



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TESIS

**HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA

AUTOR (ES): BACH. PSIC. ROSITA ISABEL AMASIFUÉN
SAAVEDRA

BACH. PSIC. MARÍA ESTELITA ORBE RAMÍREZ

ASESOR : LIC. PSIC. OTTO PEREA TORRES.

SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERU

2025

Constancia de originalidad



“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

“HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025”

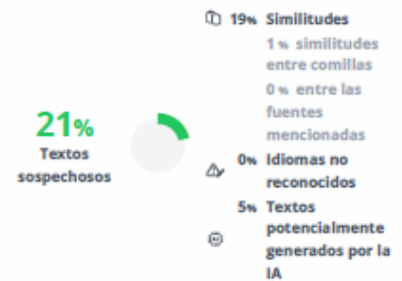
De los alumnos: **ROSITA ISABEL AMASIFUÉN SAAVEDRA Y MARÍA ESTELITA ORBE RAMÍREZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **21% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 31 de octubre del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a horizontal line.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_PSICOLOGIA_2025_T_ROSITA_AMASIFUE_MARIA_ORBE_VI.



Nombre del documento: UCP_PSICOLOGIA_2025_T_ROSITA_AMASIFUE_MARIA_ORBE_VI..pdf
ID del documento: db201ce369968177ee2b11fb8321dce502e58f56
Tamaño del documento original: 504,76 kB

Depositante: Chris Angela Ramirez Flores
Fecha de depósito: 29/10/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/10/2025

Número de palabras: 12.481
Número de caracteres: 84.533

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral de ... http://hdl.handle.net/20.500.14503/1635 19 fuentes similares	11%		Palabras idénticas: 11% (1390 palabras)
2	1library.co Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajado... https://1library.co/document/zwkjk10z-desempeno-laboral-dimensiones-personalidad-trabaj... 23 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (398 palabras)
3	repositorio.ucp.edu.pe HABILIDADES SOCIALES EN DOCENTES DE SECUNDARIA... http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2300 29 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (372 palabras)
4	UCP_CC_2025_Tesis_Mirian_Hernandez_Barbara_Jakers_V1.pdf UC... #824a7c Viene de de mi biblioteca 9 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (167 palabras)
5	Documento de otro usuario #6745a6 Viene de de otro grupo 17 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (165 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.urp.edu.pe Evaluación de la inteligencia emocional para el mejora... https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/9486	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	repositorio.unu.edu.pe https://repositorio.unu.edu.pe/bitstreams/6f3f82cc-c1b0-4a14-8226-d81d96f53331/download...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	idoc.pub Escala De Habilidades Sociales [3no5mxpr54d] https://idoc.pub/documents/escala-de-habilidades-sociales-3no5mxpr54d	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	repositorio.upeu.edu.pe Relaciones intrafamiliares y habilidades sociales en es... http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/640	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	hdl.handle.net Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en ... https://hdl.handle.net/20.500.12692/26323	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 296-2025-UCP-FCS, del 14 de febrero del 2025, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 1535-2025-UCP-FCS, 12 de noviembre del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11:00 a.m. horas, del día jueves 20 de noviembre del 2025, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025.**

Presentado por:

ROSITA ISABEL AMASIFUEN SAAVEDRA

MARIA ESTELITA ORBE RAMIREZ

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Como asesora: Psic. Otto Denis Perea Torres.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 12:25 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto público.



Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa
Presidente



Psic. Mgr. Nancy Teresa Mendoza Arragui
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACION CON
EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025.

FECHA DE SUSTENTACION: 20 DE NOVIEMBRE DEL 2025.



Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa
Presidente



Psic. Mgr. Nancy Teresa Mendoza Arragui
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro



Psic. Otto Denis Perea Torres
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, faro y raíz de mi vida; a mi hijo, razón de mi fuerza y esperanza; y a mi pareja, compañero en cada batalla. Esta tesis es testimonio de la perseverancia frente a los obstáculos y un homenaje a quienes, con amor y fortaleza, hicieron posible alcanzar esta meta.

Rosita Isabel Amasifuén Saavedra.

Llana de regocijo, de amor y esperanza, dedicó mi tesis, a mi abuelita Bertha Cristina Gonzales Valera, quien desde el cielo supo guiarme por un buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

A mi amada hija Luciane Nicol Burga Orbe, por ser mi fuente de fortaleza y motivación durante todo este proceso de mi formación académica.

María Estelita Orbe Ramírez.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Guino e Isabel, por su amor, sacrificios y fortaleza que me guiaron en cada paso; a mi hermano Jesús, por su apoyo incondicional; y a mi pareja Sandro y mi hijo Rois, quienes fueron mi mayor sostén en los momentos más difíciles.

A mis amigas Lucy, Claudia y Estelita, testigos de desvelos, sacrificios y esfuerzo, gracias por ser compañía y fuerza en este camino.

A todos ustedes, gracias de corazón por acompañarme en este proceso y ser parte de la construcción de este sueño.

Rosita Isabel Amasifuén Saavedra.

Doy gracias a papito Dios, por dame la vida y por iluminar mi camino, y brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para concluir esta etapa de mi vida.

A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos académicos y personales.

A mi pequeña hija por llegar a ser mi motor de impulso a terminar mi hermosa carrera de psicología.

María Estelita Orbe Ramírez.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pg.
Portada	i
Constancia de originalidad de la tesis	ii
Acta de sustentación de tesis	iv
Hoja de aprobación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros y tablas	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de estudio	13
1.2. Bases Teóricas	16
1.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
2.1. Descripción del problema	30
2.2. Formulación del problema	32
2.2.1. Problema general	32
2.2.2. Problemas específicos	32
2.3. Objetivos	33
2.3.1. Objetivo general	33
2.3.2. Objetivos específicos	33
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	35
2.5.1. Identificación de variables	35
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	35
2.5.3. Operacionalización de las variables	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Población y muestra	38

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	39
3.4. Procesamiento y análisis de datos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
 ANEXOS	 78
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Solicitud de autorización	
Anexo 3: Carta de presentación	
Anexo 4: Carta de autorización	
Anexo 5: Consentimiento informado	
Anexo 6: Compromiso de honor	
Anexo 7: Instrumento de recolección de dato	

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

TÍTULO	Pág.
Cuadro 1. Variables, dimensiones e indicadores	36
Cuadro 2. Descripción de la escala de habilidades sociales	40
Cuadro 3. Baremación de la escala de habilidades sociales	40
Cuadro 4. Descripción de la escala de desempeño laboral	41
Cuadro 5. Baremación de la escala de desempeño laboral	42
Cuadro 6. Nivel de confiabilidad	42
Cuadro 7. Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad	47
Tabla 1. Edad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	44
Tabla 2. Sexo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	45
Tabla 3. Estado civil de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	46
Tabla 4. Grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	46
Tabla 5. Habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	47
Tabla 6. Autoexpresión en situaciones sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	48
Tabla 7. Defensa de los propios derechos como consumidor de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	49
Tabla 8. Expresión de enfado o disconformidad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	50
Tabla 9. Decir no y cortar interacciones de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	51
Tabla 10. Hacer peticiones de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	52

Tabla 11.	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	53
Tabla 12.	Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	54
Tabla 13.	Calidad de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	55
Tabla 14.	Responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	56
Tabla 15.	Compromiso institucional de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	57
Tabla 16.	Liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.	58
Tabla 17.	Prueba de Normalidad	59
Tabla 18.	Correlación habilidades sociales y desempeño laboral	60
Tabla 19.	Correlación habilidad sociales y calidad de trabajo	61
Tabla 20.	Correlación habilidad sociales y compromiso institucional	62
Tabla 21.	Correlación habilidad sociales y responsabilidad	63
Tabla 22.	Correlación habilidad sociales y Liderazgo y trabajo en equipo	64

RESUMEN

El presente estudio de investigación busca encontrar la relación entre la variable habilidades sociales con el desempeño laboral en empleados de la comuna de Requena en el periodo 2025.

Para la consecución de los objetivos se empleó el enfoque cuantitativo, por su naturaleza de la investigación es descriptivo correlacional, al no manipular las variables es no experimental y por tratarse de un estudio en un momento determinado es de corte transversal. Se han empleado técnicas como la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que permitió realizar análisis estadístico en el software SPSS versión 25 sobre una muestra de 168 trabajadores. A nivel descriptivo, los resultados indicaron que 51,2% presentan medianamente habilidades sociales seguido de un 24,4% con nivel alto, sin embargo, hay trabajadores que lo tienen en nivel bajo (14,9%), muy bajo (8,3%) y solo un minúsculo porcentaje que presenta nivel muy alto (1,2%), asimismo, un 36,9% mantiene moderado desempeño laboral, un 37,5% lo demuestra en un nivel satisfactorio, 22% deficiente y solo un 3,6% a nivel excelente.

El estudio termina concluyendo al comprobar la existencia de relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores de la comuna de durante el periodo año 2025, ($Rho= 0,366$; $p=0,000<0,05$), aquella relación es significativa, correlación positiva baja.

Palabras claves: habilidades sociales, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research study seeks to determine the relationship between the variable social skills and job performance among employees in the municipality of Requena in the period 2025.

To achieve the objectives, a quantitative approach was used. Due to the nature of the research, it is descriptive and correlational. Since variables are not manipulated, it is non-experimental. Because it is a study conducted at a specific time, it is cross-sectional. Techniques such as a survey were used, the instrument used was a questionnaire that allowed statistical analysis to be performed using SPSS version 25 on a sample of 168 workers. At a descriptive level, the results indicated that 51.2% had average social skills, followed by 24.4% with a high level. However, there were workers who had a low level (14.9%), very low level (8.3%), and only a tiny percentage who had a very high level (1.2%). Likewise, 36.9% had moderate job performance, 37.5% had a satisfactory level, 22% had poor performance, and only 3.6% had excellent performance.

The study concludes by confirming the existence of a relationship between social skills and the job performance of the commune's workers during the period 2025 ($Rho = 0.366$; $p = 0.000 < 0.05$). This relationship is significant, with a low positive correlation.

Keywords: social skills, job performance.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Jiménez, G. (2023) investigó variables relacionadas como el desempeño laboral y habilidades blandas en trabajadores, su trabajo cuantitativo fue descriptivo, no experimental y de corte transversal, con una muestra de 23 trabajadores presentó los siguientes resultados: la mayoría presenta habilidades blandas a nivel promedio (58%) a nivel idóneo solo un 25% seguido del 15% que aún les falta por fortalecer sus habilidades blandas. Respecto al desempeño laboral, un poco mas de la mitad de trabajadores presentó nivel alto (52%) seguido del 39% a nivel muy alto y solo un 9% que obtuvo un nivel medio, finalmente el autor afirma la existencia de relación entre las dos variables de estudio.

Chacón, M. (2021) buscó relacionar las variables de inteligencia emocional con el desempeño laboral, para ello, su investigación se enmarcó en lo descriptivo correlacional y transversal, la muestra de su estudio fue de 35 trabajadores, sus resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores (60%) se encuentra motivado y anhela crecer dentro de la empresa, por otro lado, el 61% tiene la capacidad de identificar las emociones de las personas que le rodea, asimismo, el 53% puede expresar claramente su sentir y pensar a los demás, con estos datos el autor concluye la existencia de incidencias entre las dos variables de estudio.

