



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**“LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GADM-PELILEO”**

---

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General**

**Autor**

Morales Vargas Jefferson Iván

**Tutor**

Psc. Ind. Taruchain Pozo Luis Fernando Msc

**Ambato - 2020**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Morales Vargas Jefferson Iván, declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GADM-PELILEO”, como requisito para optar al grado de “Psicóloga General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 29 del mes de noviembre de 2019, firmó conforme:

Autor: Morales Vargas Jefferson Iván

Firma: .....

Número de Cédula: 185024641-2

Dirección: Antonio0 Clavijo y Vicente Rocafuerte

Correo Electrónico: jefito\_24@hotmail.com

Teléfono: 0987046891

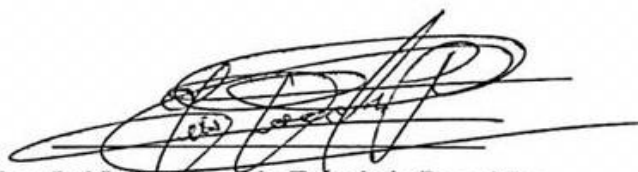
## APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo Msc. con el número de cédula de ciudadanía 1718570698 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencia Humana y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GADM-PELILEO”, desarrollado por, Morales Vargas Jefferson Iván, estudiante de la Carrera Facultad de Ciencia Humana y de la Salud para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 29 de noviembre de 2019




Psc. Ind Luis Fernando Taruchain Pozo Msc

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Universidad Tecnológica Indoamérica de la Facultad de Ciencias Humanas y de las Salud Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 29 de noviembre de 2019



---

Morales Vargas Jefferson Iván

C.C. 185024641-2

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GADM-PELILEO", previo a la obtención del Título de Psicóloga General reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Ambato, 29 de noviembre de 2019



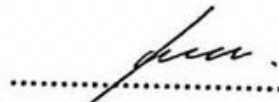
Psí. CI. Mónica Maribel Vasco Álvarez MSc.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Psí. CI. Jorge Luis Cisneros Bedon MSc.

VOCAL



Psí. Fernando Renato Betancourt Ulloa MSc.

VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por brindarme la sabiduría en los planes planteados.

A mi papa/mama y hermano por ser el pilar fundamental dentro de mi vida y al implantar valores en mí, por guiarme en el camino adecuado para lograr mis objetivos y por apoyarme en los buenos y malos momentos de la vida.

A mi esposa/hija por estar durante todo este tiempo dándome ánimos, amor para seguir adelante y entregar todo de mí, les amo.

A mis amigos al brindarme el apoyo moral, compañeros y docentes que fundamentaron en mi persona la sencillez y la humildad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la UTI por permitirme crecer profesionalmente y personalmente dentro de sus instalaciones, a los docentes quienes compartieron sus conocimientos y mi tutor por ayudarme a desarrollar este proyecto de investigación.

Así mismo, al GAD Municipal de Pelileo, quienes me permitieron desenvolver con los colaboradores de la empresa pública y poder culminar mi investigación.

A mis padres quienes con sus recursos económicas fueron muy bien fundamentados para lograr los objetivos de graduación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PRELIMINARES</b>	<b>PÁG.</b>
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR .....	iii
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv

### CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	1
Contextualización.....	2
Fundamentaciones.....	6
Fundamentación Epistemológica .....	6
Fundamentación Psicológica.....	7
JUSTIFICACIÓN .....	8
OBJETIVOS .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
MARCO TEÓRICO.....	10
HABILIDADES SOCIALES.....	10
Definición.....	10
Tipos de habilidades sociales .....	13



Componentes.....	16
Estilos de respuesta .....	21
SATISFACCIÓN LABORAL .....	23
Enfoques.....	29

## **CAPITULO II**

METODOLOGÍA .....	31
Diseño del trabajo .....	31
Área de estudio.....	32
Instrumentos de investigación.....	33
Escala de habilidades sociales.....	34
Escala de satisfacción laboral.....	36
Validez scala de habilidades sociales.....	38
Confiabilidad escala de habilidades sociales .....	38
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	39

## **CAPÍTULO III**

ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	40
Diagnóstico de la situación actual.....	40
Comprobación de las hipótesis.....	42
Hipótesis.....	42
Nivel de significancia.....	43
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	43
Verificación de Hipótesis .....	45
Regla de decisión .....	46
Conclusión de la verificación de hipótesis.....	46

## **CAPÍTULO IV**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
Conclusiones .....	47
Recomendaciones.....	48
Discusión.....	50

## **CAPITULO V**

PROPUESTA.....	52
TEMA .....	52
JUSTIFICACIÓN .....	52
OBJETIVOS .....	53
OBJETIVO GENERAL.....	53
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	53
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	54
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA .....	54
Taller I - Fortalecimiento de la empatía.....	60
Taller II.- Fortalecimiento de habilidades sociales .....	66
Taller III.- Relación de conflictos interpersonales.....	73
Conclusiones de la propuesta.....	82
Bibliografía .....	83
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Población de la investigación .....	33
<b>Tabla N° 2.</b> Puntaje de los niveles de las habilidades sociales .....	36
<b>Tabla N° 3.</b> Puntaje del nivel de satisfacción laboral.....	38
<b>Tabla N° 4.</b> Niveles de habilidades sociales .....	40
<b>Tabla N° 5.</b> Niveles de Satisfacción laboral.....	41
<b>Tabla N° 6.</b> Tabla cruzada observada .....	44
<b>Tabla N° 7.</b> Tabla cruzada esperada.....	44
<b>Tabla N° 8.</b> Prueba del chi-cuadrado calculado .....	45
<b>Tabla N° 9:</b> Plan Operativo.....	59
<b>Tabla N° 10:</b> Planificación del taller I .....	60
<b>Tabla N° 11:</b> Planificación del taller II .....	66
<b>Tabla N° 12:</b> Valoración de la grafica .....	72
<b>Tabla N° 13:</b> Planificación del taller III.....	73
<b>Tabla N° 14:</b> Programas de las conductas de relaciones interpersonales .....	76
<b>Tabla N° 15:</b> Ejemplo práctico de las conductas RolePlaying .....	80
<b>Tabla N° 16:</b> Tarea para finalización del taller III .....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1.</b> Distribución de la población.....	33
<b>Gráfico N° 2.</b> Niveles de habilidades sociales .....	40
<b>Gráfico N° 3.</b> Satisfacción laboral .....	41
<b>Gráfico N° 4.</b> Cálculo Chi Cuadrado .....	45
<b>Gráfico N° 5.</b> Registro de habilidad del participante .....	71

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:** “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GADM-PELILEO”.

**AUTOR:** Morales Vargas Jefferson Iván

**TUTOR:** Psc. Ind. Luis Fernando T. Pozo Msc

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio tiene como objetivo el estudiar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo, por ende, se planteó determinar el nivel de habilidades sociales e identificar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de dicha institución. Se contó con una muestra de 166 empleados, a los cuales se les aplicó los reactivos psicológicos EHS para la variable de habilidades sociales, obteniendo como resultado que más de la tercera parte poseen un grado medio de habilidades aduciendo que los colaboradores poseen un desarrollo de habilidades insuficientes para lograr los objetivos en cuanto a capacidades específicas. Por otro lado, se utilizó la escala de satisfacción laboral SL - ARG; donde los resultados indican que más de la tercera parte de los colaboradores adquieren parcial insatisfacción; estos responden criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales. Posterior a la aplicación de la prueba estadística del chi-cuadrado, se obtuvo el valor de 24.541 datos mayores al 15.507, aceptando de esta manera la hipótesis alterna planteada. Finalmente, fue factible la estructuración y diseño de una propuesta, en la que constan talleres orientados al fortalecimiento de las habilidades sociales en los colaboradores del GADM-Pelileo, con la finalidad de fortalecer el ambiente laboral dentro de la entidad pública.

**DESCRIPTORES:** Clima Laboral, Funcionarios Públicos, Relaciones Interpersonales, Satisfacción Laboral.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**THEME:** "SOCIAL SKILLS AND THEIR INFLUENCE ON WORK SATISFACTION OF THE STAFF AT GAD.M-PELILEO".

**AUTHOR:** Morales Vargas Jefferson Iván

**TUTOR:** Psc. Ind. Luis Fernando T. Pozo Msc

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to study social skills and their influence on work satisfaction of staff at GAD M-Pelileo; therefore, it was considered determining the level of social skills and identifying the level of work satisfaction of the employees of said institution. There was a sample of 166 employees, to whom the EHS psychological test for the social skills variable was applied, obtaining as a result that more than a third have an average degree of skills on the grounds that employees have an insufficient development of skills to achieve the objectives in terms of specific abilities. On the other hand the SL - ARG work satisfaction scale was used; the results indicate that more than a third of the employees acquire partial dissatisfaction, these respond to criteria addressed to the supervision relationship, accompanied by the lack of interpersonal relationships. After the application of the chi-square statistical test, the value of 24.541 data greater than 15.507 was obtained, thus accepting the alternative hypothesis proposed. Finally, it was possible to structure and design a proposal, which includes workshops aimed at strengthening social skills in staff at GAD M-Pelileo, in order to strengthen the work environment within the public entity.

**KEYWORDS:** Interpersonal Relations, Public Officials, Work Climate, Work Satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo se analizó las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo, siendo un estudio de contribución para las indagaciones científicas de índole psicológica y organizacional, permitiendo de esta manera el avance teórico y fortalecimiento pragmático en temas vinculados a la Gestión el Talento Humano y desarrollo organizacional

El documento científico fue estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I, se presenta el problema de investigación, la contextualización, los antecedentes, justificación del estudio, así también de los objetivos tanto generales como específicos a desarrollarse y fundamentalmente de los aspectos teóricos basados en el estudio del arte de las variables del estudio. Mientras que en el capítulo II, se manifiesta con los aspectos metodológicos basándose en las fuentes de información primaria y secundaria que conllevan a conseguir los mejores instrumentos de estudio, haciendo referencia al enfoque de la investigación, el diseño propuesto, la población y muestra abordada, los reactivos a ser utilizados para recopilar los datos y finalmente, los procedimientos empleados para su correcto análisis e interpretación. Así mismo en el capítulo III, se presentan los resultados que se obtuvieron con su respectivo análisis e interpretación que conduce a la comprobación de hipótesis, para luego ser representado el capítulo IV, que contiene las conclusiones y recomendaciones alineadas con los objetivos propuestos al inicio de la investigación, además de la discusión de los resultados, y por ultimo realizar el capítulo V, donde se desarrolla la propuesta fundamentada con un tema de trabajo, su respectiva justificación, objetivos y componente teórico para dar paso a la descripción de tres talleres orientados a conseguir habilidades sociales en los colaboradores del GADM-Pelileo.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pelileo (GADM-Pelileo) es una institución pública dedicada a mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón, mediante una cuidadosa planificación y regulación en la prestación de bienes y servicios públicos para satisfacer necesidades y garantizar derechos ciudadanos.

En contraste, las habilidades sociales representan los comportamientos constitutivos en consecuencias apropiadas, que permiten que un individuo tenga éxito en la vida diaria reflejado por la competencia social. La habilidad se constituye como la materia prima de la competencia social que comprende la gama completa del desempeño humano bajo los comportamientos verbales, no verbales y paralingüísticos que la percepción social precisa. Los procesamientos efectivos de información social permiten tomar decisiones bajo respuestas que se ajusten a las expectativas normativas y las reglas de la sociedad; que se basan en el asertividad; habilidades conversacionales; habilidades relacionadas con el manejo en la estabilización del trastorno mental y las expresiones de empatía, afecto, tristeza y otras emociones que son apropiadas para el contexto problemático que sufre hoy en día el individuo que conlleva a una insatisfacción en el trabajo. Arias (2014), aduce que las satisfacciones laborales son funciones resultantes de las actividades y estimulantes del cargo cuando se habla de los factores motivacionales y con respecto a los higiénicos puede derivar en la insatisfacción en el cargo, en el ambiente, en la supervisión, con los colegas y del contexto de la empresa en general. Es así, que se sustenta la intencionalidad del estudio de una problemática de carácter psicológico que impera en el campo organizacional dentro de la empresa GADM-Pelileo. En base a reuniones con los responsables de la empresa pública



anteriormente mencionada, se posibilito el entendimiento de estudio en relación al impacto de mantener un adecuado y positivo ambiente de trabajo, lo que contrapone a lo identificado dentro de la organización. Dentro de los factores más comunes que presenta la institución son las relaciones laborales precarias, trabajo estresante, monótono, rutinario que ocasiona efectos de carencia de empatía, resentimiento al recibir maltrato verbal de ciertas personas a otras, etc. Por ende, este tipo de falencias dentro de la organización con lleva al individuo a tener problemas psicológicos que afectara a su desarrollo profesional y personal.

### **Contextualización.**

El estudio de las Habilidades Sociales es de carácter mundial pues en diversos países se han generado investigaciones sobre el tema para descubrir la influencia que tiene sobre el ser humano y sus relaciones con el medio donde se desarrollan. Un largo ejemplo es el artículo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico aboga por incluir las habilidades sociales y emocionales en el currículo escolar, deduce que las habilidades sociales y emocionales pueden ser motores del bienestar y del progreso social que ayudan a las personas a mejorar su educación, su carrera laboral, su salud y su bienestar, por lo que deberían formar parte de las enseñanzas impartidas y evaluadas en las escuelas. Así de contundentes se muestran los expertos de la OCDE en el informe Habilidades para el progreso social, sin embargo, el 58% hace referencia a la interacción sociales y emocionales del desarrollado en los diferentes países como; Bélgica, Canadá, Corea, Nueva Zelanda, Noruega, Suecia, Suiza, Reino Unido y los Estados Unidos (Rius, 2015).

Los datos de la investigación de las habilidades sociales se derivan de los principios básicos del aprendizaje del ser humano y las tácticas educativas indica que aumentan en un 76 % la probabilidad de un desempeño social más hábil, están asociadas con un refuerzo positivo que depende de una mejor comunicación (Kopelowicz, Liberman y Zarate, 2016). Además, las aplicaciones de la teoría del aprendizaje social para la adquisición de habilidades instrumentales incluyen el uso de modelos ya sea directamente entrenado o mediante enfoques indirectos, cuando

las personas se ven reforzadas por el logro de objetivos interpersonales, aumenta su probabilidad de iniciar futuras comunicaciones sociales. Por su parte, los análisis realizados en el Reino Unido, Estados Unidos y Suiza indican que los niños con una mayor vida social y habilidades emocionales tienen menos del 25% de riesgo de depresión y más sentimiento de felicidad al llegar a la adolescencia (Nisenson y Berenbaum, 2017). Los comportamientos, actitudes y hábitos que se construyen bajo los efectos de factores como el temperamento, el género, las habilidades cognitivas, las actitudes de los padres y maestros subyacen a la personalidad. De ahí que los expertos de la OCDE insistan en la importancia de que escuelas, familias y comunidades desempeñen un papel activo en el desarrollo de estas habilidades en los niños. Los profesores pueden mejorar la motivación, la autoestima y la estabilidad emocional al convertirse en mentores y facilitadores del aprendizaje; los padres pueden proporcionar un ambiente cálido y apoyo a través de actividades o rutinas cotidianas, y las comunidades locales pueden brindar oportunidades para que los niños participen en proyectos sociales que les sirvan de aprendizaje informal señala el informe y enfatiza que los datos de la investigación con más del 91% de la muestra en Corea sugieren que las habilidades engendran habilidades y los niños con mejores capacidades sociales o emocionales, también son los que acumulan más habilidades cognitivas, mientras que los de Estados Unidos muestran que en un 75% las escuelas pueden promover una amplia gama de actividades curriculares y extracurriculares que fomentan la destreza social y emocional de sus alumnos (Prado, 2018).

Las habilidades sociales son tan importantes porque permiten interactuar entre individuos, con previsibilidad, de entendimiento y comprensión, a nivel institucional engloba la interacción laboral según los niveles jerárquicos. Para Riggio (2015), se enfocó en el desarrollo del Inventario de Habilidades Sociales de la sigla en inglés Social Skills Inventory (SSI), misma, que permite medir el grado de sensibilidad, control y expresividad de un individuo en los dominios emocionales y sociales. Las medidas de sensibilidad emocional, control y expresividad se centran en exhibiciones no verbales.

En el Ecuador, desde el año 2010 el sistema educativo ha reformado en pedagogía, didáctica y metodología; sin embargo, la escasa capacitación de maestros y maestras ha perjudicado en el desarrollo de la inteligencia emocional, las habilidades sociales y construcción del conocimiento. Según Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC); (2014), menciona que,

Los registros administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social y Ministerio de Educación del Ecuador estiman que los jóvenes entre 12 a 15 años en un 18% tiene dificultades en el entendimiento, la conciencia social; el 11% no ha fortalecido los aspectos cognitivos del 5% la memoria, 6% la capacidad para resolver problemas, impactando negativamente en las habilidades sociales (p. 18).

El fortaleciendo las habilidades sociales de interacción, logrando que los participantes se beneficien al desarrollar y optimizar las habilidades y destrezas de interacción con sus padres, con sus compañeros, comunicándose de forma efectiva, expresando sus emociones, opiniones y sentimientos, habilidades que les permitan hacerse competentes al interactuar con los otros. Considerándose que la inteligencia emocional integra como indicadores el cociente intelectual, las funciones básicas, la capacidad cognitiva que al no ser fortalecidos perjudica en la comprensión de pensamientos, la motivación, la habilidad para comprenderse a sí mismo, afectando en el control de sentimientos y empatía.

Palacios, (2016) destaca que, a nivel de la provincia de Tungurahua, en el año 2015 específicamente en el cantón Ambato indica según un estudio realizado por un grupo de estudiantes de la Escuela Politécnica Nacional de Chimborazo que el 45% de instituciones manejan habilidades socio-afectivas enfocadas directamente al desarrollo de la conducta en los estudiantes; miso que, es necesario brindar tanto a los profesores y alumnos mayores expectativas. El 55% de las instituciones educativas únicamente manejan habilidades de estilo educativo, es decir mantiene relaciones dentro del aula, esto ayuda únicamente al desarrollo de habilidades académicas y no se enfocan en ámbitos de las relaciones socio afectivo. Por lo que

en la provincia de Tungurahua se realizó un estudio en la que especialmente se enfoca al comportamiento de los jóvenes en la sociedad con sus habilidades sociales mismas que no es adecuado, se considera que un 8% de la población adulta presenta dificultades en su comportamiento, esto se debe al escaso desarrollo de su inteligencia interpersonal en la adolescencia lo cual no se les permite controlar sus relaciones como también las emociones dejándose llevar por los factores sociales y como consecuencia adoptar roles que no va de acuerdo a su edad, provocando deterioro en su autoestima ya que siente que no puede realizar las mismas actividades que sus compañeros debido a la responsabilidad que implica el comportamiento adquirido.

