Maestro)*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, D. (2016). *Ansiedad y habilidades sociales en alumnos de nivel secundario de una Institución Educativa Policial de Trujillo. (Tesis Título Profesional)*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Strauss, S. (1981). *Personal: Problemas Humanos de la Administración*. España: Hall.
- Suero, R. (2015). *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS training executives S.A.C. (Tesis de*

*Maestro*). Chiclayo, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Valdés, C. (7 de Abril de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-es-motivacion>

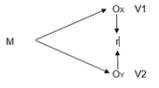
Valencia, A. (2011). *Influencia de las actividades teatrales en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la escuela mundo arte. (Tesis Título Profesional)*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua. (Tesis Maestro)*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

# **ANEXOS**

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia  
 “Habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local  
 Ciudad de Requena, año 2021”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con la responsabilidad de los trabajadores en la</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Evaluar la relación que existe entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales con la</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>Las habilidades sociales tienen una relación significativa con la calidad de trabajo en los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Las habilidades sociales tienen una relación significativa con la responsabilidad de</p>	<p><u>Habilidades sociales (X)</u></p> <p>Autoexpresión en situaciones sociales</p> <p>Defensa de los propios derechos como consumidor</p> <p>Expresión de enfado o disconformidad</p> <p>Decir no y cortar interacciones</p> <p>Hacer peticiones</p> <p>Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</p> <p><u>Desempeño laboral (Y)</u></p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Compromiso institucional</p>	<p><u>Tipo</u></p> <p>Según la planificación del control de la variable de estudio fue prospectivo ya que se administra sus propias mediciones. Sobre el número de validaciones de la variable la investigación fue transversal ya que se midieron en un solo instante. Sobre el número de variables de interés es analítico ya que el análisis estadístico es bivariado, se contrastó la hipótesis.</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>El diseño de estudio es no experimental y de tipo descriptivo correlacional, según Carrasco (2009), “las variables no</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Psicométrica</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Escala habilidades sociales Elena Gismero Gonzales (2000).</p> <p>Escala de evaluación de desempeño laboral Municipalidad De Temuco - Chile</p>	<p>Alles, M. (2004). Desempeño por competencias: Evaluación de 360°. 1° edición. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A. Amazonia Team Factory. (21 de agosto de 2018). Como mejorar las habilidades sociales en el trabajo. Recuperado de <a href="https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/">https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/</a></p> <p>Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias</p>

<p>unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021?</p>	<p>responsabilidad de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre las habilidades sociales con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p>	<p>los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el compromiso institucional de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Las habilidades sociales tienen una relación significativa con el liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p>	<p>Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>presentan manipulación intencional, grupo de control y menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).</p>  <p>Donde:  M: Muestra  O1: Variable 1: Habilidades sociales  O2: Variable 2: desempeño laboral  L: relación entre las variables.</p> <p><u>Población</u></p> <p>La población de estudio está conformada por 122 trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p>		<p>Administrativas y Gerenciales.  Aubone, N. (2016). Habilidades sociales en niños y su relación con el jardín materna (Tesis Título Profesional). Argentina: Universidad abierta Interamericana.  Bandura, A. (1987). Teoría del aprendizaje social. España: Calpe.  Blanco, P. (2018). Bienestar psicológico y habilidades sociales en personal de enfermería (Tesis Título Profesional) . Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.  Blum, M. y Naylor, J. (1988). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.  Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos</p>
--	---	---	--------------------------------------	---	--	---

				<p>Se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.</p> <p><u>Criterios de inclusión</u> Trabajadores que pertenezcan a la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p><u>Criterios de exclusión</u></p> <p>Trabajadores que no pertenezcan a la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021.</p> <p>Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación.</p>		<p>Universitarios. (Tesis inéditas). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Caballo, V. (1993). La multidimensionalidad conductual de las habilidades sociales: Propiedades psicométricas de una medida de autoinforme. la EMES M. Psicología Conductual, 1 (2), 221 - 231. Carrasco, S. (2008). Metodología de la investigación científica. (2da. Ed.). Lima: San Marcos.</p>
--	--	--	--	---	--	--



## ANEXO N° 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Iquitos de 2021

Sr.