Cantú, M. (2023). También dispuso a investigar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral, para conseguir sus objetivos de investigación, éste fue de tipo exploratorio, de carácter descriptivo – correlacional, con la muestra de 103 trabajadores y tras los análisis estadísticos pudo concluir que ambas variables se relacionan de forma directa y positiva.

Antecedentes nacionales

Gonzales, D. (2024) buscó determinar cual es la relación entre habilidades a nivel gerencial con el desempeño laboral, en tal sentido, su investigación tuvo que ser cuantitativo, no experimental porque no hay manipulación de variables, pero si correlacional y de corte transversal, dispuso de una muestra de 99 trabajadores y con ellos obtuvo los siguientes resultados: a nivel descriptivo el 48% presentó regular habilidades gerenciales y solo un 31% lo presentó a nivel alto, para el desempeño laboral el 41% demostró estar a nivel regular en comparación del 38% que presentó alto nivel, respecto al análisis inferencia encontró que el $R_{hp} = 0.877$ a un nivel de significancia del 1% siendo el valor $p = 0.05$, concluyendo que existe relación entre las variables de estudio.

Cabrera, N. y Rivera, M. (2024), indagó respecto a la asociación entre habilidades blandas y el desempeño laboral, para este fin su investigación fue correlacional de corte transversal y dado que no manipulara variable alguna su diseño fue no experimental, investigó sobre la muestra de 130 trabajadores y tras los análisis inferenciales concluye que si se presenta mejores habilidades blandas mayor será el rendimiento laboral.

Sueldo, N. (2024) también dispuso en investigar el grado de correlación entre habilidades sociales y competencias laborales, en tal sentido, su investigación fue descriptivo – correlacional enmarca al método hipotético-deductivo, la muestra de su investigación fue de 239 trabajadores, sobre esta base realizó el análisis inferencia de sus datos donde el valor de significancia fue de $0.000 > 0,05$, $p=0,893$, de este modo prueba la correlación positiva en ambas variables de estudio, por lo que concluye que si las habilidades sociales mejoran también lo hará las competencias laborales.

Condor, E. (2024) buscó relacionar dos variables: habilidades socioemocionales y el desempeño laboral, para ello, su investigación fue de carácter descriptivo correlacional y como no hubo manipulación de variables su diseño fue no experimental y dado que la investigación se realizó en un tiempo determinado fue transversal, dispuso de una muestra de 114 trabajadores que le permitió realizar un análisis inferencial cuyo resultados demostraron correlación en ambas variables dado que $Rho = 0.214$; $p = 0.038$.

Antecedentes locales

Pezo, K. y Muñoz, J. (2021) investigaron en la misma localidad donde se realiza el presente trabajo de investigación, buscaron relacionar exactamente las mismas variables del presente estudio: Habilidades sociales y desempeño laboral, pero en una población distinta, la investigación de estos autores se enmarcó en un enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional cuyo diseño fue no experimental. Respecto a los resultados descriptivos encontraron que la mayoría de los trabajadores presentan nivel medio de habilidades sociales (49,1%) y solo un pequeño porcentaje del 9,4% si tiene un alto nivel, en contra parte, un preocupante 35,8% presenta bajo nivel seguido del 5,7% de nivel muy bajo. En cuanto a la variable desempeño laboral, el 41,5% tienen nivel satisfactorio al igual que el nivel moderado, 13,2% presenta un excelente nivel y solo un 3,8% nivel deficiente. Los resultados inferenciales demuestran relación entre ambas variables de estudio al encontrar que $r = 0,489$; $p = 0,030$; correlación media positiva

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Habilidades sociales

1.2.1.1. Determinación de habilidades sociales

Todos los seres humanos presentan la necesidad inherente de formar parte de un grupo social precedido por el sentimiento de pertenencia, aceptado,

valorado y reconocido por su grupo social, como parte de su bienestar psicológico. Pereira, K., y Loureiro, S. (2017) señala que todo individuo trata de sostener un equilibrio consigo mismo y su mundo circundante, siendo este último el cual deberá de afrontar diferentes contextos, Barbosa et al., (2016), resalta que, para conseguir ese equilibrio o armonía, la persona deberá de aplicar las habilidades sociales que ha desarrollado.

En tal sentido, ¿cómo se define las habilidades sociales?, Dongil, E., y Cano, A. (2014) lo definen como la “capacidad de expresar deseos, opiniones, sentimientos, pensamientos o necesidades, estos en distintas situaciones o contextos, [...] expresar o mostrar emociones negativas, como la ansiedad, la tensión, entre otros” (como se citó en Ramírez, R., 2022, p.17).

Echevarría, H. y Fernández, J. (2017, p.12) indica que las habilidades sociales “envuelven comunicación, asertividad, interacción grupal y en pares, resolución de problemas y toma de decisiones, y autogestión”.

Caballo, V. (2007) citado en Ypanaque, E. (2021) define a las habilidades sociales como la “agrupación de acciones o conductas como los sentimientos, deseos u opiniones que cada individuo demuestra de manera adecuada frente a diversas situaciones respetando las opiniones los demás” (p.25).

Por último, Ballester, R. (2002) sostiene que las habilidades sociales son el “conjunto de actuaciones, enjuiciamientos, sentimentalismos y sorpresas que utilizamos para relacionarnos con los demás” (como se citó en Contreras, K., 2019, p.28).

A la luz de las diferentes definiciones, podemos encontrar un punto de convergencia en que las habilidades sociales es un conjunto de destrezas, capacidades que permitirán la convivencia funcional y armónica con nuestro entorno y las personas que nos rodean en las diferentes áreas

sociales tales como el área laboral, social, educacional, o en todo aquel espacio que implique relacionarse con otras personas en diferentes.

1.2.1.2. Componentes de las habilidades sociales

Flores, E. (2016) presenta tres componentes de las habilidades sociales: componentes conductuales, los cognitivos y los fisiológicos. **Componentes conductuales:** hace referencia a toda aquella expresión ya sea facial, expresiones con la mirada, sonrisa, postura, entre otras, además de las conductas paraverbales (voz, tonalidad, velocidad del discurso) y verbales (propia mente el contenido del discurso). **Componentes cognitivos:** implica procesos como la atención, percepción, procesamiento de la información y su codificación, constructo personal y social, expectativas. **Componentes fisiológicos:** sistema autónomo (ritmo cardíaco, respiración, presión arterial, movimientos peristálticos). El autor agrega un último componente: el afectivo donde se encuentra la cortesía, regulación emocional, autocontrol, asertividad, como componentes indispensables para vivir en sociedad.

Por otro lado, Unobravo (2023) menciona 5 componentes que engloban aspectos fundamentales:

1. Componentes cognitivos

- **Autoconciencia:** capacidad de reconocer y comprender los pensamientos y sentimientos de uno mismo.
- **Toma de perspectiva:** capacidad de entender el punto de vista de otra persona.
- **Evaluación emocional:** entender las interacciones sociales de las demás personas.

2. Componentes conductuales

- **Comunicación verbal:** capacidad inherente del ser humano para manifestar lo que piensa y siente de modo asertivo.
- **Comunicación no verbal:** conjunto de conductas que no implica el lenguaje hablado (expresiones y gestos).

- **Habilidades de escucha:** escuchar activamente implica poner toda nuestra atención a quien nos esta hablando. Atención sostenida.
- **Asertividad:** expresar nuestro pensar y sentir haciendo respetar nuestros derechos y el de los demás.

3. Componentes fisiológicos

- **Regulación emocional:** capacidad de control de emociones exacerbadas por circunstancia que irrumpen la tranquilidad emocional.
- **Respuestas de estrés:** capacidad somática de reacción ante las demandas externas del mundo circundante de la persona.

4. Componentes no verbales

- **Contacto visual:** mirada fija en la interacción con los demás.
- **Expresiones faciales:** conducta de expresión coherente con las emociones.
- **Lenguaje corporal:** desde los saludos de mano, abrazos. Puede o no implicar contacto físico.

5. Componentes verbales

- **Tono de voz:** inflexiones al momento de expresarnos.
- **Claridad:** claridad y legibilidad al hablar.
- **Feedback verbal:** intercambio constructivo de la interacción con los demás.

1.2.1.3. Tipología de las habilidades sociales

Goldstein, A. (1989) señala que la tipología de las habilidades sociales varía según autores, sin embargo, para este punto se tomará la tipología de Arnold Goldstein quien, conjuntamente con sus colaboradores presentan 6 tipos de habilidades sociales: habilidades sociales básicas, avanzadas, sentimentales, alternativa a la agresión, enfrentar al estrés y de planificación (como se citó en Ibarra, M. 2020, p.21).

Habilidades sociales básicas: implica la capacidad de escuchar activamente, iniciar una conversación y mantenerla, implica modales como el saludar, dar las gracias presentar a otros, hacer elogios. **Habilidades sociales avanzadas:** capacidad persuasiva, ajustarse a las normas sociales, disculpase ante un error, solicitar ayuda, reconocer limitaciones. **Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos:** capacidad de identificar las propias emociones, así como gestionaras y expresarlas saludablemente, identificar y validar los sentimientos de los demás, asertividad ante los conflictos con los demás, dar resolución a los miedos y auto administrase estímulos positivos. **Habilidades alternativas a la agresión:** capacidad para conciliar y consensuar, hace valer sus propios derechos y respecta el de los demás, brinda su ayuda a quienes lo necesitan, es capaz de expresar su enfado con asertividad. **Habilidades para enfrentar el estrés:** capacidad para analizar y actuar con prudencia y cautela, autocontrol, responde respetuosamente a las acusaciones, responde a la influencia de los demás, así como las pretensiones, procura siempre tomar de manera deportiva situaciones que le generan excesiva preocupación, pero sin dejar la responsabilidad de asumirla y responder a la presión de su entorno. **Habilidades de planificación:** capacidad de organizarse a corto y largo plazo, considera varias alternativas ante la posibilidad del fracaso en una de ellas, piensa antes de actuar considerando las posibles consecuencias de cada decisión a tomar, antes de decidir, busca información, tienen tareas según orden de prioridades.

1.2.1.4. Dimensiones de las habilidades sociales

Gismero, E. (2000) como se citó en Pinedo, M. (2018) menciona 6 dimensiones que se detallan a continuación:

Autoexpresión de situaciones sociales: expresiones respecto a uno mismo, sin sentimientos de minusvalía ante situaciones que pueden ser percibidas como estresantes o amenazantes, como entrevistas de trabajo, atención al público, exponer en público, nuevos grupos sociales, o cualquier otro espacio concurrido. **Defensa de los propios derechos como**

consumidor: capacidad de conocer sus derechos como persona y hacerlo respetar cuando este se vea vulnerado, esta defensa de sus derechos lo hace ante personas y/o situaciones familiares o nuevas, busca su conformidad de acuerdo al derecho de consumidor como el de persona natural y civil. **Expresión de enfado o disconformidad:** no se puede quedar callado ante el sentimiento de enfado, expresa lo que siente y piensa, pero siempre en el marco del respeto y lo asertivo a fin de poder evitar conflictos ya sea con personas desconocidas o amigos y familiares. **Decir no y cortar interacciones:** la persona tienen la capacidad de terminar una conversación de manera asertiva cuando crea conveniente hacerlo, saben decir “NO” cuando corresponde hacerlo. **Hacer peticiones:** capacidad de solicitar ayuda a amigos y familiares cuando lo necesita, o pedir que sea devuelto algo que haya prestado, o el favor por un favor brindado, respecto al consumo de servicios o consumos es capaz de pedir que se retribuya el incentivo económico cuando el servicio o consumo no fue lo ofrecido. **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto:** se puede entender como la capacidad de iniciar alguna relación de pareja o amical con el sexo opuesto, esto implica citas, cumplidos y halagos, como el hablar con personas que le resulta atractivo.