Las habilidades sociales se consideran primordiales en el desarrollo del individuo, dado que la relación con otras personas es la principal fuente de bienestar, no obstante, si no se maneja con cuidado puede convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, cuando hay carencia de habilidades sociales. En este sentido, el déficit en habilidades sociales conlleva a sentir con frecuencia emociones negativas como la frustración o la ira, dentro de este marco, la persona puede sentirse rechazada, desestimados o desatendidos por los demás (Jacob, Lay, Moreno, Perez y Rocha, 2019). Estas aumentan positivamente a la relación del individuo con su entorno, como la empatía, la participación en actividades grupales, la ayuda mutua, la comunicación con los demás, la negociación, la resolución de problemas. Las habilidades sociales son cruciales para el logro de objetivos, el bienestar general, la conformidad, la salud mental y el logro social (Carter, Briggs, Gowan y Davis, 2014). Se reconoce que todo tipo de capacitación en habilidades sociales que endereza las relaciones sociales aumenta la calidad de vida mejorando la felicidad en el individuo. El entrenamiento en habilidades sociales es vital, ya que es preventivo de los problemas que pueden ocurrir en función de la falta de habilidades sociales más adelante y necesita ser interferido clínicamente, como la depresión, la ansiedad social, la soledad y el alcoholismo, por ende, cuando los individuos empiezan con su vida laboral, se necesitan más habilidades sociales para la interacción entre compañeros.

Aprender a comportarse a controlar emociones en la vida son aspectos que toda persona debe conocer y aprender lo adverso es hablar de ello cuando ya han ocurrido problemas como individuos aislados personas que no encajan en la sociedad para lo cual es importante desarrollar inteligencias intrapersonales e interpersonales importante para el desenvolvimiento del individuo en formación.

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación Epistemológica**

El pensamiento posmoderno constructivo se lo define como el pensamiento posmoderno como una reacción a los límites de la epistemología propia de la modernidad (Polkinghorne, 2014). Además, la principal dificultad de esta forma de pensamiento posmoderno eliminativo proviene de su estancamiento en la celebración última de la incredulidad. El relativismo radical lleva al desencanto, a la falta de compromiso personal y a una especie de parálisis epistemológica, ya que cada manifestación o afirmación se considera como contradictoria en sí misma, por ende, el pensamiento posmoderno constructivo no rechaza el conocimiento científico como tal; rechaza el cientifismo según el cual los datos de los discursos positivistas y objetivistas sobre la ciencia (Botella, Pacheco y Herrero, 2015). La razón y la experiencia son la fuente de afirmación del conocimiento adquirido, con las cuales las personas consiguen dar solución a problemáticas que pueden ser de nivel personal, académico, laboral, profesional y otros.

Las actividades que se pueden desarrollar dentro del ámbito organizacional son; gestión de conocimiento relacionadas con el campo del saber para adquirir, compartir, desarrollar, utilizar y retener el conocimiento. Tomando en cuenta esta postura epistemológica se puede definir que el trabajo puede aprenderse en base al hábito y procesos de razonamiento que potencializan el desarrollo de habilidades y por ende alcanzan la satisfacción laboral, siendo estos los temas relevantes del presente estudio.

## **Fundamentación Psicológica**

El enfoque humanístico surge de las relaciones humanas, que se pone en manifiesto y dan a conocer objetivos individuales y su impacto en el entorno. Bordas (2016), concibe “al hombre como un ser social, cuya conducta individual es influida por las interacciones sociales que buscan los empleados dentro de su entorno laboral, para así satisfacer sus necesidades” (p. 11). Afianzando que los seres humanos no son entes individualistas, al contrario, son parte de una interacción, que fortalece sus habilidades para mejorar la satisfacción laboral de cada uno de los empleados, dentro de su puesto de trabajo y cumplir sus funciones con eficiencia.

En la organización los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. La teoría de las relaciones humanas son postulados resultantes del contacto interpersonal, es decir cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes. Es por eso que las habilidades sociales si son expuestas a los miembros de la organización de forma adecuada ayudará a tener un ambiente laboral de confort, será responsabilidad del departamento de talento humano de las instituciones fomentar el buen accionar entre compañeros, las obligaciones y responsabilidades bajo sus funciones por ende la comprensión de los colaboradores debe ser muy fiable al recibir la información requerida. Dentro de la organización va ser fundamental ya que de esto depende que si los vínculos de compañerismo pueden ser positivos o negativos en la organización, de tal forma se verá reflejado a la hora de realizar sus actividades e ahí permitir ver la satisfacción laboral que cada colaborador posee dentro de la organización, es por eso que la corriente humanista se focaliza en las relaciones que los individuos tienen ya sea dentro de una organización o en el diario vivir de cada una de las personas, por eso si se maneja una buena empatía, sabe pedir disculpas a la hora de hacer una labor incorrecta o da las gracias a las acciones dadas por otros miembros de la organización la calidad de satisfacción laboral ya ser buena para el individuo en sí y para la organización en sí.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se la realiza con la importancia de conocer cómo influyen las habilidades sociales de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pelileo con la satisfacción laboral, esto con el único fin de que la empresa, mediante los resultados finales que se le presentará, tomen decisiones acertadas en cuanto a cómo desarrollar y explotar al máximo las habilidades sociales de cada persona que ocupa un espacio laboral en la organización.

El beneficiario directo de la presente investigación será el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo, con quien se realizará la investigación y se planteará una propuesta a partir de los resultados obtenidos. Los beneficiarios, indirectos corresponden a la comunidad educativa, docentes, empresarios y demás, que luego de los resultados de la presente investigación pueden tomar decisiones para abordar este importante tema, para correlacionarlo con la satisfacción laboral.

La originalidad de esta investigación involucra dar solución al tema de investigación establecido, que sirva para mejorar las habilidades sociales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo con el fin de tener buena satisfacción laboral.

Es factible debido a que se cuenta con la aprobación y colaboración de las autoridades de ambas instituciones, como es el caso del centro de educación superior y la organización estatal anteriormente en mención que mediante convenios y diferentes oficios permitirán llevar a cabo la investigación.

Es de interés para las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo, ya que brindará un punto de vista en favor de las habilidades sociales que tiene cada uno de los miembros para alcanzar un nivel de satisfacción laboral más alto y de tal forma crear un ambiente donde dichas habilidades puedan desarrollarse.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del GADM-Pelileo.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del GADM-Pelileo.
- Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.



## MARCO TEÓRICO

### HABILIDADES SOCIALES

#### Definición

De acuerdo al factor social, el ser humano se caracteriza por establecer interrelaciones en el medio donde se desenvuelva, una tendencia natural que vincula habilidades sociales con el objetivo de promover relaciones interpersonales, dicha predisposición asocia la satisfacción de necesidades en cuanto a compañía, convivencia y trabajo mutuo. En otras palabras, los atributos se muestran como la capacidad que posee la persona para resolver determinados problemas y lo que emerge su contexto, no obstante, se evita perjudicar a los demás y minimizar de forma representativa cualquier tipo de riesgo a futuro. Según Morales, Barrera, Veytia, y Arely (2017) indican que, “las habilidades sociales se dividen en conductas generadas mediante la socialización como la familia, comunidad, amistades, componentes motores de tipo emocional y cognitivo, y contextos interpersonales de forma bidireccional del individuo.” (p. 24). Diferentes estudios inciden de manera significativa en la autoestima, adopción de roles y autorregulación del comportamiento de un individuo, ya sea al exponerse a un ambiente interno o externo. En efecto, no existe manera universal de comportarse con lo demás, sin embargo, es sustancial tomar en cuenta las acciones y/o consecuencias de cada uno, como respuesta basada en criterios de conducta.

Desde otro punto de vista, las habilidades sociales se convierten en un aspecto importante dentro del rol de un profesional, debido a que se crea una relación en base a la eficacia y satisfacción con los demás, por otro lado, el desempeño de ello requiere dominar cierto tipo de capacidades, como son las relaciones humanas enfocadas a la comunicación interpersonal. Además, equiparan una serie de conductas que se muestran de forma adecuada, un claro ejemplo de ello son las ideas, actitudes, sentimientos, opiniones, deseos entre otros, que tienen por objetivo respetar a otro individuo y resolver asertivamente un determinado problema

(Mamani, Tejada, Ponce, y Sayco, 2016). Las habilidades sociales representan un tema relevante a nivel mundial, no solo por evidenciar un abanico de dimensiones de tipo relacional, sino también por el impacto que puede generar en otras áreas u aspectos de la vida del ser humano. Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides, y Villota (2017) aduce que, “Las habilidades sociales se muestran como una respuesta al comportamiento de los seres humanos, en dónde se pretende establecer relaciones interpersonales satisfactorias” (p.33). En efecto, se evidencia que la conducta de un individuo es socialmente hábil, cuando ésta actúa de forma favorable en la consecución eficiente de las metas propuestas por el mismo, ellas pueden ser de carácter, personal, laboral, académico entre otros aspectos. El objetivo sustancial es establecer, mejorar y mantener relaciones interpersonales de calidad y/o saludables. En la actualidad las habilidades sociales, han sido estudiadas a través de numerosos autores de distintas escuelas, Solter, uno de los referentes más reconocido como padre de la terapia, pues introdujo su teoría basada en la necesidad de incrementar la expresividad de cada uno los individuos. Por ende se expresa que a base distintas investigaciones enfocadas a los criterios de habilidades sociales, se muestran como un abanico de técnicas matizadas, que tienen la responsabilidad de contrarrestar el déficit a lo largo de la vida del ser humano o problemática desencadenada por el intercambio social, no obstante, no se encuentra evidencia que permita valorar ciertos aspectos de tipo interno o externo determinantes. En otra estancia, se relaciona al término con respecto a la conducta interpersonal, pues se basa en las capacidades de actuación aprendidas. Está determinado por factores ambientales, personales y la interacción de ambos, por ende, una adecuada contextualización implica diferentes factores de tipo situacional en la institución (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014). Es así que, un individuo puede desarrollar habilidades sociales de acuerdo a la conducta que demuestra frente a determinada situación o problemática, visto desde otro punto de vista es la capacidad inherente hacia al individuo, en donde se evidencia una conducta social de intercambio acompañada de resultados favorables para las partes involucradas.

De acuerdo a varias teorías predominantes sobre el desarrollo de habilidades sociales, Mamani, Tejada, Ponce, y Sayco (2016) lo define como, “Las habilidades

sociales involucran a un conjunto de comportamientos aprendidos, que permiten la consecución favorable de la interacción entre individuos, describe la conducta en términos de su utilidad"(p. 6). Por ende, durante varias décadas han ido surgiendo diferentes puntos de vista de acuerdo a la definición de habilidades sociales, por lo que es necesario indicar algunos aspectos de relevancia, se evidencian estudios y publicaciones en cuanto a el correcto empleo de terminología, uno de ellos se relaciona significativamente con la conducta asertiva que fue remplazada a mediados de los setenta. Consiguientemente estas se muestran como un conjunto de hábitos o estilos que el individuo posee para poder relacionarse con otros dentro de un medio social, un claro ejemplo de ello son las emociones, pensamientos y el comportamiento personal, lo que permite mejorar las relaciones interpersonales, además de mantener un nivel equilibrado entre las partes para cumplir con las metas de cada uno, en pro del desarrollo personal y profesional (Pereira, 2016).

Por otro lado, desde el aspecto cultural se involucra la dependencia de los comportamientos sociales direccionadas al contexto cambiante, que imposibilitan mostrar un criterio unificado de lo que significa habilidad social, en donde, dos personas pueden comportarse de forma diferente en determinada situación y en ello tener respuestas distintas de acuerdo a sus comportamientos. Además, se presentan características sustanciales de las habilidades sociales. Según Lacunza y González (2017) menciona que se dividen en heterogeneidad, misma que incluye diversificación de comportamientos en etapas evolutivas, niveles de funcionamiento y contextos en los que puede tener lugar la actividad del individuo, naturaleza interactiva del comportamiento social con conducta interdependiente de acuerdo a los comportamientos de interlocutores en un contexto determinado y especificidad situacional del comportamiento social, por lo que resulta integrado.

Sin embargo, delimitar la terminología de la habilidad social resulta complejo debido a la naturaleza de tipo multidimensional que posee, además de su relación con otros términos a fines, en donde se manifiestan elementos de tipo constitutivo como son componentes cognitivos, éstos muestran las competencias del individuo, constructos de codificación, expectativas entre otros, conductuales, se evidencian

en la postura, expresión facial como, la mirada, sonrisa, y movimientos, en ellos prevalecen factores verbales y para verbales, que se notan en el humor, modo de respuesta, voz, velocidad, tono etc., y por último fisiológicos relacionados a la presión sanguínea, flujo sanguíneo, frecuencia cardíaca, En efecto, los distintos tipos de comportamiento direccionados a la empatía, factor emocional, autocontrol, agilidad y asertividad pueden conformar las variables de las habilidades sociales (Mamani, Tejada, Ponce y Sayco, 2016).

### **Tipos de habilidades sociales**

En la actualidad, se evidencian varios tipos de habilidades sociales propias del individuo, de acuerdo a aspectos de la comunicación, lo que hace posible a cabo un manejo óptimo de esquemas basados en la forma de accionar y establecer relaciones con los demás, es decir, respetar el criterio de cada uno de ellos y más aún al expresar sentimientos o pensamientos. En otras palabras, se relacionan representativamente debido a que hacen que estos puedan organizar mejor sus ideas, definir sus metas, resolver asertivamente sus problemas, cambiar situaciones y por ende ejecutarlas satisfactoriamente (Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota, 2017). Bajo los criterios de los autores en mención se muestran a continuación distintos tipos de habilidades sociales.

Una de las habilidades es el de escuchar que contempla la habilidad del individuo para prestar atención a quien está hablando, ésta puede ser de tipo empática pues incluye la mayor parte de los sentidos, es decir, entender y comprender determinado mensaje, iniciar una conversación: entablar un diálogo y/o intercambiar ideas un claro ejemplo de ello es, presentarse, saludar, indagar sobre lo que otros han dicho y participar con nuevos temas de modo habitual, mantener una conversación: hace referencia a la habilidad de continuar un dialecto, en otras palabras, compartir puntos de vista, argumentar o tal vez retomar algún aspecto tratado con anterioridad. Otra de las habilidades es el de pedir ayuda esta tiene la habilidad para brindar asistencia o asesoramiento adecuada, con el objetivo de proyectar un mensaje correcto, claro y oportuno hacia los demás, de cara a una determinada problemática,

expresar sentimientos: capacidad para profundizar emociones de forma asertiva, es decir, sin prejuicios ante los demás, comprender sentimientos: capacidad para entender a otro individuo, sentirse conolido con determinada situación, expresar una actitud de afecto hacia otro, involucra criterios de aceptación y/o inclusión, confrontamiento que involucra criterios de frotación y a la vez enfrentar sentimientos negativos, un ejemplo de ello es el enojo, su o fin radica en actuar con entendimiento y buen manejo del componente de la conducta. Y el confronta miento de mensajes contradictorios fomentan habilidad para expresar de forma correcta un mensaje ya sea de un modo personal, que permita entender el sentido del mismo y evitar mal interpretaciones, prepararse para una conversación difícil cuya capacidad de tomar una posición asertiva frente a otro individuo, tomando una actitud agradable para el desarrollo de una conversación estable evitando cualquier tipo de tensión, discusión o enfrentamiento que perjudique a las partes. Otros tipos se relacionan con respecto a las habilidades para manejar, conocer, expresar, comprender los sentimientos propios de la persona y hacia los demás, desafiar al enfado de otras personas, resolver el miedo que existe dentro del individuo, auto recompensarse, vinculación a la inteligencia emocional. Esto hace referencia a determinar quién puede controlar sus emociones, sentimiento y pueda ser un mejor líder, de igual forma pueda entender a los demás, y sobre todo primero pensar en cómo se debería hacer las cosas, para no ser influenciado por el enojo, odio, ira, frustración y tristeza, focalizando en ser un individuo capaz de dominarse. Sin embargo, no se puede dejar de lado otro tipo de habilidades que son necesarias para relacionarse con los demás, las habilidades sociales también evocan aspectos referentes al desempeño del individuo, se las denomina habilidades conversacionales, en dónde, se destaca la capacidad para entablar una determinada conversación y a la vez mantenerla con fluidez, en efecto, las habilidades sociales forman parte de elementos básicos dentro del desarrollo comportamental del individuo con el objetivo de actuar de forma adecuada y /o competente desde el aspecto del ámbito social, además de su importancia al establecer relaciones sociales íntimas. Por otro lado, las habilidades sociales, se las conoce también como habilidades hetero pues hacen referencia a las competencias conductuales que posibilitan al individuo contactar e iniciar nuevas relaciones con los demás u otros

del sexo opuesto que emergen algún interés (Morales, Barrera, Veytia y Arely, 2017).

En manifiesto las habilidades alternas a la agresión se caracterizan por evadir dificultades entre las diferentes personas, estas son muy útiles dentro de lo laboral siendo las más destacadas, entre ellas encontramos, el pedir permiso, compartir algo, ayudar a los otro, negociar, utilizar el autocontrol, defender los derechos íntegros del individuo, responder a bromas, evitar deslices con las demás personas, no ser partícipe de peleas. La negociación es muy utilizada en el trabajo ya que permite acuerdos entre dos personas en relación a algún conflicto o proyectos que deben ser ejecutados en conjunto, creando un ambiente laboral más sano, esto si existe una interacción entre las dos partes brinden un fin mayor, que será el desarrollo de la organización. Las otras habilidades descritas son de gran importancia también porque logran un ambiente de convivencia sano entre los miembros de una organización, es decir, que se utilizan para prevenir confrontaciones, conflictos, malos entendidos, afianzar las relaciones, crear un ambiente agradable y motivador para el personal (Amaral, Pinto y Medeiros, 2015).

Como otro punto se tiene las habilidades de planificación, dentro de ellas se encontró, la toma de decisiones, discernir sobre la causa de un problema, plantear un objetivo, identificar las propias habilidades, recaudar información, resolver problemas según el grado de importancia del mismo, toma de iniciativa, focalizarse en una tarea. Cada uno de estos factores sirve para la toma de decisiones, resolución de conflictos en especial en el ámbito laboral y satisfactorio para trabajar en armonía con un grupo social determinado. González y García del Peso (2015)

Por ende, dentro de las habilidades sociales se puede identificar factores como, pedir ayuda ante alguna situación adversa, participar o ser índole de un suceso dado en una determinada situación, dar instrucciones, seguir las instrucciones impartidas, disculparse ante algún suceso cotidiano, cada uno de estos factores permiten a las personas obtener una mayor integración a su entorno (Oros y Nalesso, 2015).

De tal manera que los factores son influyentes en la adaptabilidad del individuo, algo muy visible a la hora de ser discriminado es ver justamente que va más allá de solo lograr adecuadas relaciones, sino que también explora que ella sea puente hacia la integración, punto fundamental de la explicación de actividades específicas, impartiendo el seguimiento de instrucciones; asegurándose que genere una disculpa en un aspecto difícil en el entorno actual, siendo así una habilidad social muy indispensable para formar parte de un determinado grupo; por otro lado que no es menos importante es persuadir a los demás, convenciendo sobre ideas específicas o conceptos de la realidad actual. Desde el punto de vista de la expresión emocional y sentimental, los individuos que poseen habilidades sociales, poseen la capacidad de expresar y /o proyectar sentimientos profundos, de otro modo comprender los distintos estados emocionales de otros individuos, además de manejar de manera eficiente cualquier tipo de problemática, tomando en cuenta la opinión o proceder de los demás, no obstante se integran varios procesos afectivos de tipo social y emocional que buscan ampliar las dimensiones de la habilidad social, a más de vincular criterios favorables para el establecimiento óptimo de relaciones en todo ámbito (Morales, 2017).