Lic. Jakerson Ramírez Souza

Director Ugel Requena

Presente. -

**Asunto:** Solicita autorización para aplicación instrumentos de investigación

De mi consideración:

En calidad de Bachilleres en Psicología en la Universidad Científica del Perú; me es grato de saludarle y a la vez de solicitarle la autorización para poder encuestar al personal de la Unidad de Gestión Educativa – Requena a fin de ejecutar nuestro anteproyecto de tesis sobre el tema de “HABILIDADES SOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL, CIUDAD DE REQUENA, AÑO 2021”.

El tema es de interés para la Unidad de Gestión Educativa ya que permitirá conocer el nivel de las habilidades sociales y el desempeño laboral del personal a su cargo.

En tal sentido, actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice entrevistar al personal administrativo guardando las medidas de Bio – seguridad con el fin de conseguir los datos requeridos.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación deseándole éxitos en su Digno cargo quedo de usted.

Atentamente.

---

Br. Karla Olenka Pezo Fasanando  
DNI N° 45370069

---

Br. Jimmy Bladimir Muñoz Jiménez  
DNI N° 47538841

## COMPROMISO DE HONOR

Iquitos de 2021.

A través del presente escrito las suscritas Br. Karla Olenka Pezo Fasanando con DNI: 45370069 y Br. Jimmy Bladimir Muñoz Jiménez con DNI: 47538841 egresados de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal administrativo de la sociedad de beneficencia.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas al personal.

Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucramos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la sociedad de beneficencia de Iquitos en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la sociedad de beneficencia de Iquitos.

Atentamente

---

Br. Karla Olenka Pezo Fasanando

DNI N° 45370069

---

Br. Jimmy Bladimir Muñoz Jiménez

DNI N° 47538841

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

### Escala de Habilidades sociales (EHS) de Gismoero

Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

Lea las preguntas detenidamente y encierre con un círculo la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

N°	Ítems	A	B	C	D
1	A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A	B	C	D
2	Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc. para preguntar algo	A	B	C	D
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A	B	C	D
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado	A	B	C	D
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"	A	B	C	D
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A	B	C	D
7	Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo	A	B	C	D
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A	B	C	D
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A	B	C	D
10	Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A	B	C	D
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A	B	C	D
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A	B	C	D
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A	B	C	D
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla	A	B	C	D
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme	A	B	C	D
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto , regreso allí a pedir el cambio correcto	A	B	C	D
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta	A	B	C	D
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella	A	B	C	D
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A	B	C	D
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales	A	B	C	D

21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo	A	B	C	D
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A	B	C	D
23	Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	A	B	C	D
24	cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A	B	C	D
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A	B	C	D
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A	B	C	D
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A	B	C	D
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A	B	C	D
29	Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A	B	C	D
30	Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A	B	C	D
31	Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A	B	C	D
32	Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	A	B	C	D
33	Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A	B	C	D

## Instrumento

### Desempeño laboral

#### Instrucciones

Solicito tu colaboración en dar respuestas al siguiente test. Lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones siguientes y marque la opción que te describe en el desempeño laboral

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Moderado	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Calidad de trabajo</b>						
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros					
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
11	Puede trabajar independientemente.					
<b>Dimensión 2: Responsabilidad</b>						
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
14	Trasmite esta información oportunamente					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes					
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					

	<b>Dimensión 3: Compromiso institucional</b>					
18	Conoce la misión y visión					
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
	<b>Dimensión 4: Liderazgo y trabajo en equipo</b>					
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión , etc.					
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan					
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
29	Demuestra respeto a sus supervisores					
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo					
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos.					