Para Cacho, B. et al (2019), presenta cuatro dimensiones: **toma de decisiones:** se requiere de acceder a la mayor cantidad de información para poder tener varias opciones y elegir la mejor alternativa. **Control de emociones:** capacidad de poder, en principio, reconocer las emociones disonantes y posteriormente a utilizar estrategias para que no se exacerben y salgan de control. **Autoestima:** se refiere a la valía personal respecto a su autoimagen, autoconcepto, autovalores, autopercepción, auto respecto y autosuperación. **Asertividad:** permite la defensa de nuestro pensar y sentir y la oposición adecuada de otras perspectivas. Es una habilidad social clave que permite la sana convivencia con los demás.

1.2.1.5. Habilidades blandas y gruesas

Ramírez, M. y Manjarrez, N. (2022), refieren que las habilidades blandas implican un conjunto de capacidades como la comunicación, capacidad de liderar, empatía, autocontrol emocional, capacidad de tomar decisiones, resiliencia, trabajo corporativo, tales capacidades puede desarrollar el individual, estas habilidades están enmarcadas a lo socioemocional, en tanto a las habilidades gruesas o duras, son las competencias propiamente académicas alcanzadas por el individuo en su formación de educación básica regula y superior.

De acuerdo a De la Ossa, J. (2022), las habilidades blandas se agrupan en las siguientes categorías: **Habilidades interpersonales** que esta conformada por la comunicación asertiva, capacidad de negociación, confianza de si mismo, trabajo colaborativo y empatía; **Habilidades cognitivas** alberga la capacidad de resolución de conflictos, pensamiento crítico, toma responsable de decisiones, autoevaluación, comprensión y visión de causa efecto; **Habilidades para el manejo emocional** que comprende la regulación emocional a partir de la identificación de las mismas y del reconocimiento de las situaciones que lo detonan y anticiparse a situaciones para enfrentar con la modulación adecuada.

1.2.1.6. Importancia de las habilidades sociales

Para Contreras, K. (2019) remarca la importancia de las habilidades sociales y lo imperante de desarrollarlas porque nos permitirán lo siguiente:

- A generar sentimientos de bienestar en nosotros mismo, no estaremos pendientes sobre cómo piensan las otras personas y lo único que importará es como nos sintamos con lo que somos y tenemos, además que permitirá poner límites a uno mismo y a los demás, así como el parametrar conductas propias y el de los demás a fin de velar por su bienestar psicológico.

- Relaciones interpersonales con personas conocidas (amigos, familiares, pareja) como con personas desconocidas en contextos de sociales o laborales y diferentes estatus sociales.
- Conseguir nuestras metas trazadas, el propósito planteado, cumplir y sobrepasar las propias expectativas y no la de los demás. Poner límites, decir no aquello que nos pueda perjudicar a nosotros mismo y a los demás.

1.2.1.7. Características de las habilidades sociales

Por su lado, Ballester (2002) como se citó en Contreras, K. (2019), menciona las siguientes características de las habilidades sociales: **Son conductas y repertorios de conductas aprendidas**, es decir, es parte del constructo del carácter, que son aprendidas por el modelado, por lo tanto, esto puede ser maleable, mejorado mediante el proceso de enseñanza – aprendizaje. **Constituyen habilidades** que son expresadas en contextos sociales, en las interacciones con los demás, parte del proceso de adaptación a contextos nuevos. **Recíprocas y dependientes de la conducta de las otras personas**, propiamente los componentes de las habilidades sociales, tales como lo cognitivo, emocionales y fisiológicos. **Aumenta el refuerzo social y la satisfacción mutua**, así como la **especificidad de la situación**, es decir, las habilidades sociales serán expresadas según de presente el contexto y situaciones donde se vea involucrado el sujeto. **La existencia de metas**, propósitos a fin de desarrollar un abanico de habilidades sociales.

Para León, J. y Medina, S. (2011) las habilidades sociales presentan cuatro características siendo el primero por ser de **carácter aprendido** dado que el entorno presenta injerencia sobre la conducta. En segundo lugar, se encuentra la **conciencia de complementariedad e interdependencia** dado que la conducta social implica entender la perspectiva del otro y la proyección de una autoimagen. En tercer lugar, la **actualización de las habilidades sociales** puesto que se requiere de adaptabilidad en

diferentes contextos sociales para una adecuada convivencia. Y en cuarto lugar la **eficacia del comportamiento** que finalmente termina siendo el ideal de comportamiento y conductas adaptadas.

1.2.2. Desempeño laboral

1.2.2.1. Definición de desempeño laboral

“El desempeño laboral es abordado como las acciones y comportamientos que refleja los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos por las organizaciones” Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019, p.6).

Hernández, E. y Marchant, V. (2015) refiere que el desempeño laboral “como las acciones y comportamientos que muestran los empleados y que son muy importantes para los objetivos deseosos que tiene la empresa, y pueden ser medidos de dos formas, en las competencias de cada individuo y el nivel de aportación” (como se citó en Montenegro, Y. y Valenzuela, K. 2019, p.6).

Stoner (1994) remarca que el desempeño laboral es el trabajo que realizan de manera eficiente y efectiva los empleados de una empresa para lograr los objetivos fijados por la organización. (como se citó en Araujo y Guerra, 2007).

Pedraza, E., et al (2010) aporta definiendo al desempeño laboral como “la disposición de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman el comportamiento de los trabajadores involucrados y que comprometen al proceso productivo” (como se citó en Montenegro, Y. y Valenzuela, K., 2019, p.6).

1.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019), señala 3 dimensiones del desempeño laboral:

- **Rendimiento de la tarea:** es el desempeño de los trabajadores ante las obligaciones y consta de los diferentes elementos para completar

la tarea, la responsabilidad y el compromiso necesarios para realizar las funciones encomendadas en post de la producción de los bienes y servicios de la empresa.

- **Comportamientos contraproducentes:** El comportamiento contraproducente se refiere a comportamientos voluntarios e intencionales de los empleados, mostrándose agresivos, abusivos, antisociales, entre otros comportamientos que son perjudiciales para la organización.
- **Rendimiento en el contexto:** Son conductas que no son exigidas a los trabajadores por la organización de forma decisiva y determinante, pero que son necesarias y expresadas tácitamente para el éxito global, conductas como actitud positiva, desinteresada, intencional y opcional.

Por su lado, Grijalva, M. et al (2019) menciona cuatro dimensiones del desempeño laboral de los cuales se desprenden diferentes variables: **actitud** (calidad, cantidad, rapidez y dedicación) que está íntimamente relacionado con el compromiso de la persona y la entidad, **personalidad** (trabajo en equipo, tolerancia y emotividad) y sus características pueden tener injerencia directa sobre el desempeño y las funciones asignadas y finalmente sobre la productividad de la empresa, **percepción** (satisfacción laboral, liderazgo e identificación) la forma como el trabajador interpreta el entorno laboral mediante los medios sensoriales obteniendo finalmente un juicio de las condiciones laborales tanto físicas, operacionales y clima institucional, y **aprendizaje** (habilidades e innovación) ligado íntimamente con las trascendencia personal e institucional para generar nuevas ideas o procedimientos que optimicen el producto o servicio.

1.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral

Para Alveiro, C., (2009) las evaluaciones del rendimiento son un método de dirección esencial en la gestión administrativa de la organización. Basándonos en los tipos de problemas detectados, la evaluación del

rendimiento nos ayuda a establecer y a desarrollar una política que se ajuste a las necesidades de la organización.

Según Alles (2004) como se citó en Pezo, K. y Muñoz, J. (2021) expresa que la gestión de una persona es un instrumento para direccionar y tener el control del personal. Esta gestión del personal es con el objetivo de la trascendencia del trabajador tanto a nivel personal y profesional, de modo que presente eficientes resultados en la empresa. Por lo tanto, las evaluaciones se tornan indispensables a fin de tomar decisiones en base a resultados que describan la situación actual del desempeño del trabajador, además que nos permitirá realizar predicciones, fortalecer en los aspectos débiles del desempeño, y aumentar la productividad.

Una valoración del rendimiento debe evaluarse en función del perfil del puesto, solo se podrá afirmar que un individuo se desempeña de manera positiva o negativa en relación con algo, como es el caso del puesto que ocupa. De esta forma, se establece una relación entre el puesto y el rendimiento, lo que se conoce como puesto-persona. Desde ese punto, se podrá valorar el potencial del individuo y se determinarán las estrategias de entrenamiento (Pineda, 2008 como se citó en Pezo, K. y Muñoz, J. 2021).

Para llevar a cabo una evaluación de desempeño, Alles (2004) sugiere seguir los siguientes pasos: definición del puesto, en mutuo acuerdo entre supervisor y empleado, delimitar las funciones del puesto y los criterios de evaluación en concordancia con las funciones asignadas. Evaluar el desempeño en función del puesto. Delimitado la función del puesto, los criterios de evaluación deberán, en algún punto, deberán estar diferenciadas. Retroalimentación. En base a los resultados indicar las fortalezas y mantenerlas conjuntamente con las debilidades a fortalecer, esto siempre en trabajo conjunto entre empleador y empleado (Alles, 2004, como se citó en Pezo, K. y Muñoz, J. 2021).

1.2.2.4. Factores del desempeño laboral

Toda institución u organización que gestiona recursos humanos y que brinda algún tipo de servicio, tienen que tener en cuenta ciertos factores para dar atención de calidad a sus clientes, tales factores tendrán gran injerencia sobre el desempeño laboral de los empleados de una organización. En tal sentido, Alles (2017) como se citó en Chinguel, M. (2020) presenta los siguientes factores:

- **Satisfacción del trabajo:** se refiere a la combinación de emociones adversas o positivas con las que los empleados perciben su labor, expresándose en la forma de: específicas actitudes laborales, que están relacionadas con la naturaleza del trabajo y que forman parte del entorno de trabajo: supervisión, colaboración en equipo, estructura organizativa y más.
- **Trabajo en equipo:** Se considera de gran importancia que se tenga en cuenta que las tareas llevadas a cabo por los empleados pueden optimizarse si existe una interacción directa con los usuarios que reciben el servicio, o si forman parte de un equipo laboral donde se pueda medir el grado de calidad.
- **Capacitación del trabajador:** que es un proceso de capacitación llevado a cabo por el departamento de recursos humanos con el objetivo de que los empleados. Los empleados desempeñen su función de la manera más eficaz posible. El objetivo de esta consiste en proporcionar información y un contenido exhaustivo al empleado o promover la imitación de patrones.
- **Autoestima:** visto como un sistema de necesidades del individuo, manifestando la urgencia de obtener un nuevo estatus en la organización, como, por ejemplo, el reconocimiento dentro de la misma.