En efecto, cada uno de los diferente tipos de habilidades sociales aporta de forma significativa al empleado, ya sea en términos actitudinales, cognitivos y psicológicos, en la que facilita la intervención del mismo con otros individuos, en otras palabras mejora la efectividad de las relaciones interpersonales, creando su forma de ver y accionar cambien para beneficio de ambas partes, además de evaluar aspectos integrales del talento humano como la personalidad, sus necesidades, sus requerimientos, el tipo de liderazgo de la organización, donde se hace hincapié en temas relevantes que contribuyan a alcanzar estándares de calidad organizacional.

### **Componentes**

Las habilidades sociales de acuerdo al componente conductual, indican la capacidad inherente de actuar de forma adecuada con otros individuos, el modelo presume aspectos relevantes como la respuesta que posee, y las capacidades

específicas que involucra, sin embargo, la probabilidad de ocurrencia de presentarse cierta habilidad social está determinada por factores ambientales (interno, externo), determinantes personales y la interacción entre los dos, en dónde una adecuada contextualización de la conducta emerge el predominio de tres componentes de la habilidad, un claro ejemplo de ella es la dimensión conductual, personal de las variables cognitivas y situacional en contexto ambiental, con respecto a diferentes criterios que requieren otro tipo de conductas (Rojas, 2014).

Por otro lado, la conducta se muestra como un aspecto interpersonal, desde el criterio de habilidades sociales, que expresa actitudes, sentimientos, deseos u opiniones del individuo en base a determinada situación, respetando así la conducta en los demás, especialmente al momento de resolver distintas problemáticas. En la mayor parte de situaciones se aconseja ser asertivo, puesto que casi siempre existen mejores formas de resolverlo, es decir, al demostrar habilidades sociales es probable que se favorezcan las relaciones con otros individuos, pues indica un agradable nivel de comprensión de sí mismo y hacia los demás (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014). En efecto, los individuos que poseen o expresan habilidades sociales en las actividades del diario vivir, permiten mejores las relaciones familiares, rendimiento profesional, y aún más la capacidad de tomar decisiones asertivas de acuerdo a determinadas situaciones, sin embargo, no poseen o expresan cierto tipo de habilidades sociales no podrán comunicar de forma eficaz las necesidades y sentimientos hacia los demás individuos, además de estar apartado de las cosas más sustanciales y relevantes que puedan suceder. Además, dentro de las habilidades sociales se asocian componentes conductuales, cognitivos y fisiológicos. Al estudiarse se encuentran con los no verbales las cuales hacen referencia aquellos mensajes expresados de un individuo hacia otro sin tener necesidad de expresarse con palabras o sonidos. Además, cada persona puede elegir entre mantenerse en silencio o expresar sus ideas de manera hablada, sin embargo, no se puede callar al cuerpo, es decir, no transmite lenguaje verbal siempre el corporal va a continuar comunicándose por nosotros. Entre algunos de estos componentes mencionaremos; la mirada se define como, el mirar a otra persona en o entre los ojos, o, más generalmente, en la mitad superior de la cara (Caballo, 2014).



Entorno a la comunicación, la mirada es un medio de transferencia de ideas, pensamientos, entre otros para expresar un sin número de recados de agrado, desagrado, ira, etc., en el momento de transmitir cierta información también muestra seguridad o inseguridad al momento en que acompaña al habla en la persona. Que según González y García del Peso (2015) afirman que “los componentes de las habilidades sociales incurren en la destreza social específicamente que sirven para ejecutar de forma competente una determinada tarea interpersonal” (p. 31). El interactuar con las personas representa una necesidad innata de cada sujeto ya que de alguna manera podría llevar acabo diferentes actividades de interés individual y a la vez común, mismo que, facilitaría al individuo a establecer relaciones colectivas promoviendo así lazos de convivencia social. Con respecto a varios hallazgos sobre las habilidades sociales direccionadas a los componentes conductuales se puede argumentar que los hombres experimentan menos dificultades para concertar determinada actividad o llevar a cabo comportamientos de tipo asertivos, es decir, inferir en la base del género de las conductas sociales. Por su parte, las mujeres expresan mayor nivel en cuanto a sentimientos positivos y empatía, sin tomar en cuenta las diferencias entre ambos, además, los principales pueden ser los verbales y no verbales, en primera instancia hacen referencia al volumen de la voz, timbre, la fluidez, el tono, duración, entonación, claridad y la velocidad, no obstante, es importante recalcar el contenido del mensaje, relación con el lenguaje corporal, contacto visual, postura, orientación, (Estrada, 2016).

En efecto expresan capacidades y/o destrezas específicas que son requeridas para llevar a cabo una determinada tarea en el ámbito interpersonal. Por otro lado, al hablar de habilidades, se hace referencia a un conjunto de conductas aprendidas, un claro ejemplo de ello es el asertividad que se muestra como un área, muy significativa y a la que se integra dentro del contexto más amplio del tema de habilidades sociales, en ello la conducta asertiva juega un papel sustancial ya que es un aspecto de las habilidades sociales que se enfoca al estilo con el que se interactúa con otros individuos (Sartor y López, 2016). Los componentes cognitivos desde la visión de las habilidades sociales, son aspectos cambiantes a lo largo de la

vida del ser humano, puesto que se inmiscuyen cierto tipo de conductas que surgen a la hora de relacionarse con los demás, éstas pueden reaccionar de manera agradable o de manera agresiva, todo depende del desarrollo de la socialización y de las diferentes interacciones que pueden suscitar al relacionar una serie de modelos comportamentales un tanto complejos, sincronizados, y a la vez ejecutados de forma recíproca por dos o más individuos, además es importante que la socialización produzca una buena interrelación con el desarrollo cognitivo (Lacunza y González, 2011).

Considerando que los componentes cognitivos, es acreditado los ambientes y las diferentes situaciones que van a relacionarse concisamente con los individuos, en su manera de actuar, pensar e incluso sentir. De igual manera el individuo afecta a lo que está sucediendo y favorece en los cambios situacionales y ambientales. En este proceso es de vital importancia como la persona se selecciona las situaciones, los estímulos y acontecimientos y como los percibe, construye y evalúa en sus procesos cognitivos (Caballo, 2014, p. 82). En efecto, cierto tipo de componentes son fundamentales para el estudio a profundidad de las variantes de las habilidades sociales con respecto al empleado y en sí a la satisfacción laboral que éste debe alcanzar para establecer un equipo de trabajo óptimo, el mismo que permita establecer relaciones interpersonales de calidad. En otra estancia, se especifican varios componentes de acuerdo a la conducta basada en las habilidades sociales, en ello resaltan elementos de tipo: conductual, con referencia a las habilidades, situacional ya sea en el ambiente interno o externo y personal como referente a los componentes cognitivos. En efecto, cada situación que atraviesa el individuo requiere un conjunto de conductas diferentes de acuerdo al ambiente (Rojas, 2014).

Las características que predominan dentro de las habilidades sociales se componen de acuerdo a la capacidad de respuesta propia, especificación del individuo direccionado al asertividad, expresa contexto cultural en base a variables conductuales, situacionales y personales, involucra la habilidad de actuar libremente y mantiene un modo de relacionarse socialmente adecuado. En consecuencia, esta habilidad social se considera básicas como aquellas que

proporcionan al individuo el poder de escuchar a la otra persona, es decir prestando atención focalizada. Al hablar de las habilidades sociales encontraremos seis tipos, los cuales cada una de ellas cumple una función muy esencial y vital para que el individuo mantenga mayor eficiencia y eficacia dentro de un puesto de trabajo determinado (Velásquez, y otros, 2010). Al hablar del factor conversación dentro de las habilidades sociales, se instaura en manifiesto temas interesantes que a la persona le motive a mantener ese lazo de comunicación, se puede formular preguntas, dar las gracias referente a cosas que el individuo sea factible para él, presentarse a sí mismo, hacer un cumplido. Estos aspectos van de la mano con las habilidades sociales que posee para ciertas relaciones adecuadas, es esta forma se mantendrá respeto y amabilidad hacia las demás personas. Finalmente, como componentes fisiológicos se tienen; la tasa cardíaca, habla sobre la localización de las modificaciones de volumen que poseen lugar en cada latido del corazón en los órganos periféricos, la presión sanguínea, estudios sobre la presión sistólica y diastólica. “Es un elemento que puede ser de interés para investigar algunas hipótesis que señalan a los hipertenso como menos asertivos” (Caballo, 2014, p. 95). El flujo sanguíneo, es la simbolización la circulación de sangre a través de un determinado tejido realizado por las contracciones del corazón, respuestas electro dermales, es el reflejo de la actividad de las glándulas sudoríparas.

### **Características principales de las habilidades sociales**

De igual manera el criterio enfocado al asertividad se muestra como la capacidad de expresar ideas, pensamientos u opiniones de forma acertada, es decir, sin ser agresivo o proyectar una mala conducta hacia los demás y al final habilidades para solucionar conflictos cuya ventaja que poseen para resolver distintas problemáticas o situaciones interpersonales conflictivas que difieran en el comportamiento adecuado del individuo con respecto a los demás. En efecto, el autor asume que las habilidades sociales se han convertido en un aspecto representativo a nivel del comportamiento de los individuos en determinadas situaciones ya sea en el ámbito personal o laboral, el objetivo de ello es generar relaciones interpersonales de calidad, es decir, satisfactorias que permitan afianzar capacidades, experiencias y/o

puntos de vista de los demás, pues se muestra como un beneficio sustancial para ambas partes (Riggio, 2015). En conclusión, la falta de desarrollo de habilidades sociales en los individuos, puede causar inconvenientes de tipo personal, laboral, familiar, como respuesta de la escasa intervención y/o evaluación de las relaciones interpersonales, pues se ha convertido en un punto clave para las personas que viven dentro de la sociedad, pues es parte de su naturaleza, en efecto, se destaca a la comprensión como un aspecto favorable para el surgimiento de relaciones exitosas con de las demás, no obstante es imprescindible para el desarrollo de una vida emocionalmente sana, tomando en cuenta la repercusión de su conducta en los diferentes ámbitos de la vida. Mientras tanto el estudio de Apayco, Bossio y Torres, (2017), las habilidades sociales se ha convertido en una de las problemáticas más relevantes a nivel mundial, debido a un sin número de factores a los que está relacionado, varios casos evidencian las repercusiones que posee el empleado al no desarrollar un nivel representativo y/o favorable con respecto a las habilidades sociales, por ende es necesario que se evalúen factores de tipo conductual, fisiológico, ambiental, cognitivo entre otros los cuales sirven de eje para conocer a profundidad ciertas actitudes y repuestas generadas en un una determinada situación laboral, especialmente cuando se presenta algún inconveniente que dificulta la relación interpersonal en la organización.

### **Estilos de respuesta**

Uno de los aspectos más relevantes sobre los individuos que poseen habilidades sociales es el tipo de respuesta que éste puede expresar de acuerdo a una determinada situación. Entre los estilos de respuesta más evidenciados se encuentran: estilo agresivo, la respuesta hace referencia a la trasgresión de los derechos de otros individuos, en dónde se utilizan términos humillantes y/o agresiones verbales, entre ellos resaltan los insultos y amenazas, en otras palabras resulta de la expresión de sentimientos u opiniones no apropiadas, pasiva, ésta respuesta indica la incapacidad de mostrar de forma libre pensamientos, sentimientos o puntos de vista, teniendo como respuesta consecuencias poco

favorables para las partes involucradas, ello conlleva sentimiento de molestia, frustración o ira (Ramos, Cantillo y Bestard, 2014).

En base a la referencia teórica analizada, las habilidades sociales son relevantes dentro del contexto profesional, se ve reflejado el nivel de competencias alcanzadas de manera interpersonal, pues hará que los rendimientos de las actividades cotidianas del individuo sean optimas tanto para el como para la organización con respecto al desempeñando de sus funciones, por otro lado, las deficiencias influyen de forma negativa debido a malas relaciones interpersonales en la misma.

Se argumentan que sin embargo, otro de los estilos de respuesta significativos sobre habilidades sociales es la asertividad, pues la carencia de dicha habilidad favorece al origen de nuevos comportamientos disfuncionales enfocados en aspectos internos o externos del ambiente, pues los déficits de habilidades sociales repercuten de forma negativa en la consolidación de la identidad, lo que conlleva el apareamiento de trastornos psicopatológicos. En otras palabras, el diagnóstico y la intervención oportuna se convierten en una alternativa de prevención para posibles factores a futuro.

Aumenta la autoestima personal, satisfacción de hacer las cosas bien en base a la confianza y la seguridad en sí mismo, mejora de forma sustancial la postura social del individuo y respeto por otros, reconocimiento de la capacidad de creer en sí mismo, de acuerdo a la confianza en los derechos personales, el asertividad resuelve los problemas de tipo psicológicos de un individuo, disminuyendo así la ansiedad social y evita conductas agresivas y/o pasivas.

La empatía en la actualidad se considera un fenómeno representativo de acuerdo a varias determinantes como es el caso de la psicología. En efecto, varias teorías evidencian que se muestra como un rol de mediador cultural que sirve para evaluar distintas conductas de tipo social, en otras palabras, la empatía es contextualizada a como: la capacidad del ser humano de comprender y a la vez experimentar el criterio de otras personas, además de entender las distintas estructuras universales,

sin adoptar necesariamente una misma perspectiva. (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014).

Cada una de estos puntos permiten al ser humano crear un clima ya sea favorable o no para él, todo esto dependerá a como la persona manipule sus conocimientos, también dependerá del entorno en donde la persona se encuentre ya que esto también hará que facilite su desenvolvimiento en el momento de relacionarse con los demás, por eso es muy indispensable saber lo que se busca para que de esa forma el desenvolvimiento de la persona sea óptimo para el propio individuo como para su medio que lo rodea y lo importante cumplir su objetivo.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

### **Definición**

En la actualidad, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los temas más importantes a nivel mundial, debido a las determinantes que abarca en los campos del comportamiento organizacional. Uno de los aspectos de interés en el estudio de la satisfacción laboral es contextualizar las variables que se encuentran inmersas en la efectividad organizacional, en dónde surgen elementos como el compromiso, rotación, ausentismo etc., que se direccionan al bienestar del individuo, ello incluye la salud en términos físicos y emocionales (Cols y Dabos, 2018). Visto de otro modo, la satisfacción laboral se muestra como una problemática de interés científico, debido a su fragmentación en distintos campos y a la vez el nivel de limitación que presenta a través de los esfuerzos de integración. En ello se evidencia el propósito de los estudios al profundizar factores sustanciales en el desarrollo de la satisfacción laboral, pues se inmiscuyen de manera simultánea los efectos de determinantes disposiciones situacionales sobre dicha problemática. Además se encuentra relacionada de forma significativa con el grado de conformidad del individuo en el entorno profesional, a causa de diferentes variables que vinculan los sentimientos y/o emociones de los individuos de cara a la productividad como respuesta favorable del entorno del recurso humano, por otro lado, el grado de

satisfacción o insatisfacción laboral en el puesto de trabajo depende también de las perspectivas del individuo ya sea con respecto a las tareas encomendadas, presión o dificultad para ejecutar dichas tareas, problemas familiares, u otro tipo de aspectos que alteren parte del desenvolvimiento normal de las actividades del individuo en el ámbito organizacional (Sello, González, y Sello, 2014). Cabe recalcar que el éxito de la mayoría de organizaciones a nivel mundial, se debe a la capacidad de integrar a personas con habilidades sociales, conductuales y psicológicas óptimas para el equipo de trabajo, de acuerdo a una determinada actividad, especialmente proyectos empresariales, es importante mencionar que los empleados deben sentir los objetivos de la empresa como si fueran los suyos, pues se convierte en una pieza clave para alcanzar estándares de competitividad, en efecto, el vincular personas calificadas a la empresa en base parámetros específicos, permitirá que se gestione de mejor forma el recurso humano, es decir, optimizar nuevas fuentes como recursos estratégicos en pro del desarrollo organizacional y profesional de cada uno (Trujillo y Vargas, 2017). Por ende, se considera como una estrategia para alcanzar estándares de competitividad, debido a que se promueve el bienestar del empleado, ya sea en el ámbito social, psicológico o emocional, pues ello a la vez se convierte en una ventaja para optimizar los recursos de la empresa, especialmente para el área de recursos humanos que es la encargada de controlar y velar por el cumplimiento legal tanto de la empresa como de los empleados, a fin de establecer un ambiente de trabajo óptimo para las dos partes.

### **Factores de satisfacción laboral**

En la actualidad existen varios factores relacionados a la satisfacción laboral que buscan transmitir determinadas variables sobre el desarrollo del mismo, los más representativos se centran en la formación continua, habilidades sociales, relaciones de calidad, equidad de premios entre otros, el objetivo principal de ello es alcanzar en mayor magnitud el bienestar del empleado, y aún más, en términos de preparación profesional, puesto que en varios casos se los pone en manifiesto la apatía o desmotivación del personal para enfrentarse a diversas problemáticas de la vida cotidiana (Ciordia, Grima, Brugos y Ontoso, 2013). En otras palabras, el

empleado requiere cierto tipo de atenciones de acuerdo a la ley, para realizar sus actividades laborales con eficiencia, es ahí donde la empresa juega un papel sustancial con respecto al apoyo brindado para el mismo, con el fin de compensar su labor dentro de la empresa, por otro lado, la contraprestación de la relación debe ser equitativa puesto que tiene un impacto significativo en el aspecto personal, psicológico y emocional del empleado, estableciendo de forma adecuada los deberes y derechos que les son otorgados a las dos partes. El autor Sello y González, (2014) afirman que:

El análisis del nivel de satisfacción de los empleados, desde varias teorías y modelos de factores influenciados, señalan centrar la atención en determinadas características del individuo, y en las circunstancias del ambiente interno o externo basados en la relación de las dos (p. 547).

En efecto, la satisfacción laboral se vuelve un ente de respuesta afectiva o emocional en términos laborales como un factor importante para el desempeño del empleado, visto de otro modo, se muestra como un juicio evaluador de criterios positivos o negativos de acuerdo a determinada situación del trabajo, en conclusión la satisfacción laboral involucra varios aspectos conductuales, cognitivos y sociales por medio de los cuales el individuo evalúa su experiencia laboral, con el fin de conocer si cumplió con sus expectativas. En otra instancia esta incluye otro tipo de variantes de acuerdo al ámbito funcional y organizacional, en donde prevalecen elementos como la remuneración, incentivos, relaciones interpersonales de calidad, seguridad, ambiente físico, entre otras. En efecto este tipo de variantes se agrupa en base al aportes de diferentes autores enfocados a modelos asociados al contexto de satisfacción laboral, un claro ejemplo de ello son los métodos centrados en el individuo, en la situación y establecidos por la interacción de los aspectos, en efecto, la satisfacción laboral se muestra como un constructo multidimensional puesto que se vincula a un conjunto de factores que afecta de forma notable el desempeño del empleado en cuanto a consecución de determinadas actividades (González, 2014). Es así que aquel resultado de la apreciación de cada persona en relación con su trabajo, es decir el desempeño que desea el colaborador dentro de



una organización y lo que en realidad el posee, todo dependerá de este factor ya que de esta forma creara dentro del contexto profesional un clima laboral favorable dentro de la misma, por lo cual el liderazgo se convierte en un aliado para sumar habilidades sociales, en otras palabras, es factible tanto como para los miembros de la organización como para él, es por eso que al tener un alta satisfacción laboral el individuo se sentirá a gusto en su puesto de trabajo, confiado de sus capacidades de tal manera que pueda desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia a la hora de impartir una actividad por sus superiores (Esparza y Sánchez, 2016). Por otro lado, la satisfacción laboral se relaciona de forma notoria con determinados componentes del individuo dentro de la organización, dicho en otras palabras, se convierte en términos de la percepción que éste posee de determinada situación, el cual culmina en un componente emocional y/o sentimental, que afecta el accionar del mismo. En efecto, la mayor parte de factores desembocan en forma de actuar del individuo de acuerdo al ambiente (Trujillo y Vargas, 2017).

Además, la satisfacción laboral también juega un papel importante dentro de los indicadores empresariales, como el desempeño, calidad, y el rendimiento entre otros, un claro ejemplo de ello se lo denomina como motivación laboral o conocido como estímulos, que tiene por objetivo principal conducir al individuo a actuar de determinada forma, ya sea de mejor o peor manera en el ambiente laboral, este tipo de aspectos se ven influenciados por cuestiones de trabajo o con respecto al círculo familiar. En efecto, la motivación como factor determinante e inherente en la satisfacción laboral permite construir distintos planteamientos enfocados a las expectativas, aspiraciones y orientaciones del empleado desde el punto de vista de la perspectiva histórica psicológica (Se auto-expresión en entornos llero, González, 2014). Finalmente, los factores como la motivación, rendimiento y desempeño, requieren de una influencia reciproca direccionada a la satisfacción laboral del empleado, pues éstos se ven afectados de manera significativa en el ambiente laboral y/o clima empresarial, además, se convierte en un elemento determinante para la calidad de vida en el trabajo. Varios estudios argumentan que, a mayor satisfacción laboral, mayor el rendimiento del mismo, ello involucra el incremento de productividad empresarial y nivel de competitividad, todos éstos aspectos deben

ser tomados en cuenta para reflexionar y evaluar la labor de las instituciones (públicas-privadas) y por ende el de sus empleados, de acuerdo a las políticas direccionadas a crear un ambiente de trabajo estable y saludable para todos.

Desde el punto de vista del enfoque práctico, se cuestiona el nivel de representatividad de varios argumentos con respecto a los efectos que posee el individuo cuando alcanza la satisfacción laboral, en ello se vinculan aspectos basados en la personalidad de cada uno, y a la vez se evidencia el factor situacional, que demuestra un escaso nivel de desarrollo en el campo intrínseco, no obstante con el paso de los años el mundo ha sido testigo de una diversificación direccionada a la defensa del empleo desde una perspectiva interaccionista, a fin de superar cierto tipo de limitaciones propias, por otro lado, aún resultan limitadas las investigaciones y por ende de las características del trabajo como vector de la satisfacción labora (Cols y Dabos, 2018). De acuerdo a la relación de satisfacción en el desempeño laboral, éste puede convertirse en un factor causal de trabajo, debido a que se relaciona con recompensas intrínsecas y extrínsecas direccionadas a diferentes determinantes de esfuerzo realizado por el empleado, en dónde resaltan frases como el sentimiento de haber realizado algo útil, por otro lado de acuerdo a las variables de tipo extrínsecas se direccionan a la paga, promoción, posición, etc., en efecto, sobresalen modelos de gestión basados en el cumplimiento de expectativas de los empleados (Trujillo y Vargas, 2017). En efecto, las variables de tipo extrínsecas e intrínsecas, lleva un papel clave en el desempeño del empleado en términos laborales, debido a que surgen como una contraprestación de las actividades realizadas para una determinada empresa, la misma que debe velar por el bienestar del empleado, ya sea motivándolo a superarse, capacitándolo, o permitiendo desarrollar nuevas funciones en pro del desarrollo personal y laboral, con el objetivo de mantener la entrega de esfuerzo de dicho empleado y así de esta manera crear un ambiente estable para realizar las actividades encaminadas a alcanzar las metas propuestas por las dos partes (Rodríguez, Hernandez, y Santos, 2013).

La satisfacción laboral desde el enfoque del ambiente físico, muestra distintos aspectos en base a las condiciones de trabajo, ya sea con respecto a elementos como higiene y seguridad, por otro lado, con el paso de los años se han ido sumando nuevos parámetros denominados políticas de riesgos laborales, éstos se indican diferentes pautas del reglamento de la empresa además de las normas de cumplimiento de acuerdo a la ley enfocadas a regir una determinada actividad la misma que tenga las suficientes garantías física para el empleado, es decir, el bienestar integral, sin embargo otro de factores notorios es el salario, el cual está sujeto a una paga justa de acuerdo a las condiciones y horarios establecidos previamente (Trujillo y Vargas, 2017). En efecto, existen varias formas en que la empresa requiere cubrir un horario de trabajo de sus empleados y, paralelamente, éstos deben compensar su actividad y su tiempo libre, no obstante puede tomarse como ejemplo la política de incentivos que resalta de la totalidad del conjunto de condiciones laborales, por lo que no se refiere exclusivamente al pago y/o remuneración del empleado, sino que toma en cuenta la promoción interna de éstos, es decir la motivación por parte de la empresa a cada uno de ellos en diferentes aspectos de aporte ya sea profesional, psicológico o personal. En otra estancia, se evidencian distintos estudios sobre el análisis del ambiente o espacio físico como vector de la satisfacción laboral, los mismos que involucran determinantes en base al clima organizacional, información social y características específicas del puesto de trabajo, de más de otros elementos que sirven para motivar al empleado, es decir, cumplir con las expectativas y así alcanzar un nivel óptimo del trabajador y viceversa. Sin embargo, también se analizan los nexos de conexión para relacionar aspectos salario, varios activos intangibles entre otros, se involucran indicadores como: conciliación del trabajo con la vida cotidiana, es decir, el impacto que produce, prestaciones sociales, calidad ambiental, liderazgo, los cuales sirven para conocer el nivel de rendimiento y/o desempeño de las partes involucradas (Sello, Sello, González, y Sello, 2014). La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, supervisión, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las

relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares (Gutiérrez y Delgado, 2017).

En aporte del argumento del clima organizacional éste puede evaluarse de la siguiente forma: alto, medio y bajo, de acuerdo a la metodología de evaluación existe un puntaje máximo y mínimo que oscila entre 40 y 200 aproximadamente. Según Chiñas, Álvarez, y García (2015) afirman que, el nivel bajo comprende de 40 a 93 puntos, nivel Promedio entre 94 a 147 puntos y nivel alto se evalúa entre puntajes entre 148 y 200. En referencia, la evaluación muestra que un puntaje de alta frecuencia, radica en el buen clima organizacional, mientras que un puntaje de baja frecuencia, con respecto a problemas internos en la organización, de modo que un nivel alto es un clima organizacional favorable para las actividades laborales del empleado, el cual se convierte en un ente de confianza para responder de forma asertiva cualquier tipo de problemática suscitada en el ambiente laboral por otro lado un nivel bajo representa un clima organizacional poco favorable para los empleados puesto que promueve componentes de tipo conflictivo en el desarrollo normal del trabajo.

### **Enfoque de la satisfacción laboral**

Desde el enfoque general, la satisfacción laboral se contextualiza como un conjunto de actitudes desarrolladas por el empleado hacia determinada empresa o situación de trabajo, en donde se direccionan a facetas específicas del mismo. En otras se determina de forma básica como un globalizador de las personas en distintos aspectos laborales (Trujillo y Vargas, 2017). En efecto, el componente conductual actitudinal prevalece como uno de los factores más representativos a la hora de profundizar la concepción de la satisfacción laboral, debido a que dependen del comportamiento conductual de cada uno en determinadas actividades, pues la predisposición, voluntad y buena actitud son elementos sustanciales para obtener resultados óptimos, además de que un trabajo bien realizado requiere también de

una compensación justa, acompañada de algún tipo de incentivo que motive la prevalencia de dichas variables dentro del ambiente laboral.

Diferentes autores evalúan, el concepto del entorno laboral, en donde los empleados perciben un agradable ambiente a más de expresar comportamientos adecuados para el logro de las metas empresa. y a la vez el bienestar general. (Sello y González, 2014). Cabe recalcar que proyectan un correcto funcionamiento de actividades dentro de la organización y, específicamente evalúan el nivel de cumplimiento de las expectativas de los involucrados. Los estudios evidencian que ciertos individuos poseen estados mentales que no siempre son inobservables, es decir, que pasan desapercibidos pues se encuentran ligados a los rasgos de la personalidad, en otras palabras, ello involucra una relativa estabilidad a través del tiempo, en donde predisponen la actitud y su comportamiento de acuerdo a una variedad de contextos organizacionales (Cols y Dabos, 2018). Sin embargo, varios autores argumentan diferentes enfoques desde el punto de vista de la satisfacción laboral en donde se refieren al tema de la siguiente manera según lo autor Chiñas, Álvarez, y García (2015) afirman que,

La satisfacción refleja los sentimientos del empleado hacia la organización, a través de la identificación con la misma, es decir, la contraprestación y/o trato percibido, ello contempla componentes como el reconocimiento, remuneración, integración, orgullo, identidad, desarrollo y ambiente (p. 12).

Considerándose que, la satisfacción laboral puede tener varios tipos de expresión, unos de las más significativas se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a determinada empresa o puesto de trabajo, es decir, se convierte en aspectos de complacencia o contraprestación para el empleado al contribuir de cierta forma con la misma, visto de otro modo se enfoca a alcanzar los mismos objetivos empresariales.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### **Diseño del trabajo**

La presente investigación es de tipo cuali-cuantitativo, que consistió principalmente en recopilar y analizar datos cuantitativos sobre variables mediante la aplicación de test psicométricos, inicialmente acerca de las habilidades sociales y posteriormente sobre la satisfacción laboral, con la finalidad de hallar una claridad entre los elementos del problema de investigación, el enfoque fue cualitativo porque describe las variables independiente y dependiente entorno a la población de estudio del GADM-Pelileo. Con respecto, a la modalidad de investigación fue de campo, porque permitirá recolectar la información necesaria de manera directa de la población encuestada vinculada a la entidad de intervención. Por otro lado, es bibliográfica documental, porque se revisará fuentes primarias y secundarias como libros, revistas científicas, páginas web, diversos tipos de escritos para sustentar teóricamente las dos variables de estudio.

También fue descriptiva porque busca observar las características del comportamiento de las dos variables con la finalidad de indicar la influencia del problema en el desarrollo del talento humano, así plantear la hipótesis a comprobar y dar soluciones. Este estudio ayudó al análisis de la situación actual de la problemática, en este caso evalúa las habilidades sociales del personal, para conocer cómo se encuentran, además se establece nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, así interpretar y discutir los resultados obtenidos, que ayude a definir las causales que han llevado a que no se desarrollen de manera integral las habilidades sociales establecidas como indicadores de estudio. Finalmente, es de carácter exploratorio, porque el objetivo es examinar el problema de investigación el cual no ha sido abordado dentro del GADM-Pelileo por tanto se pretende familiarizarse con las características y manifestaciones de las variables en estudio lo que proporcionara un amplio conocimiento de su contexto particular.

## Área de estudio

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Habilidades sociales y Satisfacción laboral

**Delimitación espacial:** GADM-Pelileo

**Provincia:** Tungurahua

**Delimitación Temporal:** Este trabajo investigativo se realizará durante el período comprendido entre los meses de marzo 2019 – julio 2019.

## Población y muestra

Esta investigación se efectúa a los colaboradores de GADM-Pelileo, que está conformado por 302 participantes, misma que es la población objeto de estudio y al ser superior a 100 individuos se considera emplear una muestra estratificada de 166 sujetos donde 50 son hombres y 116 mujeres, a los que se les aplicó los reactivos psicológicos para su estudio investigativo permitiendo analizar con exactitud los niveles de habilidades sociales.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

### Donde:

- N= Población (302)
- K= Coeficiente nivel de confianza = 1,96
- e= Error de muestreo 0.05 (5%)
- p= Probabilidad de ocurrencia 0.5
- q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5= 0.5
- p= q al 50%

- n= Tamaño de la muestra

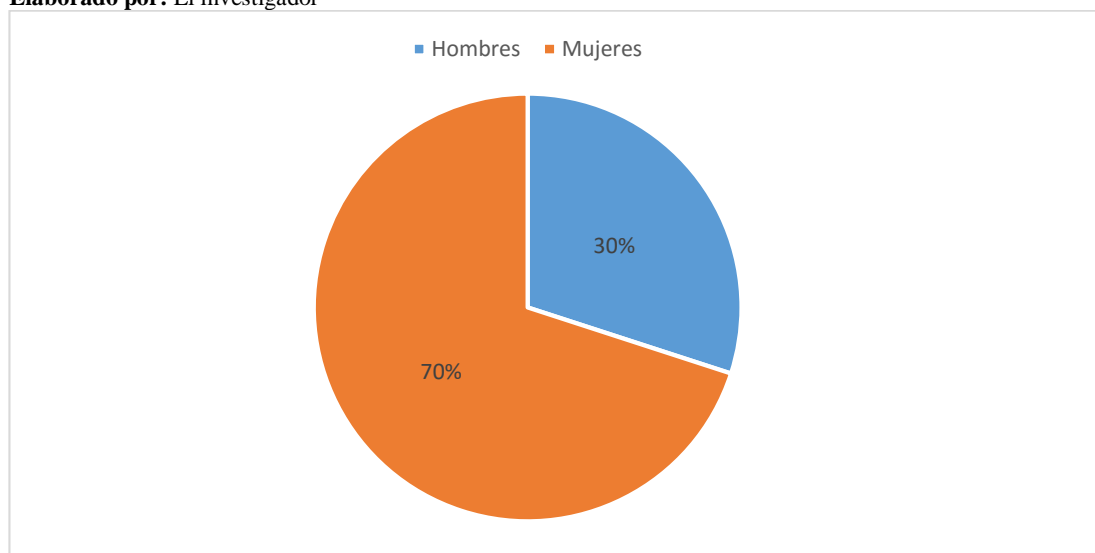
A continuación, se presenta un análisis realizado mediante la muestra con los parámetros de sexo

**Tabla N° 1.** Población de la investigación

<b>GAD. M-Pelileo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Hombres</b>	50	30%
<b>Mujeres</b>	116	70%
<b>Total</b>	166	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador



**Gráfico N° 1.** Distribución de la población

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador

## **Instrumentos de investigación**

Los reactivos que se aplicó en la investigación son test psicométricos, esto permitió medir ciertos aspectos psicológicos de la población, para ello se utilizó la escala de las habilidades sociales y escala de satisfacción laboral, generando los resultados mediante valores numéricos; en este trabajo se considerará la medición del grado de las habilidades sociales y el nivel de satisfacción laboral.



## **Escala de habilidades sociales**

De acuerdo a las diferentes formas de evaluar las habilidades sociales de un individuo, se muestra a continuación un instrumento de escalas basadas en Likert, el mismo consta de 12 ítems, la metodología se expresa con intervalos de respuesta que van de 1 a 7 puntos, que según Morales, Barrera, Veytia y Arely (2017), las variables más importantes de la escala se considera, a las habilidades comunicativas que hace énfasis a la magnitud o nivel del individuo para percibir ciertas aptitudes para comunicarse o relacionarse con otros individuos, de acuerdo al instrumento.

Aplicando el Test de la escala de Habilidades sociales conllevará a conocer el fin de evaluar sus variables determinantes. El nivel alto es una medida que establece valores previstos, se lo denomina alto si la puntuación supera 75%, lo cual demuestra que pone en práctica y existen buenas relaciones interpersonales. Los individuos que alcanzan estos porcentajes, pueden comunicarse con los demás y mantener relaciones sanas, no tienen miedo a hacer peticiones, ni a entablar diálogos, mucho menos a decir no, por ende, expresan sus sentimientos de enfado de forma. El nivel medio, se direcciona en obtener valores menores, no son bajos, pero si insuficientes para lograr los objetivos en cuanto a capacidades específicas, este nivel oscila entre 26% y 74%, facilitando la interrelación social con el entorno interno o externo en el que se desempeña la persona. El nivel bajo es un valor que se encuentra en un rango inferior, a los valores recomendados, el individuo adopta un grado deficiente de alcance, se debe tener en cuenta que no han sido aprendidas ni puestas en práctica, lo que dificulta las relaciones interpersonales con el ambiente.

## **Validación del instrumento de habilidades sociales**

Sin embargo otro de los instrumentos utilizados para evaluar las habilidades sociales se centra en explorar la conducta cotidiana de los individuos en determinadas situaciones concretas, con el fin de valorar la magnitud o alcance de

las habilidades con respecto a sus actitudes, de acuerdo a la metodología, la escala consta de 33 ítems, los cuales están divididos de la siguiente forma: 28 de ellos hacen referencia al sentido inverso, en otras palabras se muestran de acuerdo con el contenido direccionado al déficit de habilidades sociales (aserción), mientras que por otro lado, 5 de ellos muestran el sentido positivo, es decir, contestando de forma afirmativa y proyectando una conducta asertiva (Rojas, 2014). En efecto, cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta: primero A: No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría, segundo B: Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra, tercero C: Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así y cuatro D: Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

El cumplimiento de los ítems que expresan en sentido positivo se muestran de la siguiente manera A=1, B=2, C=3, D=4, sin embargo, si los ítems se expresan en sentido inverso se mostrarían de la siguiente manera: A=4, B=3, C=2 y D=1. Uno de los aspectos clave sobre los resultados del instrumento indican una mayor puntuación a los individuos que poseen más habilidades sociales y por ende más capacidad de aserción en diversos ambientes, por otro lado, los ítems se fraccionan por seis determinantes: Autoexpresión en circunstancias sociales, Defensa de los derechos como consumidor, Expresión de inconformidad en determinada situación, Disminución de interacciones, Formulación de peticiones y Expresar interacciones positivas con los demás.

### **Confiabilidad del instrumento de habilidades sociales**

Establece un cuestionario que tiene como finalidad medir las habilidades sociales basadas en seis factores como la autoexpresión en el entorno social, bajo la protección de los adecuados derechos del consumidor, demostrando el enojo o las discrepancias, es decir que se debe contar con interacciones, y hacer peticiones con el sexo opuesto. El presente test se puede aplicar entre edades de 10 a 69 años y el tiempo en efectuar varía entre 10-16 min. Está compuesto por 33 ítems, mismos que 28 va en sentido negativo (déficit en habilidades sociales) y 5 en sentido

positivo; cuya calificación respondida de manera correcta suma 75 puntos. Las puntuaciones de acuerdo a las categorías perteneces a menos de 25 puntos es nivel bajo, de 26-74 puntos nivel medio y 75 puntos nivel alto. Además, se utiliza cuatro alternativas como A (4), B (3), C (2) y D (1) sentido negativo y A (1), B (2), C (3) y D (4) en sentido positivo

Validez y confiabilidad la validez del constructo se indago evaluando lo convergente asertividad-autonomía como lo divergente asertividad-agresividad afectando un análisis correlacional, según Gismero que demuestra una consistencia interna alta coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0,88$ , considerándose elevado, pues se presume que el 88% de la varianza de los totales de debe que los tienen relación de discriminación conjunta habilidades sociales o asertividad (Vargas T. , 2019).

**Tabla N° 2.** Puntaje de los niveles de las habilidades sociales

<b>Puntaje percentil</b>	<b>Nivel de habilidad social</b>
Nivel bajo HS de 25 puntos para bajo.	El nivel bajo es un valor que se encuentra en un rango inferior, a los valores recomendados, el individuo adopta un grado deficiente de alcance, se debe tener en cuenta que no han sido aprendidas ni puestas en práctica, lo que dificulta las relaciones interpersonales con el ambiente.
Nivel medio HS entre 26 a 74 puntos.	El nivel medio, se direcciona en obtener valores menores, no son bajos, pero si insuficientes para lograr los objetivos en cuanto a capacidades específicas, facilitando la interrelación social con el entorno interno o externo en el que se desempeña la persona.
Nivel alto HS 75 puntos en adelante.	El nivel alto, los individuos que alcanzan estos porcentajes, pueden comunicarse con los demás y mantener relaciones sanas, no tienen miedo a hacer peticiones, ni a entablar dialectos, mucho menos a decir no, por ende expresan sus sentimientos de enfado de forma.