Para Davis, K. y Newstrom, J. (2013) como se citó en Gonzáles, W. y Vílchez, R. (2021). Describen seis factores que influyen sobre el desempeño laboral:

- **Adaptabilidad:** es incorporarse a nuevos contextos y desenvolverse sin dificultad, se requiere de la comprensión y asimilación de la metodología de trabajo y para ello se requiere el compromiso del sujeto de modo que pueda responder adecuadamente ante las demandas del entorno laboral.
- **Asistencia y puntualidad:** respecto por el horario de trabajo, implica también los tiempos de producción, tiempos de respuesta ante la demanda de la entidad, desempeño de las funciones en el tiempo esperado o antelado.
- **Responsabilidad:** no es mas que el cumplimiento de las funciones o responsabilidades asignadas en consecución con los objetivos de la entidad. La responsabilidad será la que en parte determine el éxito de la entidad.
- **Motivación:** son los incentivos que mueven al trabajador al desempeño de sus funciones, estos estímulos pueden ser internos (propósitos o metas personales) o externos (estipendios, recompensas, reconocimientos, beneficios).
- **Disciplina:** se refiere a la conducta aceptable y razonable para estar en consecución con sus funciones, normas, reglas y política de la empresa.
- **Cooperación:** se refiere al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre los miembros de una empresa, cada miembro y sus respectivas funciones trabajan sinérgicamente para la productividad y servicio de la empresa por lo que la cooperación es imperante, el apoyo entre compañeros será vital para un buen clima institucional y productividad institucional.

- **Iniciativa:** se refiere al valor agregado que aporta el trabajador en las líneas de producción, políticas de la empresa, para la mejora de los productos o el servicio, se enfoca en la admisión de mejoras.

1.3 Definición de términos básicos

Habilidades sociales

“Agrupación de acciones o conductas como los sentimientos, deseos u opiniones que cada individuo demuestra de manera adecuada frente a diversas situaciones respetando las opiniones los demás” Caballo, V. (2007).

Desempeño laboral

“El desempeño laboral es abordado como las acciones y comportamientos que refleja los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos por las organizaciones” Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019).

Satisfacción laboral

“Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo”, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” García, A. y Ovejero, A. (2000).

Trabajo en equipo

“Son recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido” Torrelles, C. et al (2011).

Remuneración digna

“Es un nivel salarial que proporciona a los trabajadores y sus familias un nivel de vida decente. Esto incluye poder cubrir necesidades básicas como la alimentación, la vivienda, la atención médica, la educación, el transporte y la ropa”, Organización Internacional del Trabajo – OIT (2024).

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La OCDE (2023), enfatiza en que las habilidades sociales son imperantes y crucial del desarrollo y que tendrán evidentes injerencias en el éxito personal y laboral de las personas, ya que impactará significativamente en diferentes esferas de la vida como en la salud, bienestar personal, participación ciudadana, éxito académico y el desempeño laboral.

En Latinoamérica las habilidades sociales fueron estudiadas y evidenciando su influencia sobre otras variables incluyendo el desempeño laboral, sin embargo, Morán, V. et al (2011) quien en su investigación los estudios de habilidades sociales, llegaron a la conclusión, entre otras, Brasil como el país que más ha investigado sobre las habilidades sociales, ya que este país presente una alta inversión en investigación. Estas investigaciones realzaron mucho más la injerencia que tiene las habilidades sociales sobre diferentes esperas de la sociedad.

En Perú, las habilidades sociales aun no toma la relevancia que amerita, las empresas se preocupan más por la producción mediante el recurso humano sin considerar o considerar poco las habilidades sociales, esto puede generar brechas en el aspecto laboral, antes esta desatención, se viene investigando el tema a si como la importancia del recurso humano en las empresas, considerar además la implementación de programas de desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales dirigido al personal de las empresas y/o instituciones publicas y privadas a fin de mejorar el desempeño laboral. Las investigaciones como el de Cabanillas, T. (2023) que en su investigación sobre Habilidades blandas y desempeño laboral en servidores públicos, señaló que existe relación significativa entra la variable “habilidades blandas” y la variable “desempeño laboral”, es decir, a mayores habilidades blandas, mejor será el desempeño laboral, demostrando lo imperante del desarrollo de las habilidades sociales que

influenciaran en el desempeño laboral. En la misma línea, Andrade, A. y Rubio, D. (2023) observaron en sus resultados que el 97% se encuentra entre nivel moderado y alto de habilidades blandas y que solo el 3% presenta nivel bajo. Asimismo, Olvera, G. (2023) en su estudio sobre Habilidades sociales y el desempeño laboral de los profesores de un colegio, observó que el 45% presenta eficientes habilidades sociales.

En cuanto al desempeño laboral, este es de mucho interés para las empresas dado que es una variable de éxito de la organización, para que el trabajador demuestre acciones y comportamientos de responsabilidad en cuanto a sus tareas encomendadas, dependerá de varios factores como la condición laboral, pero ineludiblemente dependerá también de las habilidades sociales con la que cuente el trabajador, en otros términos, es cómo se comporta el trabajador y cómo responderá a su trabajo. Pezo, K. y Muñoz, J. (2021) refieren que en el Perú solo hay una inversión del 30% en cuanto a la capacitación al personal de las empresas e instituciones pública y privada. No se puede excluir otros factores que pueden perjudicar al desempeño laboral tales como el estrés, situaciones y condiciones sociofamiliares y económicas y el clima organizacional propiamente.

La Municipalidad Provincial de Requena, es una institución gubernamental del estado Peruano, siendo su competencia la prestación de servicios públicos a nivel provincial, implementar políticas y planes de desarrollo en consecuciones con las necesidades de la sociedad civil, el acercamiento a la población de la provincia de Requena, para ello, los servidores públicos, aparte del conocimiento de sus funciones en sus respectivos puesto de trabajo, deben contar con capacidades cognitivas y habilidades sociales que han interiorizado en su praxis laboral y experiencia práctica y que directamente incidirá en un eficiente desempeño laboral, en el trabajo colaborativo, asertivo, calidez en la atención a la población, entre otros aspectos. En consecuencia, será imperante el presente trabajo de investigación y encontrar su relación entre las dos variables de estudio, cuyo resultado permitirá plantear estrategias tanto administrativas y gestión del talento para el mejoramiento de la función pública de los trabajadores

de la Municipalidad Provincial de Requena; en ese sentido se plantea la siguiente interrogante de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

2.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales en sus respectivas dimensiones, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral respecto a Calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE3: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en su en cuanto a compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE4: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral respecto a responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE5: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en cuanto a liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE6 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE7 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE8 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

PE9 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

2.3.2. Objetivos específicos

OE1: Analizar el nivel de habilidades sociales en sus respectivas dimensiones, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE2: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión Calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE3: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE4: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE5: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE6: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE7: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE8: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

OE9: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades sociales presentan relación significativa con el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

HE1: Las habilidades sociales presentan relación significativa con la calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

HE2: Las habilidades sociales presentan relación significativa con el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

HE3: Las habilidades sociales presentan relación significativa con la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

HE4: Las habilidades sociales presentan relación significativa con el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

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 independiente: Habilidades sociales

- **Definición Conceptual**

Son respuestas verbales y no verbales, autónomas ante una situación concreta, en las que el sujeto expresa sus necesidades, emociones, preferencias y opiniones (Gismero, E. 2010).

- **Definición Operacional**

La operacionalización de la variable habilidades sociales fue mediante la escala de Habilidades Sociales (EHS) de Elena Gismero Gonzales que presenta las siguientes dimensiones: autoexpresión en entornos sociales, hacer valer los propios derechos como consumidor, manifestación de enfado o disconformidad, decir no y terminar interacciones, realizar pedidos e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Variable dependiente: desempeño laboral

- **Definición Conceptual**

Esta herramienta permitirá el surgimiento de oportunidades para los trabajadores dentro de la empresa, organización y/o institución pública y privada en cuanto a la promoción, a nuevos puestos que vayan en concordancia con sus habilidades y destrezas, así como también el definir nuevos planes de formación (Control Group, 2017).

- **Definición Operacional**

La operacionalización de la variable Desempeño Laboral fue mediante la escala de desempeño laboral de la casa municipal de Temuco (Chile) con sus respectivas 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	Dimensiones	Reactivos
Habilidades sociales	Autoexpresión en situaciones sociales	Miedo a realizar preguntas Guarda sus opiniones Evita reuniones sociales por temor a decir tonterías
	Defensa de los propios derechos como consumidor	Alguien me molesta con su conversación, no le pido que se calle Me siento incapaz de pedir descuentos Cuando alguien se mete en la fila me hago el desentendido Alguien expresa una opinión que estoy en desacuerdo me quedo callado
	Expresión de enfado o disconformidad	Cuando un familiar me molesta oculto mi enfado Prefiero callarme para evitar problemas con los demás Cuando desean venderme algo que no deseo me cuesta decir no Me cuesta expresar mis emociones No se negarme cuando me llaman varias veces Me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.
	Hacer peticiones	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
	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 Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.
	Compromiso institucional	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

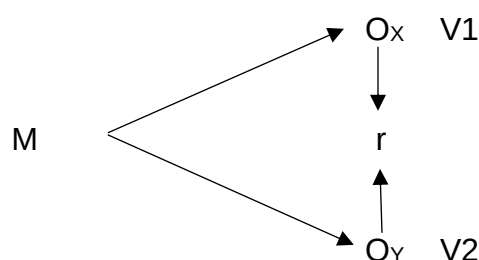
Fuente: Pezo, K. y Muñoz, J. (2021).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

La investigación se enmarcará a nivel descriptivo-correlacional dado que describirá los hallazgos de la variable habilidades sociales y desempeño laboral, así como determinar su relación o grado de asociación entre ambas variables de estudio, en conformidad con lo referido por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014), este enfoque permitirá relacionar conceptos, hacer predicciones, cuantificar las variables, además de determinar la causa y efecto, en otras líneas, el impacto de una variable sobre otra.