**Fuente:** Gismero (citado por Mendo, 2016)

**Elaborado por:** El investigador

### **Escala de satisfacción laboral (SL-ARG)**

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, el reactivo tiene una duración de 20 min aproximadamente, la misma que puede ser aplicada de forma individual o colectiva, está compuesto por 7 dimensiones y dividido en 43 interrogantes, de acuerdo a la metodología muestra respuestas múltiples con una escala de Likert de 5 puntos, en dónde se establece de mayor a

menor el grado de acuerdo de cada dimensión, es decir, 5 totalmente de acuerdo; 4. de acuerdo 3. indiferente, 2. en desacuerdo y por último 1. totalmente en desacuerdo, en muchos de los casos se realiza un análisis de consistencia interna, validado Alfa de Cronbach en términos de confiabilidad del instrumento (Chiñas, Álvarez, y García, 2015).

Además, surgen otros autores que apoyan la teoría de ciertos instrumentos enfocados en el análisis de la satisfacción laboral, desde el punto de vista de la metodología del instrumento ésta mide 5 escalas de la siguiente forma: alta insatisfacción, parcial insatisfacción, regular, parcial satisfacción, alta satisfacción. De acuerdo al análisis de las principales variables de la satisfacción laboral, se evidencia los resultados de varios casos en dónde se muestra una alta insatisfacción por parte del personal operativo, en ello prevalecen elementos referentes al equipamiento y/o infraestructura del ambiente físico laboral, por otro lado, los empleados se encuentran parcialmente insatisfechos debido a la carencia de incentivos y beneficios ya sea de tipo económico, la escala parcialmente regular responden criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales, ya sean vínculos de amistad especialmente con compañeros igualmente, se observó una regular satisfacción en cuanto a las posibilidades de ascender y recibir determinada capacitación para desarrollar un labor eficiente, no obstante, se encontró la relevante falta de comunicación general, además de señalar una regular satisfacción en la trasmisión de la información entre los empleados y la Coordinación sobre factores enfocados al trabajo, y por último los factores que se relacionan al puesto de trabajo con respecto a lo que realizan de forma cotidiana (Chiñas, Álvarez, y García, 2015).

Para la medición de la satisfacción laboral SL, se establece un instrumento de recolección de información a través de una escala, enfocada en la teoría de Herzberg en dónde muestra la agrupación de ciertas variables determinantes para su estudio, dentro de las más importantes resaltan, las condiciones de trabajo, seguridad, higiene, salario, políticas y/o prácticas administrativas, relación asertiva, supervisión entre otros, el objetivo primordial de ello promueve el bienestar del

empleado en la mayor parte de aspectos, así como también los factores motivacionales, que hacen referencia al reconocimiento por labores realizadas, contraprestación, logros, entre otros como la parte positiva de ello (Carmona y López, 2015).

### **Validez escala de Satisfacción laboral**

Validez por Criterio de Jueces, para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión, los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores. Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ( $p < 0,01$ ) (Estrada, 2015).

### **Confiabilidad escala de Satisfacción laboral**

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

**Tabla N° 3.** Puntaje del nivel de satisfacción laboral

<b>Puntajes globales</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
Alta Satisfacción Laboral (197 a +)	Alta satisfacción se relaciona con los factores que se relacionan al puesto de trabajo con respecto a lo que realizan de forma cotidiana.
Parcial Satisfacción laboral (176 a 196)	La escala parcialmente satisfacción responden criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales, ya sean vínculos de amistad especialmente con compañeros.
Regular (154 a 175)	Regular satisfacción en cuanto a las posibilidades de ascender y recibir determinada capacitación para desarrollar una labor eficiente, no obstante, se encontró la relevante falta de comunicación general.
Parcial Insatisfacción laboral (128 a 153)	Parcialmente insatisfechos debido a la carencia de incentivos y beneficios ya sea de tipo económico.

Alta Insatisfacción laboral (127 a -)	Alta insatisfacción por parte del personal operativo, en ello prevalecen elementos referentes al equipamiento y/o infraestructura del ambiente físico laboral.
--	--

**Fuente:** (Chiñas, Álvarez, y García, 2015)

**Elaborado por:** El investigador

## **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

El estudio se efectuará en diferentes etapas, partiendo desde la planeación del tema investigativo, objetivos y procedimientos, mediante la recopilación de datos, se realizó la solicitud para el permiso de la indagación en el GADM-Pelileo para emplear los reactivos de Gismero y la escala de satisfacción laboral SL-ARG. Posteriormente se ejecuta el ordenamiento y sistematización de la información adquirida con la finalidad de conocer el grado que arroja la aplicación de test; después se realizó la tabulación de los datos que se genera de la aplicación de los test conociendo la situación actual de los colaboradores del GADM-Pelileo. Con la tabulación de la información se detalla los datos para la exposición de los resultados; seguidamente, se elabora los gráficos estadísticos para un análisis de cada variable para establecer las conclusiones y recomendaciones.

## **Actividades**

En primer lugar, se concurrió al establecimiento público con la intención de tener una vinculación con el proyecto mediante una reunión con el director del departamento de administración, donde la autoridad dicto una serie de requerimientos para la apertura de la investigación en el GADM-Pelileo, posterior se envió una solicitud de aceptación dirigido al señor alcalde de la ciudad y autoridad máxima en el GADM-Pelileo para la apertura de recolección de información a los colaboradores, además se estimó los horarios para realizar dichos test, con el motivo de no interferir en las horas de trabajo de los colaboradores. Se llevó a cabo la aplicación del test acorde al tiempo estimado y continuo a ellos se desarrolló la tabulación de datos; mediante el Chi cuadrado se estableció la relación de las variables, por lo tanto, se empleará una propuesta con la finalidad de contrarrestar o mitigar la problemática identificada en los sujetos.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

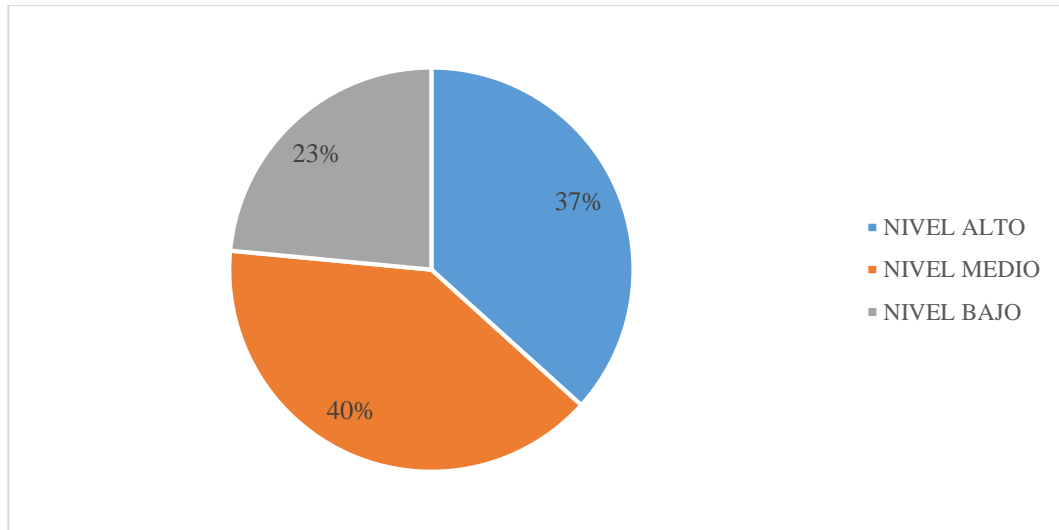
#### Diagnóstico de la situación actual

**Tabla N° 4.** Niveles de habilidades sociales

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Alto	61	36,7	36,7
	Medio	66	39,8	39,8
	Bajo	39	23,5	23,5
	Total	166	100,0	100,0

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador



**Gráfico N° 2.** Niveles de habilidades sociales

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** Investigación de campo

#### Análisis e Interpretación

De la población encuestada, se evidenció que un cuarto del total de colaboradores posee un nivel alto, lo que significa que existen adecuadas relaciones interpersonales, los individuos pueden comunicarse de manera abierta con los

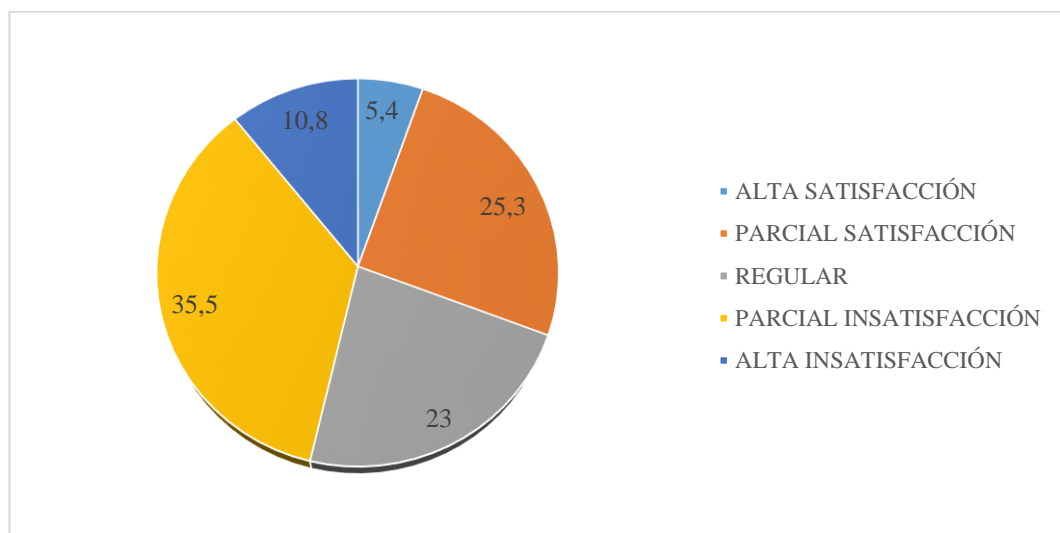
demás y mantener relaciones sanas, no tienen miedo a hacer peticiones, ni a entablar dialectos, mucho menos a decir no, pues expresan sus sentimientos de la mejor forma, mientras que la mayoría pertenece al nivel medio con mas de un cuarto del total, lo que demuestra que poseen habilidades insuficientes para lograr los objetivos en cuanto a capacidades específicas, este nivel lo que en ocasiones no facilita la interrelación social con el entorno interno o externo en el que se desempeña la persona y por último el nivel bajo que ocupa menos de un cuarto de la población muestra que el individuo adopta un grado deficiente de alcance, se debe tener en cuenta que el desarrollo de habilidades no han sido aprendidas ni puestas en práctica, lo que dificulta las relaciones interpersonales con el ambiente.

**Tabla N° 5.** Niveles de Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alta satisfacción	9	5,4	5,4
	Parcial satisfacción	42	25,3	25,3
	Regular	38	23,0	23,0
	Parcial insatisfacción	59	35,5	35,5
	Alta insatisfacción	18	10,8	10,8
	Total	166	100,0	100,0

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador



**Gráfico N° 3.** Satisfacción laboral

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** Investigación de campo



## **Análisis e Interpretación**

La obtención de los datos recopilados en la investigación de campo, se evidenció que menos de un cuarto poseen una alta satisfacción, es decir, se sienten a gusto en su puesto de trabajo, en donde sus capacidades de desempeño son óptimas, no obstante un cuarto de ellos posee parcial satisfacción, en cuanto responden a criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales, así mismo menos de un cuarto pertenece al nivel es regular, en donde se indica que a las posibilidades de ascender y recibir determinada capacitación para desarrollar un labor eficiente muestra falta de comunicación general, en efecto, consiguiente, más de la tercera parte posee parcial insatisfacción ya que responden a una carencia de incentivos y beneficios ya sea de tipo económico y por último menos de un cuarto posee alta insatisfacción laboral enfocados al personal operativo en los que prevalece en los elementos referentes al equipamiento y/o infraestructura del ambiente físico laboral.

## **Comprobación de las hipótesis**

Los análisis de datos conllevan a la necesidad de formular una hipótesis para verificar la correlación de las variables en estudio, misma que debe verificarse por el estadístico de significancia de Chi-Cuadro de Pearson, por ende, se plantean las hipótesis nulas y alternas, a fin de comprobar o no la existencia del problema:

### **Hipótesis**

- **H<sub>0</sub>**= Hipótesis nula
- **H<sub>1</sub>**= Hipótesis alternativa

**H<sub>0</sub>** = Las habilidades sociales no influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo.

**H<sub>1</sub>** = Las habilidades sociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo.

Con el propósito de verificar las hipótesis planteadas, se ha considerado el método estadístico Chi Cuadrado. Su fórmula se expone a continuación:

$$x^2 = \sum \left[ \frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Donde:

- $x^2$  = chi cuadrado
- $\sum$  = sumatoria
- O = frecuencias observadas
- E = frecuencias esperadas

### **Nivel de significancia**

En este caso, el nivel de significancia es de 5% = 0.05

### **Especificación de las regiones de aceptación y rechazo**

Para especificar las regiones de aceptación y rechazo, se determina los grados de libertad; y bajo este contexto, se ha desarrollado la siguiente fórmula.

$$Gf = (f-1) (c-1)$$

**Dónde:**

- **Gf** = grados de libertad
- **f** = número de filas
- **c** = número de columnas

## Distribución

$$Gf = (3-1)(5-1)$$

$$Gf = (2)(4)$$

$$Gf = 8$$

En consecuencia, con 8 grados de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% cuyo error estándar es de 0.05 se realiza el cruce y el valor de la tabla  $X^2_t$  es de 15,5073, ver anexo 1.

A continuación, se analiza el Chi cuadrado calculado  $X^2_c$ , por medio del programa estadístico SPSS en las que se ejecuta el cruce de las variables de estudio es decir las habilidades sociales y la satisfacción laboral tal como se puede observar en la siguiente tabla cruzada:

**Tabla N° 6.** Tabla cruzada observada

		Satisfacción Laboral					Total
		ALTA SATISF.	PARCIAL SATISF.	REGULAR	PARCIAL INSATISF.	ALTA INSATISF.	
Habilidades sociales	NIVEL ALTO	5	25	8	15	8	61
	NIVEL MEDIO	2	15	16	26	7	66
	NIVEL BAJO	2	2	14	18	3	39
<b>Total</b>		9	42	38	59	18	166

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador

**Tabla N° 7.** Tabla cruzada esperada

		Satisfacción Laboral					Total
		ALTA SATISF.	PARCIAL SATISF.	REGULAR	PARCIAL INSATISF.	ALTA INSATISF.	
Habilidades sociales	NIVEL ALTO	3,31	15,43	13,96	21,68	6,61	61
	NIVEL MEDIO	3,58	16,70	15,11	23,46	7,16	66
	NIVEL BAJO	2,11	9,87	8,93	13,86	4,23	39
<b>Total</b>		9	42	38	59	18	166

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador

**Tabla N° 8.** Prueba del chi-cuadrado calculado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,541 <sup>a</sup>	8	,002
Razón de verosimilitud	27,109	8	,001
Asociación lineal por lineal	6,668	1	,010
N de casos válidos	166		

a. 4 casillas (26,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,20.

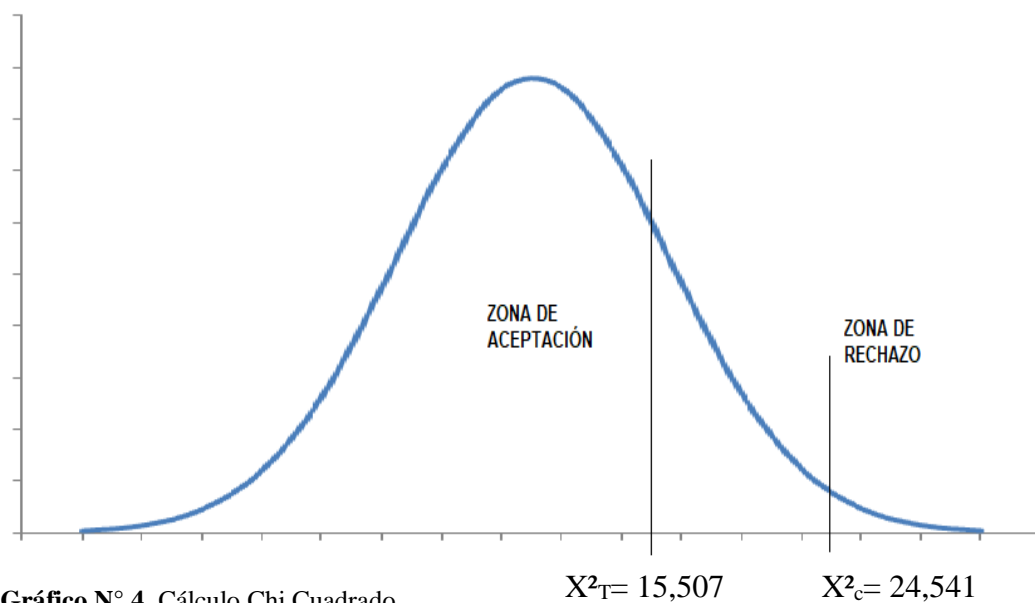
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El investigador

### **Análisis e Interpretación**

En efecto, según el análisis de la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson basado en el uso del programa SPSS muestra que las variables correspondientes a habilidades sociales y satisfacción laboral poseen una asociación considerable en términos de significancia asintótica, puesto que el valor  $p = 0,02$  es decir, no supera (5%) 0.05, por ende, cumple determinada condición, la misma que se acompaña de un 95% de confiabilidad

### **Verificación de Hipótesis**



**Gráfico N° 4.** Cálculo Chi Cuadrado

**Elaborado por:** La Investigador

### **Regla de decisión**

Si  $X^2_c$  es  $\geq a X^2_t$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se cumple la condición debido a que, 24,541 del chi-cuadro calculado es mayor al 15,507 del chi-cuadrado encontrado en tablas.