El diseño será no experimental – transversal, dado que no habrá manipulación de variables ni de grupo control y porque se desarrollará en un tiempo y espacio determinado. Su diseño es el siguiente:



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

3.2.1. Población

Romero, H. (2022), define la población de estudio a grupos que pueden estar conformados por personas, cosas u objetos que comparten características similares o cumplen parámetros para formar parte de un determinado estudio. La población del presente estudio estará conformada por 600 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

3.2.2. Muestra

La muestra estará constituida por 168 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Se utilizará el muestreo aleatorio simple empleadas en poblaciones finitas siendo su formula lo siguiente:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1)+Z^2pq} = \frac{600*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*(600-1)+1.96^2*0.5*0.5} = 234.44 = 234 \text{ trabajadores}$$

Si la fracción de muestreo $f = \frac{n_0}{N} > 0.05$ se corrige la muestra, esto es $f =$

$\frac{234}{600} = 0,39$ se procederá a corregir la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1+\frac{n_0}{N}} = \frac{234}{1+\frac{234}{600}} = 168.34 \equiv 168 \text{ trabajadores}$$

Criterios de inclusión

- Trabajadores que laboren en la Municipalidad Provincial de Requena.
- Trabajadores de sexo masculino y femenino.
- Trabajadores en modalidad de contrato CAS, locación y nombrados.
- Trabajadores de nacionalidad peruana y extranjera.
- Trabajadores de 18 a 65 años de edad.
- Trabajadores con estudios de secundaria completa, superior técnico y universitario.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no laboren en la Municipalidad Provincial de Requena.
- Trabajadores que expresaron no participar en el presente estudio.
- Trabajadores se encuentran de licencia o vacaciones.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica

Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación se empleará la encuesta como técnica a fin de recopilar datos de ambas variables de estudio, dado que las técnicas de investigación son el medio para obtener información en la búsqueda de conocimientos, pero de manera sistemática, ordenada y coherente (Zita, A., 2022).

Instrumentos

En el presente estudio se emplearán dos instrumentos de recojo de información que se detallan a continuación:

Descripción del instrumento Habilidades sociales

De acuerdo con Gismero, E. (2022) el instrumento esta compuesto por 33 ítems, que consta de 4 alternativas de respuesta, desde “No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría” a “Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos”. A mayor puntuación global, la persona expresa mas habilidades sociales y capacidad de aserción en distintos contextos.

El análisis factorial final ha revelado 6 factores: 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 personas del sexo opuesto o que puedan resultar atractivas.

Sus ámbitos de aplicación preferentes son el clínico y el investigador, adolescentes y adultos. El tiempo que se requiere para su contestación es de aproximadamente 15 minutos.

Cuadro 2

Descripción de la escala de habilidades sociales

Dimensiones	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 de Gismero.

Cuadro 3

Baremación de la escala de habilidades sociales

Dimensiones	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: Pezo, K. y Muñoz, J. (2021).

Descripción del instrumento Desempeño laboral

De acuerdo a Guzmán, B. (2017), La Escala de Desempeño, elaborado por la Municipalidad de Temuco. Dicho instrumento tiene el propósito de recoger información relevante sobre el desempeño del personal que trabajan en la municipalidad. Para la aplicación de la escala fue necesario un ambiente tranquilo, evitando distracciones que puedan interferir en los resultados. A su vez, se evaluaron cuatro constructor o factores – calidad del trabajo, compromiso institucional, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo –, y cada factor estará conformado con cierto número items, donde se debe asignar puntajes entre 1 a 5 en cada respuesta.

- **Muy en desacuerdo (1 punto):** no cumple con el criterio expuesto, presentando comportamiento opuestos al evaluado.
- **En desacuerdo (2 puntos):** presenta un desempeño por debajo de lo esperado, o cumple con los requerimientos, pero demuestra poco interés y compromiso.
- **Moderado (3 puntos):** presenta un desempeño estándar, realizando de forma incompleta o parcial la actividad.
- **De acuerdo (4 puntos):** cumple con la acción o actitud evaluada.
- **Muy de acuerdo (5 puntos):** cumple completamente lo evaluado.

Una vez finalizada la encuesta, se sumaran el total de puntos asignados y ubicados en la tabla general, ello permitirá identificar el nivel de desempeño total obtenido: no aceptable, deficiente, moderado, satisfactorio y excelente.

Cuadro 4

Descripción de la escala de desempeño laboral

Dimensiones	Estructura de la escala		Porcentaje
	Ítems	Total	
Calidad de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	11	35.5%
Compromiso institucional	18,19,20,21,22	5	16.1%
Responsabilidad	12,13,14,15,16,17	6	19.4%
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 5
Baremación de la escala de desempeño laboral

Dimensiones / Niveles	No aceptable	Deficiente	Moderado	Satisfactorio	Excelente
Calidad del trabajo	11 - 20	21 - 29	30 - 38	39 - 47	48 - 55
Compromiso institucional	6 - 11	12 - 16	17 - 21	22 - 26	27 - 30
Responsabilidad	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: Pezo, K. y Muñoz, J. (2021).

Confiabilidad del instrumento de medición

A fin de garantizar la confiabilidad de los instrumentos y para el levantamiento de la información, previamente se calculó 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 ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los ítems

St²: Varianza de la suma de los ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuadro 6
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

Cuadro 7

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Fuente: Palella, S. y Martins, F. (2012, p.169).

En conformidad con los resultados del análisis de la confiabilidad de los instrumentos como el de habilidades sociales (0,938) y desempeño laboral (0,963), y de acuerdo a al cuadro 7, ambos instrumentos presentan consistencia interna con muy alta confiabilidad.

Procesamiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se seguirá lo siguiente:

- Elaboración del documento solicitando autorización al alcalde de la Municipalidad Provincial de Requena, y su entrega respectivamente.
- Se aplicará los instrumentos adjuntando el consentimiento informado.
- Se sistematizará los resultados en base a las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena.
- Se analizará los resultados sistematizadas de acuerdo a la hipótesis de estudio.
- Se elaborará el informe final del presente estudio presentando los hallazgos y otros aspectos según las normas institucionales.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para la tabulación, procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se utilizará el software estadístico SPSS v23, que nos proporcionará tablas de frecuencia, tablas de contingencia y gráficos propios del análisis descriptivo. Respecto al análisis inferencial, lo primero que se empleará será la prueba de Kolmogorov – Smirnov dado que los datos son mayores a 40, de modo que podremos comprobar que los datos de ambas variables presentan una distribución normal y a partir de ello se decidirá el estadístico

respectivo, el coeficiente de Pearson en caso la distribución sea normal y Rho de Spearman en caso la distribución no sea normal, y se analizará la relación entre las variables de estudio para aceptar o rechazar la hipótesis.

3.5. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredirá de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, cuyos datos serán evaluados con la estricta confidencialidad al igual que la identificación de cada uno de ellos lo cual permanecerá en absoluta reserva. Cada participante formará parte del presente estudio previo consentimiento informado, quienes, si así lo consideran, podrán retirarse del estudio sin perjuicio alguno.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Análisis socio demográfico

Tabla 1

Edad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Edad	Trabajadores	Porcentaje
19 - 30	50	29,8
31 - 40	45	26,8
41 - 50	31	18,5
51 - 60	21	12,5
61 - 77	21	12,5
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 1, se presenta la edad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, el 29,8% tienen entre 19 – 30 años, 26,8% tienen 31 a 40 años, 18,5% de 41 a 50 años, 12,5% de 51 a 60 años y el 12,5% de 61 a 77 años.

Tabla 2

Sexo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Sexo	Trabajadores	Porcentaje
Masculino	107	63,7
Femenino	61	36,3
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 2, se presenta el sexo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, el 63,7% fueron de sexo masculino y un 36,3% fueron de sexo femenino.

Tabla 3

Estado civil de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Estado civil	Trabajadores	Porcentaje
Soltero	77	45,8
Casado	10	6,0
Conviviente	80	47,6
Viudo	1	,6
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 3, se presenta el estado civil de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, el 47,6% fueron convivientes, 45,8% solteros, 6,0% casados y un 0,6% fue viudo.

Tabla 4

Grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	122	72,6
Estudio superior	46	27,4
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 4, se presenta el estado civil de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, el 72,6% tuvieron secundaria completa y un 27,4% tuvo estudio superior.

Variable Habilidades sociales

Tabla 5

Habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Nivel de habilidades sociales	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	2	1,2
Alto	41	24,4
Medio	86	51,2
Bajo	25	14,9
Muy bajo	14	8,3
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 5, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, un 51,2% obtuvieron nivel medio de habilidades sociales, el 24,4% nivel alto, el 14,9% obtuvo nivel bajo, un 8,3% nivel muy bajo y solo un 1,2% obtuvo nivel muy alto en sus habilidades socioemocionales.

Dimensiones variable Habilidades sociales

Tabla 6

Autoexpresión en situaciones sociales de los trabajadores de la
Municipalidad de Requena, 2025.

Autoexpresión en situaciones sociales	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	1	,6
Alto	46	27,4
Medio	80	47,6
Bajo	32	19,0
Muy bajo	9	5,4
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 6, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en la dimensión Autoexpresión en situaciones sociales, de un total de 168 trabajadores, un 47,6% mostraron nivel medio de autoexpresión, el 27,4% presentó un nivel alto, 19% nivel bajo, el 5,4% nivel muy bajo y solo un 0,6% mostro tener un nivel muy alto.

Tabla 7

Defensa de los propios derechos como consumidor de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Defensa de los propios derechos como consumidor	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	7	4,2
Alto	44	26,2
Medio	84	50,0
Bajo	26	15,5
Muy bajo	7	4,2
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 7, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en la dimensión Defensa de los propios derechos como consumidor, de un total de 168 trabajadores, un 50% mostraron nivel medio, el 26,2% nivel alto, el 15,5% nivel bajo, un 4,2% obtuvo nivel muy alto y solo un 4,2% nivel muy bajo en la defensa de los propios derechos como consumidor.

Tabla 8

Expresión de enfado o disconformidad de los trabajadores de la
Municipalidad de Requena, 2025.

Expresión de enfado o disconformidad	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	5	3,0
Alto	42	25,0
Medio	67	39,9
Bajo	51	30,4
Muy bajo	3	1,8
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 8, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en la dimensión Expresión de enfado o disconformidad, de un total de 168 trabajadores, un 39,9% mostraron nivel medio de expresión de enfado o disconformidad, el 30,4% obtuvo nivel bajo, 25% nivel alto, un 3% nivel muy alto y solo un 1,8% obtuvo nivel muy bajo en la expresión de enfado o disconformidad.

Tabla 9

Decir no y cortar interacciones de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Decir no y cortar interacciones	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	7	4,2
Alto	49	29,2
Medio	75	44,6
Bajo	34	20,2
Muy bajo	3	1,8
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 9, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en la dimensión Decir no y cortar interacciones, de un total de 168 trabajadores, un 44,6% mostraron nivel medio, el 29,2% obtuvo nivel alto, un 20,2% nivel bajo, el 4,2% nivel muy alto y solo un 1,8% mostró tener nivel muy bajo para decir no y cortar interacciones.

Tabla 10

Hacer peticiones de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Hacer peticiones	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	10	6,0
Alto	58	34,5
Medio	52	31,0
Bajo	41	24,4
Muy bajo	7	4,2
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 10, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Hacer peticiones, de un total de 168 trabajadores, un 34,5% mostraron nivel alto, el 31% nivel medio, 24,4% nivel bajo, solo un 6% mostro tener un nivel muy alto y el 4,2% nivel muy bajo para hacer peticiones.

Tabla 11

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Trabajadores	Porcentaje
Muy alto	18	10,7
Alto	52	31,0
Medio	57	33,9
Bajo	30	17,9
Muy bajo	11	6,5
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 11, se presenta el nivel de las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, de un total de 168 trabajadores, un 33,9% mostraron nivel medio, el 31% nivel alto, un 17,9% nivel bajo, solo un 10,7% obtuvo nivel muy alto para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, el 6,5% obtuvo nivel muy bajo en esta dimensión.