### **Conclusión de la verificación de hipótesis**

Una vez realizado la verificación de la hipótesis mediante el estadígrafo chi-cuadrado se ha definitivo que cumple con la condición  $X^2_c$  es  $> a X^2_t$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que “Las habilidades sociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo”

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Se evidenció que el criterio de influencia entre las dos variables de estudio fueron aceptadas por una hipótesis alternativa. En donde se justifica con la técnica del estadígrafo del chi-cuadrado de Pearson realizada por medio del programa estadístico SPSS. En efecto, las variables correspondientes a habilidades sociales y satisfacción laboral poseen una asociación considerable en términos de significancia asintótica, puesto que determinado que si cumple con la condición  $X^2_c$  es  $>$  a  $X^2_t$ ; debido que, 24,541 del chi-cuadro calculado es mayor al 15,507 del chi-cuadrado encontrado en tablas., por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que “Las habilidades sociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo, ver (Tabla N° 6).
- Se identificó que el nivel de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del GADM-Pelileo, entre ellos se muestra el nivel alto, medio y bajo, de acuerdo a cada escala, por ende en el estudio realizado indica que el nivel medio es el mas representativos en donde menos de la mitad poseen un desarrollo de habilidades insuficientes para lograr los objetivos en cuanto a capacidades específicas, facilitando la interrelación social con el entorno interno o externo en el que se desempeña la persona, mientras que mas de la tercer parte presenta un nivel alto corresponde, reflejando que los colaboradores pueden comunicarse con los demás y mantener relaciones sanas, no tienen miedo a hacer peticiones, ni a entablar dialectos, mucho menos a decir no, por ende expresan sus sentimientos de

enfado de forma y por último menos de la tercer parte aduce tener un nivel bajo, indicando inconsistencias en el puesto de trabajo con respecto a lo que realizan de forma cotidiana. La mayor parte de los colaboradores se encuentran en un nivel medio de habilidades sociales (Tabla N° 5)

- Se determinó la satisfacción laboral que poseen los colaboradores del GAD M-Pelileo, por medio de la escala SL-ARG , en dónde más de la tercera parte de la población aduce tener parcialmente insatisfacción estos responden criterios de la carencia de incentivos y beneficios ya sean de tipo económico, así mismo la tercera parte posee parcialmente satisfacción, enfocado a los criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales, consiguiente menos de la tercer aparte conserva un nivel regular, en cuanto a las posibilidades de acceder y recibir determinada capacitación para desarrollar un labor eficiente, así mismo la novena parte ostenta alta insatisfacción laboral en ella prevalecen elementos referentes al equipamiento y/o infraestructura del ambiente físico laboral, y por último menos de la novena parte posee alta satisfacción, es decir, se sienten a gusto en su puesto de trabajo con respecto a lo que realizan de forma cotidiana. (Tabla N° 5)
- Se elaboró una propuesta con énfasis a la problemática suscitada en el los colaboradores de del GADM-Pelileo, que conllevo a conocer las deficiencia en las habilidades sociales debido a que las relaciones laborales precarias, trabajo estresante, monótono, rutinario que ocasiona efectos de carencia de empatía, resentimiento al recibir maltrato verbal de ciertas personas a otras, etc. Por ende, este tipo de falencias dentro de la organización con lleva al individuo a tener problemas psicológicos que afectara a su desarrollo profesional y personal.

### **Recomendaciones**

- Se abre una brecha para futuras investigaciones en cuanto a profundizar de forma descriptiva el impacto que posee el constructor de las habilidades sociales como herramienta de gestión para incrementar el nivel de

cumplimiento de expectativas de los colaboradores y así de esta manera alcanzar mayor satisfacción en el área de trabajo.

- Se recomienda realizar un control continuo de las habilidades sociales de los colaboradores basados en instrumentos evaluativos de capacidades conductuales, emocionales y psicológicas con el fin de medir el alcance de cada uno en situaciones desfavorables, los mismos que justifiquen el proceder de toma de decisiones en el área de talento humano.
- Para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores, se recomienda emplear ejercicios de motivación continuo por medio de premios por cumplimiento de metas, capacitaciones personalizadas, charlas motivacionales, beneficios en el área de salud y seguridad entre otros, tomando en cuenta el criterio de crecimiento personal y profesional en pro del desarrollo de nuevas habilidades sociales.
- Se recomienda realizar como propuesta con talleres para el fortalecimiento de las habilidades sociales en los colaboradores GADM-Pelileo para contribuir al mejoramiento, con un plan estratégico que permita contrarrestar situaciones desfavorables para los involucrados, los mismos que se basen en las buenas relaciones interpersonales como vector de un ambiente agradable que se preste para alcanzar la satisfacción de cada uno en el área laboral.



## Discusión

Las habilidades sociales que poseen los individuos como contribuyente al nivel de satisfacción laboral, se muestra como uno de los temas más significativos desde el punto de vista de la psicología, abarca los criterios enfocados en la capacidad de actuar de forma asertiva frente a una determinada situación, es decir, que las habilidades sociales se convierten en una herramienta de gestión para influir de forma pertinente en el desempeño de cada uno y por ende ser reflejado en su comportamiento. Al realizar el estadístico del chi cuadrado se enfoca a correlacionar las variables de estudio misma que se evidenció que el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: 15,507 menor que 24,541, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_0$ ), esto quiere decir, que las habilidades sociales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo. Por ende, es importante conocer los diferentes métodos de tratamiento de datos, de acuerdo a las variables que emergen su desarrollo, entre ello, el instrumento de escalas de Likert, para medir las habilidades sociales así lo respaldan estudios descriptivos (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014). y la escala preliminar SL-ARG en cuanto a la satisfacción laboral, instrumento que está dividido (Arias, Rivera, y Ceballos, 2017). En conclusión, varios estudios evidencian el impacto que surge entre las variables habilidades sociales y satisfacción laboral, puesto que dicha relación se justifica con la técnica estadística del chi cuadrado de Pearson realizada por medio del programa estadístico SPSS, el mismo que cumple la condición de nivel de significancia asintótica. En efecto, el desenvolvimiento eficiente de los empleados va de la mano con la satisfacción del trabajo, es decir el cumplimiento de las expectativas como vector de una conducta asertiva de cara a determinada situación que emerja inconvenientes.

De acuerdo al análisis e interpretación de la información recabada para el presente caso de estudio se ha tomado en cuenta a los colaboradores de GADM-Pelileo como población determinada, con 302 participantes de los cuales se extrajo una muestra de 166 participantes en base a la fórmula de población finita, la misma que ha permitido analizar con exactitud los niveles de habilidades sociales. De

acuerdo la justificación de teorías, basadas en las habilidades sociales como Caballo (2014), Morales, Barrera, Veytia, y Arely (2017), se encarga de corroborar las técnicas para medir criterios basados en la falta de aserción y déficit de cada individuo, los resultados muestran que la mayor parte de colaboradores pertenece al nivel medio en cuanto a la falta de desarrollo de habilidades para lograr los objetivos propuestos por la empresa, éstas pueden ser capacidades específicas.

Desde el punto de vista de la satisfacción laboral, los datos evidencian, que la mayor parte posee parcial insatisfacción ya que responden criterios direccionados a la relación de la supervisión, acompañada de la falta de relaciones interpersonales, en otras palabras el individuo requiere de atenciones de tipo personal, psicológico y emocional establecidas por la ley, para realizar sus actividades con eficiencia, se convierte en un aspecto importante para mostrar el apoyo brindado por la empresa hacia cada uno, con el fin de compensar su labor dentro de la misma, en otras palabras la contraprestación de la relación debe ser equitativa en base deberes y derechos de las partes (Rojas, 2014).

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA**

Talleres para el fortalecimiento de las habilidades sociales en los colaboradores del GADM-Pelileo.

#### **JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta es importante porque involucra los resultados obtenidos de las habilidades sociales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo, considerándose que las habilidades sociales son técnicas de relación interpersonal entre individuos y la sociedad que los rodea así mismo son conductas idóneas que persigue un objetivo en común en situaciones sociales. En la actualidad existe un déficit o deterioro de habilidades sociales y por ende hay una conectividad con la insatisfacción de las personas en el ambiente laboral para aquello se debe desarrollar talleres de manejo social y asertividad.

Se considera de interés ya que las conductas socializadas por los individuos pueden ser manejadas desde la perspectiva psicológica con el involucramiento del aspecto interpersonal, el criterio de habilidades sociales puede expresar actitudes, sentimientos, deseos u opiniones del individuo en base a determinada situación, respetando así la conducta en los demás, especialmente al momento de resolver distintas problemáticas (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014).

Las distintas interrogantes en cuanto a potenciar y/o gestionar las habilidades sociales, la eficiencia del comportamiento de los colaboradores, y sobre

contrarrestar situaciones negativas, éstas establecen criterios significativos para evaluar de manera adecuada a cada uno de ellos, por medio de estrategias de intervención, las mismas que se encarguen de identificar y prevenir el bajo desarrollo de capacidades conductuales, cognitivas y emocionales que impiden en muchos de los casos poseer un ambiente laboral estable (Lacunza y González, 2016).

La perspectiva psicológica que tiene la presente propuesta consiste en que los colaboradores del GADM-Pelileo desarrollen actitudes armónicas, generen una situación asertiva y fortalecimiento de las habilidades sociales que puedan favorecer las relaciones con otros individuos generando una satisfacción laboral. Siendo de carácter original ya que propone estrategias prácticas sustentadas desde un enfoque conductivo conductual donde se respalda la parte cognitiva en la influencia en el comportamiento del individuo. Siendo así se iniciará un proceso de concientización que generará beneficiarios directos que este caso son los colaboradores del GAD.M-Pelileo para que conozcan a profundidad todas las causas y efectos relevantes de la personalidad de los colaboradores de la empresa pública que son las víctimas de este riesgo de carácter psicosocial.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar talleres para el fortalecimiento de habilidades sociales en los colaboradores del GADM-Pelileo.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar de forma teórica la conceptualización de las habilidades sociales.
- Establecer técnicas para el fortalecimiento de las habilidades sociales en los colaboradores del GADM-Pelileo.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

Una de las posibles soluciones para potenciar y gestionar con eficiencia las habilidades sociales de los colaboradores, se encuentra enfocada en la aplicación de un modelo de tipo asertivo que permita desarrollar de mejor manera las distintas capacidades que posee cada uno, a más de servir como herramienta estratégica para contrarrestar el déficit observado en determinadas etapas, desde el punto de vista de los expertos en temas relacionados a la psicología.

Con respecto a la estructura de propuesta se basa en una matriz de actividades, con el objetivo de informar la secuencia de las etapas del modelo de la terapia asertiva, en dónde se muestra cada una de las actividades que están asociadas a las variables de las habilidades sociales, entre ellos se establece la fecha, hora, materiales, responsables del proceso además de un espacio destinado para describir alguna observación significativa al momento de desarrollar determinada actividad.

Mientras que los responsables a llevar a cabo la aplicación del modelo asertivo en los colaboradores es el área de talento humano en compañía de psicólogos profesionales que guíen de manera correcta el proceso de desarrollo de la propuesta, los mismos que se encargan de establecer el tiempo oportuno para realizar dichas actividades sin repercutir su labor en la empresa, en este caso son quienes apoyan significativamente el crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores en pro del desenvolvimiento eficiente de sus habilidades sociales.

## **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

Las habilidades sociales que poseen los individuos como contribuyente de ventaja competitiva empresarial, se muestra como uno de los temas más significativos desde el punto de vista de la psicología, abarca los criterios enfocados en la capacidad de actuar de forma asertiva frente a una determinada situación, es decir, que las habilidades sociales se convierten en una herramienta de gestión para

influir de forma pertinente en el desempeño de cada uno y por ende ser reflejado en su comportamiento.

Las habilidades sociales se pueden identificar factores como, pedir ayuda ante alguna situación adversa, participar o ser índole de un suceso dado en una determinada situación, dar instrucciones, seguir instrucciones impartidas, disculparse ante algún suceso cotidiano, convencer a los demás, cada uno de estos factores permiten a las personas obtener una mayor integración a su entorno (Oros y Nalesso, 2015).

En efecto, varias teorías evidencian que se muestra como un rol de mediador cultural que sirve para evaluar distintitas conductas de tipo social, en otras palabras, la empatía es contextualizada a como: la capacidad del ser humano de comprender y a la vez experimentar el criterio de otras personas, además de entender las distintas estructuras universales, sin adoptar necesariamente una misma perspectiva. (Ramos, Cantillo, y Bestard, 2014).

En conclusión, varios estudios evidencian el impacto que surge entre las variables habilidades sociales y su función en la empresa, el mismo que justifica cada una de las variables de segundo orden. En efecto, el desenvolvimiento eficiente de los empleados va de la mano con el apoyo empresarial, es decir el cumplimiento de las expectativas como vector de una conducta asertiva de cara a determinada situación que emerja inconvenientes.

Las intervenciones psicológicas son un indicador observable de la relación entre ciencia pura y aplicada basados en diseños experimentales con una rigurosa evaluación de las evidencias científicas que indiquen su eficacia interna y factibilidad de esos programas Uno de los mayores exponentes es Sharon A. Bower, quien propone el modelo basado en la asertividad con el fin de solucionar diversos problemas en los individuos en cuanto a el establecimiento de relaciones interpersonales, este tipo de método se denomina DESC y traducido abarca las variables: descripción, expresión, especificación y consecuencias, en efecto uno de

los más completos en términos de convivencia (Cadillo, Apayco, Bossio, y Torres, 2017).

Se llevó a cabo un entrenamiento en asertividad, varón de 24 años cuya eficacia se evaluó principalmente con autor registros semanales. Concretamente, se desarrollaron cinco sesiones de evaluación, una de explicación del análisis funcional, quince de tratamiento y tres de seguimiento. Los resultados muestran el cambio en el patrón de comunicación de S., habiendo aumentado las interacciones asertivas y habiendo disminuido, asimismo, la frecuencia de conductas agresivas (Otero y Elvira, 2015)

Una técnica de entrenamiento asertivo enfocado en cuatro determinantes: descripción de la conducta en cuestión, demostración, ensayo conductual y retroalimentación, éstas deben ser acompañadas de asignaciones de tareas para que los colaboradores practiquen varias habilidades que pueden adquirir y/o mejorar a lo largo de tiempo y por ende garantizar un mejor desenvolvimiento de sus capacidades en diferentes escenarios de la vida cotidiana. Los resultados obtenidos en un pequeño grupo de personas reflejo una satisfacción considerable. De esta manera las listas de derechos asertivos basadas en la de Smith son la fundamentación más sólida y más repetida para los programas de Habilidades Sociales y Asertividad. Estas intervenciones se articulan en torno a tres estilos de comunicación que puede llevar a cabo una persona (agresivo, pasivo y asertivo) (Pascual, 2014).

En efecto, varias teorías se contrastan en cuanto a las habilidades sociales tal es el caso del script social que muestra la secuencia a seguir de determinada situación basados en decálogos para la preparación en la iniciación de conversaciones, otro ejemplo de ello es el modelo de respuesta asertivo elemental direccionado en variables de tipo asertivo, inhibido y agresivo a fin de cambiar el estilo de respuesta de los individuos (Caballo, 2014).

Las habilidades para hacer frente al estrés se ubican predominantemente en el nivel medio; por último, en habilidades de planificación se observa tendencia

hacia el nivel medio alto, por lo que se perciben con habilidades para organizarse, planear y actuar con base en una reflexión y proceso (Rodríguez, Hernández, y Santos, 2013)

Por otro lado, puede observarse en los resultados que en un 81.08% de los estudios se reportan estudios de confiabilidad y validez en cuanto a la muestra de adultos, mientras que el 51,4 se direcciona al estudio de niños, debido a que este fenómeno ocurre en edades tempranas y pueden incrementar su magnitud a lo largo de la vida (Morán y Olaz, 2014 p.65).

Esto exteriorizar que un muy bajo porcentaje de estos estudios incluyen estudios que aporten evidencias de estructura interna utilizando análisis factorial confirmatorio.

### **Selección de alternativa**

Cabe recalcar que las habilidades sociales se han convertido en una ventaja competitiva con respecto al potencial de talento humano, debido a las facilidades que aparecen en los individuos por cuanto se afronta de forma asertiva una situación desfavorable, además de mantener una relación adecuada en las distintas interacciones sociales que están expuestos a lo largo de la vida. (Pacheco, Moreno, y Briceño, 2015)

En efecto la terapia muestra las vivencias por los colaboradores las cuales estan defeinidas por estructuras de criterios analogos y/o simbolicos que facilitan la activación motovocional, comportamental y cognitiva de cada uno, otorgando actividades flexibles para combatir los deficit interpersonales , y a la vez adquirir conductas adaptativas es decir asertivas (Moran, Prytz, Suarez, y Olaz, 2012)

La aplicación de la propuesta se ha tomado en cuenta el modelo, basado en criterios de asertividad debido a que abarca la mayor parte de las variables inmersas en el estudio de las habilidades sociales de los colaboradores, el objetivo de ello es mostrar una herramienta que permita evaluar a cada uno, de manera específica en



cuestión al proceder en cada situación, es decir la respuesta conductual que emerge al encontrarse en determinadas situaciones y a la vez el compromiso de llegar a un acuerdo para evitar conflictos en general.

## Plan operativo de la propuesta

**Tabla N° 9:** Plan Operativo


FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística y organización	Planificar la Organización del área, de ejecución de los talleres y el horario más oportuno para cumplir los mismos.	Preparación y organización del espacio físico donde se ejecutará los talleres y los materiales que se emplearan.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos Materiales	1/2 horas	El investigador
II Socialización	Comunicar los resultados recolectados durante la presente investigación.	Exponer los talleres a ejecutar durante la presente propuesta.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	1/2 horas	El investigador
Taller I Empatía, un camino para la comprensión del otro	Determinar técnicas para el fortalecimiento de la empatía entre colaboradores.	Instrucciones Modelado Reforzamiento	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	2.30 horas	El investigador
Taller II Fortalecimiento de habilidades sociales	Identificar técnicas para fortalecer las habilidades sociales con conductas asertivas o refeccionas a corregir.	Técnica de empatía Técnica reflejo empático Técnica de respiración	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	2.30 horas	El investigador
Taller III Fomentando relaciones interpersonales armónicas dentro del trabajo.	Determinar estrategias oportunas para fomentar las relaciones interpersonales adecuadas para un ambiente de trabajo apropiado.	Conductas de relaciones interpersonales Ensayo Retroalimentación Reforzamiento	Humanos Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	El investigador

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** Investigación de campo

## Taller I - Empatía, un camino para la comprensión del otro.

**Tabla N° 10:** Planificación del taller I

 <p style="text-align: center;">Planificación del Taller I</p> <p>Tema: Empatía, un camino para la comprensión del otro. Objetivo: Determinar técnicas para el fortalecimiento de la empatía entre colaboradores.</p>					
Etapa	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapa I - Rapport	Saludo Bienvenida	Dinámica Grupal “Imitación”	Desarrollar un ambiente de trabajo intergrupual cohesionado.	30 minutos	El investigador
Etapa II – Introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Socializar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	15 minutos	El investigador
Etapa III – Procedimiento	Interrelación social con el entorno interno y externo con empatía.	Instrucciones Modelado <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica del vaso</li> <li>- Técnica de palias o animación</li> <li>- Técnica de dibujo dirigido</li> </ul> Reforzamiento	Brindar respuestas a la relaciones interpersonales bajo que individuo adopta un grado de eficiente de alcance, mismos que dificulta las relaciones interpersonales con el ambiente	90 minutos	El investigador
Etapa IV- Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Fortalecer los conocimientos adquiridos en los talleres	15 minutos	El investigador

**Elaborado por:** El Investigador

## **Fase I – Rapport**

- Establecer el grupo de trabajo
- Proponer la comunicación grupal e integral para fomentar la participación de todos.
- Organizar un ambiente eficiente en la que se consiga instituir la empatía y el rapport, con la asistencia de la dinámica.

**Técnica:** Imitación

**Objetivo:** Desarrollar la capacidad de concentración y atención en los colaboradores

**Tiempo de duración:** 15 min

**Materiales:** N/A

### **Desarrollo:**

En la técnica de la imitación, conformaran un círculo, con la persona que dirija explicará, la dinámica del técnico que iniciara diciendo yo soy..... y mencionara su nombre, seguidamente del movimiento y este es (.....) por ejemplo un movimiento corporal; así mismo la persona que sigue debe decir el nombre de la anterior persona, el movimiento que hizo y después decir su nombre y su movimiento, así todos repetirán los nombres y movimientos de los anteriores.