Variable Desempeño Laboral

Tabla 12

Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Desempeño laboral	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	6	3,6
Satisfactorio	63	37,5
Moderado	62	36,9
Deficiente	37	22,0
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 12, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, de un total de 168 trabajadores, el 36,9% obtuvo nivel moderado mientras que el 37,5% se ubica en nivel satisfactorio, el 22% nivel deficiente y solo un 3,6% presenta nivel excelente de desempeño laboral.

Dimensiones variable Desempeño Laboral

Tabla 13

Calidad de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Calidad de trabajo	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	14	8,3
Satisfactorio	59	35,1
Moderado	42	25,0
Deficiente	46	27,4
No aceptable	7	4,2
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 13, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Calidad de trabajo, de un total de 168 trabajadores, el 35,1% satisfactorio, un 27,4% fue deficiente, el 25% nivel moderado, solo el 8,3% fue excelente y solo un 4,2% cuya calidad de trabajo no fue aceptable.

Tabla 14

Responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Responsabilidad	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	16	9,5
Satisfactorio	65	38,7
Moderado	45	26,8
Deficiente	34	20,2
No aceptable	8	4,8
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 14, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Responsabilidad, de un total de 168 trabajadores, el 38,7% fue satisfactorio, 26,8% moderado, 20,2% deficiente, solo un 9,5% su responsabilidad fue excelente mientras que el 4,8% fue no aceptable.

Tabla 15

Compromiso institucional de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Compromiso institucional	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	29	17,3
Satisfactorio	50	29,8
Moderado	53	31,5
Deficiente	31	18,5
No aceptable	5	3,0
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 15, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Compromiso institucional, de un total de 168 trabajadores, el 31,5% fue moderado su compromiso institucional, el 29,8% fue satisfactorio, un 18,5% nivel deficiente, 17,3% fue excelente y solo un 3% no fue aceptable su compromiso institucional.

Tabla 16

Liderazgo y trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad de Requena, 2025.

Liderazgo y trabajo en equipo	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	39	23,2
Satisfactorio	50	29,8
Moderado	52	31,0
Deficiente	25	14,9
No aceptable	2	1,2
Total	168	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la Tabla 16, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Requena en su dimensión Liderazgo y trabajo en equipo, de un total de 168 trabajadores, el 31% fue moderado, 29,8% satisfactorio, 23,2% excelente, 14,9% deficiente y solo un 1,2% su liderazgo y trabajo en equipo no es aceptable.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de normalidad

Hipótesis

H₀: La información se distribuyen de forma normal

H₁: La información no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia

Se determinó $\alpha = 0,05$

Estadístico

Datos >50 se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 17.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Sociales	0,289	168	0,000
Desempeño Laboral	0,235	168	0,000

Fuente: Autoría propia

Regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la Hipótesis nula

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la Hipótesis nula

Decisión

La variable desempeño laboral presenta un valor de $p = 0,000 > 0,05$ y las habilidades sociales $p = 0,000 > 0,05$; se cumple que: se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se empleará el estadístico de Rho de Spearman.

Pruebas de hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe una relación entre habilidades sociales y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

H₀: No existe una relación habilidades sociales y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Rho de Spearman.

Tabla 18.

Correlación habilidades sociales y desempeño laboral

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Correlación Spearman	1,000	,366
	Sig. (bilateral)		,000
	N	168	168
Desempeño Laboral	Correlación Spearman	,366	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	168	168

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 18, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H₀, el (Rho= 0,366) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor desempeño laboral, se deduce que existe una correlación positiva baja entre las variables, aunque la asociación no es fuerte.

Toma de decisión

Se rechaza H₀ y se acepta H₁, se puede afirmar que: Existe una relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Rho de Spearman.

Tabla 19.

Correlación habilidad sociales y calidad de trabajo

		Habilidades Sociales	Calidad de trabajo
Habilidades Sociales	Correlación Spearman	1,000	,448
	Sig. (bilateral)		,000
	N	168	168
Calidad de trabajo	Correlación Spearman	,448	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	168	168

Elaboración: Base de datos

Interpretación

La Tabla 19, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H₀, el (Rho= 0,448) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor calidad de trabajo, se deduce que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H₀ y se acepta H₁, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Rho de Spearman.

Tabla 20.

Correlación habilidad sociales y compromiso institucional

		Habilidades Sociales	Compromiso institucional
Habilidades Sociales	Correlación Spearman	1,000	,396
	Sig. (bilateral)		,000
	N	168	168
Compromiso institucional	Correlación Spearman	,396	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	168	168

Elaboración: Base de datos

Interpretación

La Tabla 20, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H₀, el (Rho= 0,396) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor compromiso institucional, se deduce que existe una correlación positiva baja entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H₀ y se acepta H₁, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Rho de Spearman.

Tabla 21.

Correlación habilidad sociales y responsabilidad

		Habilidades Sociales	Responsabilidad
Habilidades Sociales	Correlación Spearman	1,000	,341
	Sig. (bilateral)		,000
	N	168	168
Responsabilidad	Correlación Spearman	,341	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	168	168

Elaboración: Base de datos

Interpretación

La Tabla 21, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H₀, el (Rho= 0,341) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor responsabilidad, se deduce que existe una correlación positiva baja entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H₀ y se acepta H₁, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Rho de Spearman.

Tabla 22.

Correlación habilidad sociales y Liderazgo y trabajo en equipo

		Habilidades Sociales	Liderazgo y trabajo en equipo
Habilidades Sociales	Correlación Spearman	1,000	,310
	Sig. (bilateral)		,000
	N	168	168
Liderazgo y trabajo en equipo	Correlación Spearman	,310	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	168	168

Elaboración: Base de datos

Interpretación

La Tabla 22, el valor de $p = 0,000 < 0,05$ es significativo, se rechaza H₀, el (Rho= 0,310) siendo positivo, nos indica a mayor habilidad social mayor liderazgo y trabajo en equipo, se deduce que existe una correlación positiva baja entre las variables.

Toma de decisión

Se rechaza H₀ y se acepta H₁, se puede afirmar que: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales con el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Se ha evidenciado que las habilidades sociales son primordiales para el desempeño laboral en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, una institución puede contar con todo el equipamiento y recursos para operar y producir, pero este no será posible si el recurso humano no cuenta con habilidades sociales como pieza vital para el desempeño laboral eficiente y eficaz.

Los resultados sociodemográficos indican la edad de los trabajadores, el 29,8% tienen entre 19 – 30 años, 26,8% tienen 31 a 40 años, 18,5% de 41 a 50 años, 12,5% de 51 a 60 años y el 12,5% de 61 a 77 años. En relación al sexo, el 63,7% fueron de sexo masculino y un 36,3% fueron de sexo femenino. Respecto al estado civil, el 47,6% fueron convivientes, 45,8% solteros, 6,0% casados y un 0,6% fue viudo. El grado de instrucción, el 72,6% tuvieron secundaria completa y un 27,4% tuvo estudio superior.

Los resultados de las habilidades sociales, se encontró que un 51,2% obtuvieron nivel medio, el 24,4% nivel alto, el 14,9% obtuvo nivel bajo, un 8,3% nivel muy bajo y solo un 1,2% obtuvo nivel muy alto. Es consistente con los resultados de **Jiménez, G. (2023)** en su investigación sobre el desempeño laboral y las habilidades blandas presentes en los empleados de la Fundación Ayuda en Acción Colombia – Oficina Bogotá, observó que el 58% nivel promedio, 27% idóneo y solo un 15% por fortalecer. Se asemeja con **Gonzales, D. (2024)** en su investigación sobre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad distrital de Chanchamayo - Perú, 2024, observó el 48% obtuvo un nivel regular y 31% obtuvo nivel alto. Se complementa con **Pezo, K. y Muñoz, J. (2021)** en su investigación sobre habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021, observaron que el 5,7%

presentó nivel muy bajo, 35,8% nivel bajo, 49,1% nivel medio y solo un 9,4% nivel alto.

Los resultados del desempeño laboral evidenciaron que el 36,9% obtuvo nivel moderado mientras que el 37,5% se ubica en nivel satisfactorio, el 22% nivel deficiente y solo un 3,6% presenta nivel excelente de desempeño laboral. Estos datos son consistentes por lo observado por **Jiménez, G. (2023)** en su investigación sobre el desempeño laboral y las habilidades blandas presentes en los empleados de la Fundación Ayuda en Acción Colombia – Oficina Bogotá. Observó que el 52% se ubicó en nivel alto, 39% muy alto y nivel medio un 9%. Se complementa con **Gonzales, D. (2024)** en su investigación sobre habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad distrital de Chanchamayo - Perú, 2024. Observó que un 41% se ubicó en nivel regular y el 38% nivel alto. Se asemeja con **Pezo, K. y Muñoz, J. (2021)** en su investigación sobre habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – UGEL, ciudad de Requena, año 2021, observaron que el 41,5% obtuvo nivel satisfactorio, nivel moderado un 41,5%, 13,2% nivel excelente y solo un 3,8% nivel deficiente.

Al relacionar las variables de estudio, habilidades sociales y desempeño laboral, se encontró relación significativa entre ambas variables ($Rho=0,366$; $p=0,000<0,05$), se complementa con **Gonzales, D. (2024)** en su investigación sobre habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad distrital de Chanchamayo - Perú, 2024. Evidencia un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.877, correlación significativa al 1% siendo el p-valor inferior a 0.05. concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Coincide con **Cabrera, N. y Rivera, M. (2024)**, cuya tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo 2023. Demostrando que la correlación entre las variables de estudios fue de

0.8855, concluyendo que a mejor habilidades mayor rendimiento laboral. Se asemeja con Suelto, N. (2024) cuya investigación tuvo el propósito de determinar la correlación entre las habilidades sociales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la “Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho” 2023. Sus resultados demostraron que una correlación significativa entre las dos variables (Sig. 0.000) menor a $\alpha = 0.05$, el Pvalor = 0,893 confirmando la correlación positiva en ambas variables. Concluye que a mejores habilidades sociales mejores competencias laborales. Concuerta con **Condor, E. (2024)** en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades socioemocionales para el trabajo y el desempeño laboral individual en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, 2023. Sus resultados evidenciaron un coeficiente Rho de Spearman 0.214 y un valor $p=0.038$, confirmándose la asociación entre ambas variables, concluyendo que existe correlación directa y significativa entre las dos variables de estudio. Se complementa con **Pezo, K. y Muñoz, J. (2021)** en su investigación cuyo propósito fue 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. Concluyen que existe relación entre las variables de estudio ($r= 0,489$; $p=0,030$; correlación media positiva).

5.2. Conclusiones

Primera: En marco al objetivo general, se evidencia relación positiva baja ($p= 0,000<0,05$; $Rho= 0,366$) nos indica a mayor habilidad social mayor desempeño laboral, lo que indicaría que los trabajadores al presentar capacidad de interrelacionarse adecuadamente y hacer respetar sus derechos presentaran mayor satisfacción laboral y mejor rendimiento en las funciones asignadas.