## **Fase II – Introducción**

El taller tiene como objetivo desarrollar la técnica de empatía mediante las estrategias de adquisición de las habilidades sociales y las relaciones interpersonales para mejorar la interacción entre los compañeros de trabajo; es importante que el instructor expone la temática a tratarse en el taller, manifestando que las relaciones interpersonales, alcance del desarrollo de una persona en la sociedad, buscando la calidad de la relacione de comunicación. Las habilidades

sociales constituyen un amplio rango de competencias que se pueden agrupar en distintas categorías relacionadas entre sí.

### **Etapa III – Procedimiento**

El taller se desarrolla en cuatro temáticas en donde le individuo tiene las habilidades de empatía para brindar una respuesta asertiva, mediante la técnica de modelado cuya estrategia ayudan a minimizar los factores ocasionados en la personalidad del individuo como por ejemplo la ansiedad que es una condición a las situaciones sociales ansiedad social o interpersonal.

Las capacidades que tiene una persona para expresar sus sentimientos, deseos y opiniones; mantener actitudes o asumir derechos de modo adecuado en cada situación, respetando a los demás. El fortalecimiento de la empatía se desarrolla mediante la técnica del modelado que consiste en que una persona competente en las conductas objeto del entrenamiento las emita de forma adecuada en presencia de los sujetos que van a ser entrenados y esta ejecución sea reforzada.

**Nombre de la Técnica:** el vaso

**Objetivo:** Fomentar en los colaboradores el trabajo en equipo y el aprendizaje colaborativo.

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** Personal, vasos, agua

#### **Desarrollo:**

Esta técnica es específica para que el instructor traslade a los colaboradores hasta el auto control, específicamente en el personal que tenga problemas de aprendizaje o baja autoestima, ya que los lleva a reflexionar y entender que son capaces de hacer las cosas con ayuda de un líder, también ayuda a fortalecer el lazo de confianza entre colaboradores.

1. El instructor explica la actividad en donde se ejecutará una acción realizada en la empresa pública.
2. El instructor lo explica y el colaborador 1 lo repite
3. El colaborador 1 se lo dice al colaborador 2 y lo hace
4. El colaborador 2 se lo habla así mismo y lo hace
5. El colaborador 3 solo lo hace lo que hizo el colaborador 2 y la acción es repetitiva por los colaboradores que participen.

Estas son las fases o pasos de la dinámica, en este caso utilizamos un vaso para desarrollarla y explicarla.

**Ejemplo:**

Todos permanecen en círculo con un vaso plástico en la boca (el borde atrapado entre los dientes). Una persona comienza a verter el agua dentro del vaso de la que tiene al lado (sin utilizar las manos) y así sucesivamente alrededor del círculo. Hasta que uno de ellos vea difícil de sostener o llegue hasta su límite el será el vencedor del juego.

**Nombre:** Técnica de palias o animación

**Objetivo:** Conocer su nivel de atención hacia sus compañeros de trabajo

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** N/A

**Desarrollo:**

Esta técnica es especial para hacer que los colaboradores participen, el exponer una historia vivencial o empírica, o simplemente lo que quiera expresar a sus compañeros.

Esto consiste en que el instructor antes de iniciar la actividad indique uno del nombre de los participantes que tendrá ese día, el direcciona un suceso

acontecido, y el participante que fue nombrado debe seguir con idea planteada mediante una historia, a fin de que se ejecute las actividades el instructor pide a cualquier estudiante que tome una palia y diga que nombre es el que esta tiene, el nombre que salga esa será la persona que direcciono una historia bajo esos mismos parámetros.

**Ejemplo:**

El coordinador en el centro, inicia el juego narrando cualquier historia donde todo debe empezar con una letra determinada.

Por ejemplo:

- Tengo un tío que es un hombre de principios muy sólidos, para él todo debe empezar con la letra P. Así, su esposa que se llama.... PATRICIA.
- A ella le gusta mucho comer.... ¡PAPA! ..... y un día se fue a pasear a....PEKIN..... y se encontró un.....PLUMERO, etc.

**Notas:** El que se equivoca o tarda más de cuatro segundos en responder pasa al centro y/o da una prenda. Después de un rato se varía la letra. Deben hacerse las preguntas rápidamente.

**Nombre:** Técnica de dibujo dirigido

**Objetivo:** Fomentar comunicación entre los colaboradores

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** Pizarra de tiza liquida, marcadores, borrador

**Desarrollo:**

En esta técnica se les pide a los colaboradores, o personas que dibujen algo que se les dirá, pero solo escuchando sin ver a los lados ni a la persona que está hablando.

Al final de las instrucciones después de decirles que hagan se muestra el dibujo que tenían que hacer, esto hace que los colaboradores aprendan a seguir instrucciones, pero lo más provechoso es que el liderases de jefatura aprenda a como dárselas

### **Ejemplo:**

¿Qué animal soy?:

Hacer dibujos en cartulinas de los animales/árboles.... que existen en el entorno.... cada persona lleva una cartulina pegada a la espalda sin conocer su contenido. Todos han de adivinar su propio dibujo preguntando cosas a los demás. Esto solo pueden contestar: "Sí" o "No", o "Quizás".


### **Etapa VI- Cierre**

El participante tendrá la capacidad de fomentar un compañerismo colaborativo de ayuda entre ellos, evaluando la empatía que tenga cada participante para conocer si las conductas fueron apropiadas entre colaboradores y con ello seguir con la planificación o caso contrario se generará una retro alimentación del taller desarrollado.



## Taller II.- Fortalecimiento de habilidades sociales

**Tabla N° 11:** Planificación del taller II

 Planificación del Taller II					
Tema: Fortalecimiento de habilidades sociales Objetivo: Identificar técnicas para fortalecer las habilidades sociales con conductas asertivas o refeccionas a corregir.					
Etapa	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapa I - Rapport	Saludo Bienvenida Empatía	Dinámica Grupal “no escuchar”	Crear un ambiente de trabajo Cohesión grupal	30 minutos	El investigador
Etapa II – Introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	15 minutos	El investigador
Etapa III – Procedimiento	Interrelación social Relaciones sanas	Técnica de empatía Técnica reflejo empático Técnica de respiración	Desarrollar estrategias para resolver conflictos institucionales. Técnicas para mejorar la interacción social con relaciones sanas mismas que mejoren las relaciones de los colaboradores.	90 minutos	El investigador
Etapa IV- Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Mejorar los conocimientos adquiridos en los talleres	15 minutos	El investigador

**Elaborado por:** El investigador

## **Fase II – Rapport**

- Instituir al grupo de trabajo pueden ser los mismos del taller I
- Proponer una comunicación participativa entre los colaboradores fomentando la empatía entre ellos.

**Técnica:** “No escuchar”.

**Objetivo:** Generar habilidades para ser escuchado y responder asertivamente

**Tiempo de duración:** 15 min

**Materiales:** N/A

### **Desarrollo:**

- El instructor fragmentará al grupo de colaboradores en dos grupos llamado A y B.
- Consolante el instructor llevará instrucciones a la grupa A y B
- El grupo A deberá desempeñar el papel de no escuchar. Es decir que probarán cambiar de tema, sin escuchar al compañero e inclusive sin generar un acompañamiento a la conversación.
- El grupo B pretenderá describir el problema “muy personal”, desconociendo la reacción de sus compañeros.
- Socializado las instrucciones que generara los dos grupos y sus roles a desempeñar, se crearán parejas de distintos grupos. Donde se aspirarán actuar según el papel protagonista que se les ha establecido “donde el primer partícipe indica el problema y el segundo escucha.
- Se concluye con análisis de los sentimientos y emociones emitidas durante el progreso de caya actividad.

## **Fase II – Introducción**

El ensayo conductual conlleva al camino del asertividad considerándose que se debe trabajar para eliminar los pensamientos negativos que tiene al afrontar

situaciones sociales que podría ser algo así como: querer mostrarse confiado/a cuando habla en un grupo grande. Por ende, Los colaboradores deben practicar masivamente las conductas que son objeto de intervención para valorarlas y en consecuencia reforzarlas o no inmediatamente

Las habilidades sociales mediante la técnica del ensayo conductual conllevarán a mantener conductas en contextos reales para que los colaboradores sean partícipes de las conversaciones que se fomenten a lo largo de su vida. Los colaboradores deben relacionarse con los demás y tener un pequeño grupo de amigos/as y seres queridos a los que poder recurrir en momentos de crisis, puede ayudarle a acelerar su recuperación y a afrontar cualquier estrés vital futuro.

### **Etapa III – Procedimiento**

**Nombre:** Técnica de empatía

**Objetivo:** Generar en los colaboradores empatía mediante la atención y la destreza

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** N/A

#### **Desarrollo:**

- El instructor formara un grupo de trabajo de mínimo 6, máximo 12.
- El accionar es que cada participante canta o silba una canción conocida.
- Los demás tiene las manos colocadas abiertas sobre las rodillas.
- Cuando bruscamente el canto se interrumpe, cada mano procura tomar la mano de otro participante.
- Con las manos y ninguna debe quedarse sin pareja.
- El instructor, una vez cada dos, mete una mano en su bolsillo. Así es cómo hay siempre un número impar de manos, y forzosamente queda una desocupada. el propietario de esta mano "viuda" se la mete en el bolsillo hasta el final del juego. Gana el último participante queda enfrentado con el conductor.

- El conductor tiene interés en desplazarse de un extremo al otro de la zona de juegos.

**Nota:** En caso de disputa fomenta tres manos juntas, es el par más simétrico el que gana (manos derechas juntas o manos izquierdas juntas). Si este criterio no basta para desempatar: tres manos izquierdas, por ejemplo, hay empate. Resulta evidente que una tercera mano, llegada con retraso cuando las otras dos ya están asidas, es eliminada sin discusión posible. Las manos deberán unirse por parejas cada vez que pronuncie una palabra fatídica, convenida de antemano.

**Nombre:** Técnica reflejo empático y respiración

**Objetivo:** Conllevará a un mejoramiento comunicacional entre los interesados manteniendo una retro alimentación de las actividades ejecutadas.

**Tiempo de duración:** 60 min

**Materiales:** Lápiz y papel

**Desarrollo:**

- En el análisis del correcto cumplimiento de las áreas técnica se cederá de materia para ejecución del taller.
- El instructor realizará un socorro adecuado del taller 1 y cada participante incumbirá en generar una conversación mediante un problema suscitado que forje sentimientos negativos,
- Al identificar el problema, cada uno del participante o colaboradores, habrá de identificar y escribir en las hojas de papel donde las emociones negativas que se generan en ese instante. Es significativo indicar en los colaboradores de ejecutar el taller y fomentar los problemas que se generan cuyas casas con por las emociones negativas.
- Se identifica as emociones que tienen los participantes, considerándolas importantes porque se debe vigilar las reacciones fisiológicas que puedan tener cuando presenta en las situaciones emocionales, por ende se , aconseja que se aplique la técnica de respiración; cuya ejecución se lo realiza

mediante las siguientes actividades; los colaboradores deben tener la espalda recta y ejecutar una serie de respiraciones, como primer paso es inspirar profundamente mientras cada colaborador cuenta mentalmente hasta 5 segundos, el segundo paso es mantener la respiración por 5 segundos contando mentalmente, el tercer paso es soltar el aire retenido mientras se cuenta 6 segundos, estos 3 pasos se los repite hasta que logren realizar la técnica de forma idónea y logren mantener una estabilidad emocional.

- Se pedirá a los colaboradores que se coloquen en pareja con afinidad y trasladen algún lugar específico del aula donde debe mantener un contacto visual.
- El colaborador dividido en parejas compartiera los roles distintos la primera será la que cuente el problema que ha identificado en la segunda persona esta mismo será la que se encargue de aplicar el reflejo empático que radica en orientar la práctica de lo aprendido en el taller 1 que es la escucha activa y la empatía.
- El instructor deberá anotar en una hoja de papel las emociones expresados por los colaboradores
- Prontamente en la identificación de las emociones que generan los colaboradores en el lapso del problema, se requerirá emplear un modelo de matriz que ayudará a realizar el reflejo empático con mayor.
- La finalización se aplicará la técnica de cierre “Role-playing” (ensayar)” para ello el instructor pedirá a los participantes que formen un círculo en la superficie del aula para generar las indicaciones de cómo se llevara el juego mismo que servirá para ponerlo en práctica la vida cotidiana como lo pondrán en práctica en la vida diaria (Oña, 2018).

### **Ejemplo:**

Juego con el modelo Rol-play (ensayar) con habilidades:

De nuevo, pídale a alguien en quien confíe y que le importe, que le ayude con esta tarea (puede ser un/a amigo/a, un compañero/a o alguien de su familia).

Organice una reunión, aunque sólo sea en su casa y trate de usar las habilidades que haya ido incorporando en la fase anterior. Lleve a la persona con la que está trabajando para que pueda relacionarse con usted. Hable, cuente anécdotas y no tenga miedo de comunicarles cómo se siente con la situación (esto también es parte de la conversación)

Una vez que crea que ha utilizado adecuadamente las habilidades que quería trabajar, pida a la persona que le comente cómo le ha visto enfrentándose a la situación y si le resultó fácil relacionarse con usted. Sus comentarios le aportarán nuevas ideas. Anote aquellas cosas que piensa que fueron bien y aquellas otras que le hicieron sentir ansioso/a o incómodo/a. Esos son los aspectos que puede trabajar en el siguiente role-playing (ensayo de habilidades).

Utilice los registros de habilidades al final de cada tarea, para dejar reflejadas en qué tareas está trabajando y cómo funcionó el role-playing (ensayo). Le ayudará ver qué mejoras ha hecho y qué aspectos tiene que trabajar aún. Trate de guardarlo durante 2 semanas y escriba debajo información sobre sus relaciones sociales.

A continuación, ponemos un ejemplo por si necesita ayuda para rellenar su registro de habilidades.



**Gráfico N° 5.** Registro de habilidad del participante

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** (García, Pérez, y Nogueras, 2013)

**Tabla N° 12:** Valoración de la grafica

<b>Habilidad trabajada.</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Roleplaying. (Ensayo) Quién, dónde.</b>	<b>Mi feedback (Cómo me sentí)</b>	<b>El feedback de mi mujer. (Cómo se sintió mi mujer)</b>
Mantener una conversación	Exponer mi punto de vista.	Mi pareja. En nuestra casa.	Me sentí bien. Dudé un poco, pero expresé mi opinión.	Valoró mi comentario, charlamos durante una hora animadamente

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** (García, Pérez, y Nogueras, 2013)


En medida que los compañeros de trabajo reconozcan su propia valía, empiecen a desarrollar las habilidades sociales necesarias para cumplir sus metas y logren derrumbar los muros impuestos desde afuera para encontrar su propio camino, se dejarán de repetir esas tradiciones que las anulan y les impiden simplemente ser.

### **Etapa VI- Cierre**

La habilidad social congrega pensamientos y actitudes que ayudan la autoafirmación con las personas así mismo la protección del derecho propio como el valor ético.

### Taller III.- Resolución de conflictos interpersonales

**Tabla N° 13:** Planificación del taller III

 Planificación del Taller III					
Tema: Fomentando relaciones interpersonales armónicas dentro del trabajo. Objetivo: Determinar estrategias oportunas para fomentar las relaciones interpersonales adecuadas para un ambiente de trabajo apropiado.					
Etapa	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapa I - Rapport	Saludo Bienvenida Empatía	Dinámica Grupal "El nombre que te pillo"	Crear un ambiente de trabajo Cohesión grupal	15 minutos	El investigador
Etapa II – Introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	30 minutos	El investigador
Etapa III – Procedimiento	Relaciones interpersonales y sociales.	Conductas de relaciones interpersonales Ensayo Retroalimentación Reforzamiento	Desarrollo de estrategias para relaciones específicas que involucra el entorno interno y externo en que se desempeñe la persona.	60 minutos	El investigador
Etapa IV- Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Endurecer los conocimientos adquiridos en los talleres.	15 minutos	El investigador

**Elaborado por:** El investigador



### **Fase III – Rapport**

- Establecer un grupo de trabajo que relacione la interacción de los dos talleres anteriores.
- Plantear una técnica de comunicación para fomentar la participación de todos.

**Nombre:** Técnica el nombre, que te pillo.

**Objetivo:** Impartir conocimientos a los colaboradores para que haya crecimiento y maduración de las personas y grupos son necesarios los conflictos.

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** N/A

#### **Desarrollo:**

- Todo el grupo se coloca en círculo. Alguien se pone en el centro con un cartucho de papel, u objeto similar que no haga daño.
- Otra persona del círculo dice un nombre y ésta, a su vez, tiene que decir otro, antes de que la que está en el centro le dé con el cartucho.
- Cuando alguien "es dado", antes de nombrar a otra, se cambia con la del centro, y ésta, al ocupar su posición, continúa el juego nombrando a alguien.

### **Fase II – Introducción**

Generalmente antes de dar inicio al tercer taller se realiza una retroalimentación del primero y segundo taller; por consiguiente, se procederá a revisar y discutir las tareas anteriormente enviada, misma que tendrá un grado de motivación y sancionadora a los que se realicen, posteriormente se comenzará con el taller III mediante una dinámica.

La persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

### **Etapa III – Procedimiento**

Las técnicas y procedimientos de intervención dependiendo del problema de habilidades conductuales a los que va dirigido el entrenamiento involucrando las relaciones interpersonales. No obstante, todos los programas incluir 5 programas básicos que se detalla a continuación.

**Nombre:** Conductas de relaciones interpersonales

**Objetivo:** Analizar las características de la personalidad de los colaboradores.

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** N/A

El asertividad conlleva a una conducta y no a las características de la personalidad, que tiene el ser humano por lo que se expresa de un asertividad, como una habilidad en el campo de las habilidades sociales.

De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas. Además, conviene tener en cuenta que las habilidades de comunicación se enmarcan dentro de un contexto más amplio, por cuanto implican todos los aspectos de la personalidad.