Segunda: respecto al objetivo específico 1, las habilidades sociales, el análisis descriptivo muestra que la mayoría de los trabajadores presenta adecuadas habilidades sociales representadas con el 76,8%, sin embargo, se evidencia que un 23,2% presenta niveles entre bajo y muy bajo de habilidades sociales. En cuanto a las dimensiones como la autoexpresión en situaciones sociales, el 75,6% tiene nivel entre medio y muy alto, en la dimensión defensa de los propios derechos del consumidor, el 80,4% presenta niveles entre medio y muy alto, en la dimensión expresión de enfado o disconformidad, el 67,9% presenta niveles entre medio y muy alto, del mismo modo, el 72% presenta niveles entre medio y muy alto en la dimensión decir no y cortar interacciones, 71,5% entre medio y muy alto en la dimensión Hacer peticiones y 75,6% entre nivel medio y muy alto en la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Tercera: En cuanto al objetivo específico 2, se evidencia que la mayoría de los trabajadores cuya calidad de trabajo es satisfactorio (35,1%), es decir que la mayoría realiza su trabajo en el tiempo establecido además de generar nuevas ideas y originalidad a la hora de enfrentar situaciones de trabajo.

Cuarta: en cuanto al objetivo 3, el 31,5% presenta un moderado compromiso institucional, indicando que a veces los trabajadores aportan ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento además

de colaborar con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos del trabajo dentro del centro laboral.

Quinta: en cuanto a los objetivo 4, el 38% presentó nivel satisfactorio de responsabilidad, es decir, transmite la información oportunamente, presentan eficacia al enfrentar situaciones y problemas frecuentes.

Sexta: respecto al objetivo 5, los trabajadores evidenciaron tener liderazgo y trabajo en equipo a nivel moderado (31%), es decir, muestra actitudes de apoyo a los otros sin considerar distinción sociocultural además de mostrar respecto por sus compañeros nuevos y antiguos.

Séptima: Se evidencia relación positiva moderada ($p= 0,000<0,05$; $Rho= 0,448$) entre las variables habilidades sociales y desempeño laboral en su dimensión **calidad de trabajo**, nos indica a mayor habilidad social mayor calidad de trabajo. Se observó que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de calidad de trabajo entre moderado y excelente, indicando que los trabajadores cumplen con los objetivos del trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades con nuevas estrategias a la hora de trabajar.

Octava: Se evidencia relación positiva baja ($p=0,000<0,05$; $Rho= 0,396$) entre las variables habilidades sociales y desempeño laboral en su dimensión **compromiso institucional**, nos indica a mayor habilidad social mayor compromiso institucional. Se observó que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de compromiso institucional entre moderado y excelente, indicando que los trabajadores conocen la misión y visión de la institución donde trabajan, además de colaborar en actividades extraordinarias a sus funciones.

Novena: Se evidencia relación positiva baja ($p= 0,000<0,05$; $Rho= 0,341$) entre las variables habilidades sociales y desempeño laboral en su dimensión **responsabilidad**, nos indica a mayor habilidad social mayor responsabilidad. Se observó que la mayoría de los trabajadores presentan

un nivel de responsabilidad entre moderado y excelente, indicando que los trabajadores demuestran autonomía y resuelven oportunamente imprevistos al interior del trabajo informando siempre a sus superiores sobre la situación que enfrentan, además de asumir las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.

Décima: Se evidencia relación positiva baja ($p= 0,000<0,05$; $Rho= 0,310$) entre las variables habilidades sociales y desempeño laboral en su dimensión **liderazgo y trabajo en equipo**, nos indica a mayor habilidad social mayor liderazgo y trabajo en equipo. Se observó que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de liderazgo y trabajo en equipo entre moderado y excelente, indicando que los trabajadores promueven un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo, valoran y respetan las ideas de todo el equipo de trabajo.

5.3. Recomendaciones

Primera: Implementar Programas de Desarrollo de Habilidades Sociales:

- Diseñar e implementar talleres de capacitación continúa enfocados en fortalecer las habilidades sociales, con especial énfasis en las dimensiones identificadas con mayores oportunidades de mejora, como la expresión de enfado o disconformidad (solo el 67.9% tiene niveles medio a muy alto) y decir no y cortar interacciones (72% en niveles medio a muy alto).
- Incluir módulos específicos sobre autoexpresión, defensa de derechos como consumidor, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas.

Segunda: Fomentar un Clima Laboral Positivo y Colaborativo:

- Desarrollar actividades de integración y team building para fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo, dado que solo el 31% de los trabajadores muestra un nivel moderado en esta dimensión.
- Promover una cultura organizacional que valore la diversidad sociocultural y fomente el respeto entre compañeros, reforzando las actitudes de apoyo mutuo.

Tercera: Reforzar el Compromiso Institucional:

- Realizar sesiones periódicas de alineación estratégica para que los trabajadores conozcan y se identifiquen con la misión y visión de la institución.
- Incentivar la participación activa de los colaboradores en la propuesta de ideas para mejorar procesos, considerando que solo el 31.5% muestra un compromiso institucional moderado.

Cuarta: Potenciar la Calidad del Trabajo y la Responsabilidad:

- Establecer programas de reconocimiento para aquellos trabajadores que demuestren iniciativa, originalidad y eficacia en sus funciones, aprovechando que el 35.1% ya presenta un nivel satisfactorio en calidad de trabajo.
- Fomentar la autonomía y la resolución proactiva de problemas, reforzando la responsabilidad individual y colectiva, ya que el 38% presenta un nivel satisfactorio en esta dimensión.

Quinta: Desarrollar Estrategias de Monitoreo y Seguimiento:

- Realizar evaluaciones periódicas del nivel de habilidades sociales y desempeño laboral para identificar avances y áreas de oportunidad.
- Utilizar los resultados para ajustar las estrategias de capacitación y desarrollo, asegurando que se mantenga una mejora continua.

Sexta: Promover la Comunicación Asertiva y la Gestión Emocional:

- Incorporar técnicas de comunicación asertiva y manejo de emociones en los programas de desarrollo, dado que las habilidades sociales tienen una relación positiva con todas las dimensiones del desempeño laboral evaluadas.

Referencias bibliográficas

- Alveiro Montoya, C., (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Revista Científica "Visión de Futuro", 11(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Andrade, A. y Rubio, D. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2023. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Chepén – Perú.
- Barbosa, L.; Mendonca, L; Vieira, J. (2016). Social Skills Program for Adolescents in Vulnerable Social Contexts. PsicoUSF, 21(3), 595-608. ISSN: 1413-8271.
- Cabanillas, T. (2023). Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores públicos de una gerencia de procedimientos y sanciones, Lima – 2023. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Cabrera, N. y Rivera, M. (2024). Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital, Chiclayo 2023. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.
- Cacho, B. et al (2019). El desarrollo de habilidades sociales como vía de prevención y reducción de conductas de riesgo en la adolescencia. Artículo, Transformación, ISSN: 2077-2955, RNPS: 2098, mayo-agosto 2019, 15 (2).
<http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v15n2/2077-2955-trf-15-02-186.pdf>
- Cantú, M. (2023). Inteligencia emocional y desempeño laboral: el papel mediador de la resiliencia y el Eustrés, moderado por la edad de los empleados de la industria eléctrica en el estado de Nueva León, México. Tesis de posgrado. Universidad San Martin de Porres.
- Chacón, M. (2021). Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020. Tesis de Posgrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga – Ecuador.
- Chinguel, M. (2020). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Scotiabank Jaén. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8695/Chinguel%20Vel%c3%a1squez%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Condor, E. (2024). Habilidades socio emocionales en el trabajo y desempeño laboral individual en trabajadores de la Municipalidad Provincial Huaura-Huacho, 2023. Tesis de posgrado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.
- Contreras, K. (2019). Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huánuco 2019. Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú.
- Control Group. (5 de octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. <https://controlgroup.es/blog/desempeno-laboral>
- Curiel, Y. (2022). Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del instituto colombiano de bienestar familiar de Riohacha DETC. Tesis de posgrado. Universidad de la Guajira. Colombia.
- De la Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. Rev Colombiana Cienc Anim. Recia. 2022 enero-junio; 14(1):e945. <http://www.scielo.org.co/pdf/recia/v14n1/2027-4297-recia-14-01-1.pdf>
- Echevarría, H. y Fernández, J. (2017). Habilidades sociales y productividad en asociaciones de trabajadores que realizan el proceso de reciclaje en Arequipa. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.
- Flores Mamani, Emilio, Garcia Tejada, Mario Luis, Calsina Ponce, Wilber Cesar, & Yapuchura Sayco, Angelica. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. Recuperado en 09 de febrero de 2025, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es.
- García, A. y Ovejero, A. (2000). Feedback laboral y satisfacción. Universidad de Oviedo, España.

- Gismero, E. (2010). Manual de la Escala de Habilidades Sociales (3ª ed.). Madrid: TEA, Ediciones, S.A.
- Gismero, E. (2022). Manual de la Escala de Habilidades Sociales (4ª ed.). Madrid: TEA, Ediciones, S.A.
- Gonzales, D. (2024). Habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad distrital de Chanchamayo – Perú, 2024. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- González, W. y Vílchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. pensamiento y gestión, N.º 51 ISSN 2145-941X (online). <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>
- Grijalva, M. et al (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. vol. 1, núm. 14, 2019. URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760008/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Investigación metodológica*. México: Intteramericana edittors-2014, S.A DE C.C.
- Ibarra, M. (2020). Las habilidades sociales desde la tipología de Goldstein: un análisis psicosocial en niños de 6 a 8 años en la ciudad de Victoria de Durango. Tesis de posgrado. Universidad de Juárez del Estado de Durango. <http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream/123456789/66/1/Tesis%20Las%20habilidades%20sociales%20desde%20la%20tipolog%C3%ADa%20de%20goldstein%20un%20an%C3%A1lisis%20psicosocial%20en%20ni%C3%B1os%20de%206%20a%208%20a%C3%B1os.pdf>
- Jiménez, G. (2023). Relación entre el desempeño laboral y las habilidades blandas en los empleados de la Fundación Ayuda en Acción Colombia – Oficina Bogotá. Tesis de posgrado. Universidad Externado de Colombia.
- La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2023). El Perú en SSES 2023 Informe nacional de resultados.
- León Rubio, J. y Medina Anzano, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades socailes. En F. Gil y J. León (Edit.). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención* (pp. 13-23). Madrid: Síntesis Psicología.

<https://www.researchgate.net/publication/257304172>

- Montenegro, Y. y Valenzuela, K. (2019, p.6). El desempeño laboral en las organizaciones. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión. Lima – Perú.
- Morán, Valeria, Nilsson, Nadia Soledad Prytz, Suarez, Ana Belén, & Olaz, Fabián Orlando. (2011). Estado de la investigación en Habilidades Sociales en el Laboratorio de Comportamiento Interpersonal (LACI) Cordoba - Argentina. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 11(2), 507-527.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812011000200009&lng=pt&tlng=es.
- Olvera, G. (2023). Habilidades sociales y el desempeño laboral de los docentes de la unidad Educativa, El Empalme - Guayas, 2019. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Piura – Perú.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ra Edición.
<https://metodologiaecs.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pereira, K., y Loureiro, S. (2017). Associations between social skills and burnout dimensions in medical residents. *Estudos de Psicologia*. Sao Paulo, Brasil. doi:10.1590/1982-02752017000200009
- Pezo, K. y Muñoz, J. (2021). 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. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos Perú.
- Pinedo, M. (2018). Niveles de habilidades sociales en estudiantes de quinto grado de secundaria de una Institución Educativa, Belén 2018. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú.
<http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/d702c3a2-900b-4fee-84f0-4b91c83c0e2c/content>
- Ramírez, M. y Manjarrez, N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista Ciencias Sociales y Económicas -UTEQ* (2022). 1,2Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

<https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/download/590/714/1392>

- Ramírez, R. (2022). Clima organizacional y habilidades Sociales en los trabajadores municipales. Ancash, 2022. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú.
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la Investigación*. ACVENISPROH Académico.
- Sueldo, N. (2024). Habilidades sociales y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2023. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho – Perú.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344.
- Unobravo (2023). Habilidades sociales: ¿qué son y para que sirven? <https://www.unobravo.com/es/blog/habilidades-sociales>
- Ypanaque, E. (2021). Habilidades sociales y comportamiento organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital Caleta de Carquín. Tesis de posgrado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.
- Zita, A. (2022). *Técnicas de investigación*. <https://www.diferenciador.com/tecnicas-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%2>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

“Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<u>Problema general</u> ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? <u>Problemas específicos</u> PE1: ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales en sus respectivas dimensiones, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en su dimensión Calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE3: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en su dimensión compromiso institucional en trabajadores de la	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. <u>Objetivos específicos</u> OE1: Analizar el nivel de habilidades sociales en sus respectivas dimensiones, en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE2: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión Calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE3: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión compromiso institucional en trabajadores de la	<u>Hipótesis general</u> Las habilidades sociales presentan relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. <u>Hipótesis específicas</u> HE1: Las habilidades sociales presentan relación significativa con la calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. HE2: Las habilidades sociales presentan relación significativa con el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. HE3: Las habilidades sociales presentan relación significativa con la responsabilidad en	<u>Habilidades sociales</u> (X) 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 <u>Desempeño laboral</u> (Y) Calidad de trabajo Responsabilidad	<u>Tipo</u> La investigación se enmarcará a nivel descriptivo-correlacional dado que describirá los hallazgos de la variable habilidades sociales y desempeño laboral, así como determinar su relación o grado de asociación entre ambas variables de estudio, en conformidad con lo referido por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014), este enfoque permitirá relacionar conceptos, hacer predicciones, cuantificar las variables, además de determinar la causa y efecto, en otras líneas, el impacto de una variable sobre otra. <u>Diseño</u> sobre otra. El diseño será no experimental – transversal, dado que no	<u>Técnica</u> Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación se empleará la encuesta como técnica a fin de recopilar datos de ambas variables de estudio, dado que las técnicas de investigación son el medio para obtener información en la búsqueda de conocimientos, pero de manera sistemática, ordenada y coherente (Zita, A., 2022). <u>Instrumentos</u> Escala habilidades sociales Elena Gismero Gonzales (2000). Escala de evaluación de desempeño laboral Municipalidad De Temuco - Chile

Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE4: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE5: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en su dimensión liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE6 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE7 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE8 ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025? PE9 ¿Cuál es la relación que existe entre las	Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE4: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE5: Analizar el nivel de desempeño laboral en su dimensión liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE6: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y calidad de trabajo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE7: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el compromiso institucional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. OE8: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la responsabilidad en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.	trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. HE4: Las habilidades sociales presentan relación significativa con el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.	Compromiso institucional Liderazgo y trabajo en equipo	habrá manipulación de variables ni de grupo control y porque se desarrollará en un tiempo y espacio determinado. Su diseño es el siguiente: Donde: M: Muestra Ox: Variable 1: Habilidades sociales Oy: Variable 2: desempeño laboral L: relación entre las variables. <u>Población</u> Romero, H. (2022), define la población de estudio a grupos que pueden estar conformados por personas, cosas u objetos que comparten características similares o cumplen parámetros para formar parte de un determinado estudio. La población del presente estudio estará conformada por 600 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025. <u>Muestra</u> La muestra estará constituida por 168 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.	
---	--	---	--	--	--

habilidades sociales y el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025?	OE9: Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el liderazgo y trabajo en equipo en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2025.			<u>Criterios de inclusión</u> Trabajadores que laboren en la Municipalidad Provincial de Requena. <u>Criterios de exclusión</u> Trabajadores que no laboren en la Municipalidad Provincial de Requena. Trabajadores que expresaron no participar en el presente estudio.	
--	--	--	--	--	--

Anexo N° 2: Autorización para la ejecución del estudio de investigación



RESOLUCIÓN DECANAL N° 1185-2025-FCS-UCP

San Juan Bautista, 08 de agosto de 2025.

LA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN DECANAL N° 296-2025-UCP-FCS (14/02/2025), se inscribe y designa jurado evaluador, conformado por los docentes:

Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa	Presidente
Psic. Mgr. Nancy Rosa Mendoza Arregui	Miembro
Psic. José Alberto Díaz Guerrero	Miembro

Del Proyecto de Tesis denominado: HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025, presentada por las bachilleres ROSITA ISABEL AMASIFUEN SAAVEDRA y MARIA ESTELITA ORBE RAMIREZ.

Que, según INFORME N°002-MJE/RIAS-MEOR-2025, de fecha 05 de agosto de 2025, el jurado evaluador comunica a la decanatura de esta Facultad que es procedente la ejecución y desarrollo del Proyecto de tesis en mención, presentada por las bachilleres mencionadas.

SE RESUELVE:

Artículo Primero: AUTORIZAR, la Ejecución y Desarrollo del Proyecto de Tesis: HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025, presentado por los bachilleres ROSITA ISABEL AMASIFUEN SAAVEDRA y MARIA ESTELITA ORBE RAMIREZ.

Artículo Segundo: COMUNICAR a los miembros del jurado y asesor al Psic. Otto Denis Perea Torres, la autorización de Ejecución del proyecto de tesis en mención.

Artículo Tercero: CONCLUIDA la ejecución, presentar el Informe final de la Tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud

Mgr. Herminia Rosa De los Ríos Sosa
DECANO (-)

Anexo N° 3: Carta de presentación



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
SALUD

San Juan Bautista, 18 de agosto de 2025.

OFICIO N° 1939-2024-UCP-FCS

SEÑOR:
CPC. Cesar Noé Caballero Nashnate
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA

Atención:
Lic. Román Greifo Pérez
Subgerente de Recursos Humanos.
Presente.-

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y asimismo solicitarle autorización para ingresar a las instalaciones del municipio, el cual se encuentra a su cargo, a las Srtas.: **ROSITA ISABEL AMASIFUEN SAAVEDRA y MARIA ESTELITA ORBE RAMIREZ**, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, quienes se encuentran en la etapa de la aplicación de los instrumentos de su investigación de tesis, titulado **HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025**, motivo por el cual solicito dicho permiso, con el fin de conseguir los datos requeridos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud
Mgr. Hermenia Rosa De los Rios-Sosa
DECANO (a)

Anexo N° 4: Carta de Autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA
GERENCIA MUNICIPAL

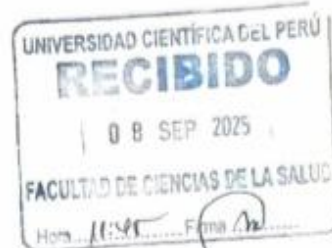
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Requena, 03 de Setiembre del 2025

OFICIO N° 262-2025-GM-MPR

SEÑORA:
Mgr. HERMINIA ROSA DE LOS RIOS SOSA
Decano (e)
Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud

Presente.-



**ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR
INVESTIGACIÓN**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo, se **AUTORIZA** a las **Srtas. ROSITA ISABEL AMASIFUEN SAAVEDRA y MARIA ESTELITA ORBE RAMIREZ**, realizar investigación dentro de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Requena.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;

JIMMY D. YLLESCAS BORBOR
GERENTE MUNICIPAL

C.c
Archivo

Calle San Francisco N° 138-142 – Requena – Loreto – Perú

Anexo N° 5: Consentimiento Informado

Participación en el estudio de investigación sobre “HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, AÑO 2025”

Yo, _____ identificado
o con DNI N° _____ quien actualmente labora en la
MUNI DE REQUENA. De profesión _____, que por
medio del presente manifiesto:

Que, en el estudio de referencia, el que será ejecutado por las
investigadoras XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en coordinación
con la Alcaldía, se administrará a cada uno de los participantes los
instrumento denominados: Escala de Habilidades Sociales (EHS) de
Gismero y la Escala de Evaluación de Desempeño Laboral, la mismas que
serán tratados como documento confidencial, de uso exclusivo de los
investigadores y destruidos una vez procesados los datos.

Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es
absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona
sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros
fines ajenos a los objetivos de la investigación.

Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite
concerniente a mis resultados individuales.

Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo
abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin
ninguna consecuencia laboral o personal. Habiendo tomado conocimiento
de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en la
investigación en mención como parte de la muestra de estudio.

Nombre:

DNI N°

Iquitos.....de.....de 202

Anexo N° 6: Compromiso de Honor

Iquitos 15 de agosto 2025.

A través del presente escrito las suscritas Br. Rosita Isabel Amasifuen Saavedra con DNI: 70880552 y Br. María Estelita Orbe Ramirez con DNI: 76858642 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.

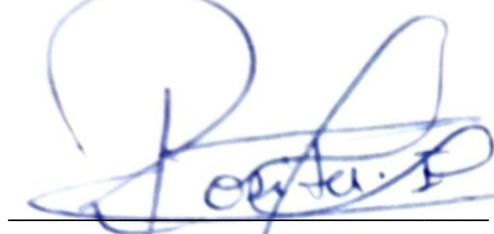
Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la sociedad de beneficencia de Requena 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. Rosita Isabel Amasifuen Saavedra
DNI N° 76858642



Br. María Estelita Orbe Ramirez
DNI N° 76858642

Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos

Edad:.....Sexo:.....Estado civil:.....

Grado de instrucción:.....

Instrucciones:

A continuación encontrarás una lista de habilidades que las personas usan en su vida diaria, señala tu respuesta marcando con una "X" uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

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

Nº	Items	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

DESEMPEÑO LABORAL

Edad:.....Sexo:.....Estado civil:.....

Grado de instrucción:.....

Instrucciones:

A continuación encontrarás una lista de Ítems, señala tu respuesta marcando con una “X” uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

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

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
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.					
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.					
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.					
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.					

Variable de Habilidades Sociales

FICHA TÉCNICA	
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) citado en Pezo, K. y Muñoz, J. (2021).

Variable de Desempeño Laboral

FICHA TÉCNICA	
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.

Fuente: Pezo, K. y Muñoz, J. (2021).