**Tabla N° 14:** Programas de las conductas de relaciones interpersonales

<b>Programas</b>	<b>Características</b>	<b>Ejemplos</b>
Justificación e instrucciones	Una vez que se ha determinado en la evaluación cuáles serán las habilidades específicas a entrenar, se suele comenzar explicando por qué es importante tener habilidades sociales y de comunicación, cuáles son las básicas y por qué funcionan, centrándose posteriormente en cada una de las sesiones a explicar la conveniencia y pertinencia del entrenamiento de las habilidades nuevas seleccionadas, así como las instrucciones sobre cómo llevarlas a cabo.	Por ejemplo, no es adecuado decir a un paciente: “Observa lo que están haciendo las personas que hablan en ese video” puesto que estas indicaciones no se centran en ninguna conducta o conductas concretas y perjudican la observación y retención en el observador. Instrucciones como: “Fíjate bien en la postura, mirada y tono de voz de esa persona que está hablando en la escena del video” serían las apropiadas si se están trabajando esos componentes conductuales como objetivo de la sesión.
Modelado	La mayoría de los programas de habilidades sociales incluyen el modelado como un componente fundamental del entrenamiento. El propósito del modelado es demostrar cómo se lleva a cabo la habilidad de forma efectiva y cómo no debe realizarse.	El entrenamiento en modelado está especialmente recomendado para aquellas personas que les resulta difícil sólo con indicaciones hacer o decir algo y se sienten más cómodos viendo cómo lo hace o lo dice primero otra persona.
Ensayo conductual	<p>El ensayo de conducta podría considerarse el elemento fundamental de la Evaluación y selección de las habilidades sociales ya que permite a los clientes tomar un papel activo en el proceso de adquisición de habilidades. Cuando las conductas apropiadas han sido claramente modeladas, el cliente ha de llevar a cabo la conducta inicialmente mediante role-playing. El objetivo del ensayo conductual es que el cliente practique las conductas adecuadas en un contexto controlado donde pueda ser observado y recibir feedback y reforzamiento.</p> <p>El ensayo conductual facilita la retención de las técnicas que se están entrenando y favorece un mayor rendimiento que proporcionar únicamente información o demostrar cómo se lleva a cabo la conducta. El ensayo conductual se realiza inicialmente en las sesiones individuales o en grupo mediante role-playing donde el entrenador o los miembros del grupo ensayan la conducta concreta en una situación (por ejemplo, el bolígrafo que le ha prestado).</p>	Algunos de los aspectos que hay que tener presentes cuando se lleva a cabo el ensayo de conducta han sido recogidos por Caballo (1997, 2010); es que se debe realizar con una conducta en una determinada situación y no trabajar con varios problemas a la vez; como también en las sesiones se debe trabajar el problema que se expuso al comienzo de la sesión o en la sesión anterior, no ir variando continuamente así mismo se debe escoger una situación reciente o que sea probable que vaya a ocurrir en un futuro cercano; consiguiente se debe evitar prolongar el ensayo de la conducta más de uno o tres minutos y por último las respuestas deberían ser tan cortas como sea posible

Feedback o retroalimentación	El entrenamiento mediante <i>role-playing</i> sea efectivo ha de incluir, además de la práctica de la conducta, la retroalimentación sobre cómo se ha llevado a cabo. Esto puede hacerse por el agente que está llevando a cabo el entrenamiento, los miembros del grupo si es el caso, o también mediante la grabación de la conducta realiza. Se puede dar <i>feedback</i> positivo, negativo, descriptivo, corrector y auto-revelador. Como señalan Vila y Fernández-Santaella (2004), el <i>feedback</i> que es más conveniente realizar después de la realización de la conducta es en primer lugar el positivo y posteriormente el corrector, en el que se señalan los aspectos mejorables de la conducta realizada.	Antes del ensayo conductual han de estar claramente las conductas que se van a entrenar y por las que se recibirá, en consecuencia, <i>feedback</i> . No es conveniente entrenar más de tres o cuatro conductas. Así mismo el <i>feedback</i> ha de ser específico y dirigido en la realización de la conducta o a un aspecto de ella, pero no a la persona; consiguientemente el <i>feedback</i> ha de centrarse inicialmente en los aspectos positivos verbales y no verbales de la actuación. Sin embargo, el corrector se lleva a cabo después de resaltar los aspectos positivos y va dirigido a aspectos concretos y específicos verbales y no verbales que se pueden mejorar. Se han de comentar con el cliente los aspectos anteriormente señalados para que pueda expresar su opinión y el grado de acuerdo o desacuerdo con las sugerencias de la persona o personas que le dan el <i>feedback</i> .
Reforzamiento	Casi todos los estudios de manejo de contingencias y habilidades sociales han demostrado la importancia del refuerzo en el incremento de conductas sociales y su mayor arraigo cuanto más se refuercen, al menos en las primeras fases de adquisición. Sin embargo, cuando el objetivo es ya el mantenimiento más a largo plazo de las habilidades aprendidas, el refuerzo intermitente es más apropiado. En general, el reforzador habitualmente utilizado es la felicitación o alabanza verbal, signos de aprobación como el aplauso, la sonrisa, etc.	Hay varios aspectos del entrenamiento en Habilidades Sociales que pueden incrementar la efectividad de reforzamiento.

**Elaborado por:** El investigador

**Fuente:** (Ruiz, Díaz, y Villalobos, 2014)

**Nombre:** Recomendaciones para llevar a cabo la retroalimentación y el moldeado

**Objetivo:** Generar en los participantes una retención de la información generada en los talleres

**Tiempo de duración:** 25 min

**Materiales:** N/A

Ha de llevarse a cabo de forma inmediata al ensayo conductual. Debe centrarse en las conductas objetivo sobre las que el sujeto tiene control. La secuencia de aplicación más recomendable es la siguiente:

- Tras el ensayo se pide al sujeto que comente su actuación.
- Se ve la grabación en el video de la actuación.
- Se solicita el comentario de los miembros del grupo.
- Se realizan los comentarios pertinentes por parte de los expertos.
- Se pide de nuevo al sujeto que analice su actuación.

El contenido debe caracterizarse por:

- Empezar por un análisis objetivo de la conducta.
- Identificar las conductas susceptibles de mejora, señalando los comportamientos alternativos.
- Realizar valoraciones de forma personalizada, evitando hacer juicios categóricos.

Recomendaciones para aplicar el reforzamiento:

- Debe aplicarse de forma inmediata y contingente al comportamiento.
- Los refuerzos que se apliquen han de ser funcionalmente válidos, esto es, que sean importantes para los sujetos, adecuados a la situación.
- Es necesario establecer y aplicar programas de reforzamiento específicos: paso progresivo de refuerzos continuos a intermitentes, programas de reforzamiento ambiental y auto refuerzo.
- Los primeros comportamientos a entrenar y practicar en situaciones reales han de tener una alta probabilidad de ser reforzados

## **Ejemplo**

Mediante lo expresado con anterioridad se hace un enfoque práctico que involucre a todos los colaboradores de la GAD.M-Pelileo, con la finalidad de socializar la información que posteriormente será útil para poner en práctica la siguiente técnica, el animador presentará una exposición dinámica, utilizando diapositivas, elementos gráficos y humorísticos para tratar de captar la atención de los participantes. Además de deberá fomentar la participación de todos los colaboradores para la realización de preguntas acordes a la temática abordada.

El temario para la ejecución del taller tendrá una duración de 4 horas; contemplando casa del ítem a tratar; además explicar los siguientes contenidos:

- ¿Cómo y porqué nos relacionamos con los demás?
- Estilos de relación: Pasivo, Agresivo y Asertivo.
- La conducta Asertiva.
- Beneficios de practicar una conducta asertiva.

Nota: Al final se dará un espacio de 10 minutos para responder inquietudes.

A continuación, se ejecutará con los participantes un ensayo de Conducta/RolePlaying: Entrenamiento en Habilidades sociales con el tema: La Asertividad (Basado en el programa PEHIS, Monjas, 1999), mismo que tendrá la siguiente estructura:

**Tabla N° 15:** Ejemplo práctico de las conductas *RolePlaying*




Tema:	Practicando la asertividad
Área:	Habilidades relacionadas con los pensamientos, sentimientos y opiniones.
Objetivo:	Que los niños/as defiendan sus derechos de manera adecuada en las situaciones en las que no son respetados.
Duración:	Tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos.
Para el cumplimiento de este taller, se deberán seguir las siguientes instrucciones:	
1. agrupar a los participantes en forma de círculo.	Fomenta la participación de todos
2. A continuación, el animador (modelo) abordará la temática cumpliendo los siguientes puntos:	<p>a) Debe primero socializar con los participantes la información conceptual acerca de los deberes y derechos del trabajador bajo la LOSEP, qué significa defender sus obligaciones.</p> <p>b) Como ya se ha visto lo que implica tener una conducta asertiva, ahora los participantes están preparados para ensayar lo aprendido.</p> <p>c) El animador debe además aclarar la importancia que tiene defender los derechos, y hacerles entender que defenderlos también es respetar los derechos de los demás, debe explicar por ejemplo que para defender los derechos se puede dar una negativa o decir que no a una petición de otra persona, se puede hacer y responder a las quejas y reclamos de los demás, se puede hacer peticiones o sugerencias. Manifiestar los propios deseos y pedir cambios de conducta, etc., pero debe destacar que se lo puede hacer de manera asertiva, respetando el punto de vista de los otros sin herir sus sentimientos.</p>
3. Se procederá a escoger a dos sujetos del grupo de participantes (al azar), sujeto 1 y sujeto 2.	Acción de los participantes con el instructor
4. El sujeto 1 debe hacer una petición al sujeto 2: debe decir, por ejemplo: Juan, realiza la tarea por mí.	Manipulación del participante para alcanzar objetivos trabajo en equipo.
5. El sujeto 2 dirá: No. La responsabilidad es de cada uno, si yo hago la tarea por ti, tú no aprenderás.	Liderazgo todos debe trabajar por un bien común
6. Después los 2 participantes intercambian los papeles. El sujeto 2 hará una petición al sujeto 1 y el sujeto 1 le responderá con una respuesta negativa (siendo asertivo).	El animador puede inclusive decir ¿Cómo respondería un sujeto pasivo? ¿Cómo respondería un sujeto agresivo? ¿Qué comportamiento es el más apropiado o correcto, y por qué?
	Luego, se elige nuevamente al azar otros dos sujetos: el sujeto 1 debe presentar una queja al sujeto 2. Diciendo por ejemplo que algo le ha molestado o que no le gusta cómo ha procedido. El sujeto 2 debe responder a la queja defendiendo su punto de vista, respetando los derechos y opiniones del sujeto 1. Después se intercambian los papeles.
8. Finalmente el animador debe aclarar que el éxito está en defender los propios derechos sin herir, amenazar o hacer enojar al otro.	La participación de todos involucra un objetivo en común, la pertenecía de la empresa con los trabajadores.
9. El animador abrirá un espacio de discusión acerca de la actividad realizada, resaltando los aspectos positivos y los puntos más importantes. Se dará oportunidad de hacer preguntas.	Concientizar al participante para que actúe de mejor manera manejando su temperamento.

8. Finalmente el animador debe aclarar que el éxito está en defender los propios derechos sin herir, amenazar o hacer enojar al otro.	La participación de todos involucra un objetivo en común, la pertenencia de la empresa con los trabajadores.
9. El animador abrirá un espacio de discusión acerca de la actividad realizada, resaltando los aspectos positivos y los puntos más importantes. Se dará oportunidad de hacer preguntas.	Concientizar al participante para que actúe de mejor manera manejando su temperamento.

**Elaborado por:** El investigador

Se realiza una tarea en clase con el propósito de reforzar lo aprendido. La tarea consistirá en completar la siguiente plantilla

**Tabla N° 16:** Tarea para finalización del taller III

<b>TAREA</b>	
Instrucciones: Unir con líneas lo correcto. A cada frase le corresponde un gráfico.	
Conducta Pasiva	
Conducta Agresiva	
Conducta Asertiva	

Te peleas con tus compañeros

Defiendes tus derechos y respetas a los demás

No defiendes tus derechos

**Elaborado por:** El investigador



## **Etapa VI- Cierre**

Se ejecutará una retroalimentación con todos los colaboradores quienes participaron en el desarrollo de los talleres. El presentador realizará un resumen de las actividades, recalcando los aspectos positivos que se evidenciaron durante el proceso. Se establecerán compromisos que impliquen la práctica de la conducta asertiva, éstos se escribirán en un papelote y éste se colgará en el aula de clase, de tal forma que malo puedan leer cada vez que se presente una dificultad en el aula.

## **Conclusiones de la propuesta**

- Sería fundamental que se aplique las estrategias mediante el uso de técnicas conductuales en terapia cognitiva, para poder fomentar un ambiente laboral adecuado bajo el fortalecimiento de la empatía, el asertividad y la resolución de conflictos de los colaboradores de GADM-Pelileo.
- Los colaboradores del GADM-Pelileo debe tener resultados que fortalezcan las habilidades de conducta y comunicación asertivas, con los talleres de la propuesta les ayudara a establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar sus identidades sociales y su sentido de pertenencia, lo cual a su vez repercute favorablemente en su auto concepto, su autoestima y el desarrollo general de su personalidad.

## Bibliografía

- Amaral, M. P., Pinto, F. J., & Medeiros, C. R. (2015). SOCIAL SKILLS AND DELINQUENT BEHAVIOR IN ADOLESCENCE. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 17-38.
- Arias, W. L., Rivera, R., & Ceballos, K. D. (2017). Psychometrical analysis of Warr, Cook & Wall Job Satisfaction Scale in a multicultural sample from Arequipa, Peru. *Interacciones Revista de Avances en Psicología*, 79-85.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Social skills connected to the process of communication in a sample of Adolescents. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas "PSICOESPACIOS"*, 33-148.
- Botella, L., Pacheco, M., & Herrero, O. (2015). Pensamiento posmoderno constructivo y psicoterapia. [https://www.researchgate.net/publication/237402551\\_Pensamiento\\_posmoderno\\_constructivo\\_y\\_psicoterapia](https://www.researchgate.net/publication/237402551_Pensamiento_posmoderno_constructivo_y_psicoterapia).
- Caballo, V. E. (2014). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. España.
- Cadillo, L. A., Apayco, L. C., Bossio, M. R., & Torres, M. C. (2017). Uso de dos técnicas alternativas de manejo de conducta: musicoterapia y distracción audiovisual, en el control y manejo de ansiedad en pacientes pediátricos de 5 a 10 años. *Universidad Peruana de ciencias aplicadas*, 21-23.
- Carmona, M. G., & López, J. E. (2015). SELF-CONCEPT, INTERPERSONAL DIFFICULTIES, SOCIAL SKILLS & ASSERTIVENESS IN TEENAGER. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 42-58.
- Chiñas, Á. C., Álvarez, H. R., & García, M. I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de Salud en Tabasco. México. *Hitos de Ciencias Administrativas*, 43-52.
- Ciordia, P., Grima, G., Brugos, A., & Ontoso, I. A. (2013). Job satisfaction and improvement factors in primary. *Anales Sis San Navarra*, 5-7.

- Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica :Estudios Gerenciales* , 3-18.
- Esparza, A. G., & Sánchez, C. M. (2016). El entrenamiento en habilidades sociales y su impacto en la convivencia escolar dentro de un grupo. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación* , 151 - 164.
- Estrada, M. (2015). CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA. <https://docplayer.es/95868144-Universidad-nacional-de-san-agustin-facultad-depsicologia-r-r-i-i-y-ciencias-de-la-comunicacion-escuela-profesional-de-psicologia.html> .
- García, H. J., Pérez, B., & Nogueras, M. E. (2013). Guía de Autoayuda para la Depresión y los Trastornos de Ansiedad. <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiasautoayudadepresionansiedad.pdf>.
- Gonzalez, E. (2015). *Recopilación de 456 Juegos y Dinamicas de Integracion Grupal*. Primera edición .
- Gutiérrez, C. P., & Delgado, S. C. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 133-148.
- Jacob, R., Lay, N., Moreno, M. E., Perez, A., & Rocha, G. (2019). Programa de entrenamiento para desarrollar habilidades sociales en estudiantes universitarios. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p10.pdf>.
- Kopelowicz, A., Liberman, R. P., & Zarate, R. (2016). Avances recientes en la capacitación en habilidades sociales para la esquizofrenia. [https://academic.oup.com/schizophreniabulletin/article/32/suppl\\_1/S12/1915328](https://academic.oup.com/schizophreniabulletin/article/32/suppl_1/S12/1915328).
- Lacunza, A. B. (2012). Las intervenciones en habilidades sociales:revisión y análisis desde una mirada salugénica. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)*, 74-76.

- Lacunza, A. B., & González, N. C. (2011). Social abilities in children and adolescents. Their importance in preventing psychopathological disorders. *Fundamentos en Humanidades*, 159-182 .
- Lacunza, A. B., & González, N. C. (2016). Social abilities in children and adolescents. Their importance in preventing psychopathological disorders. *Fundamentos en Humanidades*, 159-182.
- Mamani, E. F., Tejada, M. L., Ponce, W. C., & Sayco, A. Y. (2016). The social skills and the interpersonal communication of the students of the National University of Altiplano - Puno. *Comunicación*, 5-6.
- Mera, R. (2012). *Eficacia de la Terapia Asertiva de Wolpe en el tratamiento de la inhabilidad social y baja autoestima en adolescentes de 12 a 17 años que acuden a consulta externa en la Dinapen Pichincha, Octubre 2011 – Octubre 2012.*
- Morales, I. C., Barrera, Y. G., Veytia, G. G., & Arely. (2017). Social skills and their differences in university students. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 22-29.
- Morán, V., & Olaz, F. (2014). Instruments to assess social skills in Latin America: A bibliometric study. *Revista de Psicología*, 93-105.
- Moran, V., Prytz, N., Suarez, A., & Olaz, F. (2012). Estado de investigación de Habilidades Sociales en el laboratorio de Comportamiento Interpersonal LACI. *Pesquisas Psicología*, 507-527.
- Nisenson, L., & Berenbaum, H. (2017). Interpersonal interactions in individuals with schizophrenia: individual differences among patients and their partners. *Psychiatry* .
- Oña, G. H. (2018). EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18, DISTRITO PILLARO.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/964/1/HENRY%20MAMANI%20URICIO%20O%20GAMBOA.pdf>.
- Oros, L. B., & Nalesso, F. A. (2015). SOCIALLY SKILLFUL CHILDREN: HOW MUCH INFLUENCE DO POSITIVE EMOTIONS AND EMPATHY

- HAVE? *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*, 109-125.
- Otero, M. O., & Elvira, A. C. (2015). Lack of assertiveness in social interactions: a single-case study. *CLINICAL PRACTICE*, 21-32.
- Pacheco, J. R., Moreno, J. S., & Briceño, M. L. (2015). Behavioral Effects of a Social Skills Program among Young People 14 to 18 Years of Age in a Situation of Vulnerability. *Pensando Psicología*, 45-58.
- Pascual, J. M. (2014). Social abilities as a tool for an Educative Inclusion: A critical reflection. *Tejuelo. Didáctica de la lengua y la literatura*, 64-73.
- Pereira, M. L. (2016). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-27.
- Prado, E. P. (2018). El Estudio de la OCDE sobre las Destrezas Sociales y Emocionales de los Estudiantes (Social and Emotional Skills Study). Madrid : <http://blog.intef.es/inee/2018/04/06/el-estudio-de-la-ocde-sobre-las-destrezas-sociales-y-emocionales-de-los-estudiantes-social-and-emotional-skills-study/>.
- Ramos, Y. C., Cantillo, A. F., & Bestard, C. M. (2014). REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA . *Revista de Información Científica*, 949- 958.
- Riggio, R. (2015). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Rius, M. (2015). La OCDE aboga por incluir las habilidades sociales y emocionales en el currículo escolar. <https://www.lavanguardia.com/vida/20150317/54428215965/ocde-habilidades-sociales-emocionales-curriculo-escolar.html>.
- Rodríguez, M. M., Hernandez, M. B., & Santos, D. A. (2013). Life Skills (Cognitive and Social) in Teenagers in a Rural Area. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 98-113.
- Rodríguez, M. M., Hernandez, M. B., & Santos, D. A. (2013). Life Skills (Cognitive and Social) in Teenagers in a Rural Area. *Revista electrónica de investigación educativa*, 98-113.

- Rojas, A. D. (2014). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de Educación*, 225-240.
- Ruiz, M. Á., Díaz, M. I., & Villalobos, A. (2012). Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales. Desclée De Brouwer, S.A.; CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org–).
- Sartor, M. S., & López, M. C. (2016). Habilidades sociales: Su importancia en mujeres con diagnóstico de Síndrome de Turner. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1055-1067.
- Sellero, M. C., Sellero, P. S., González, M. M., & Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 537-547.
- Trujillo, M. G., & Vargas, M. D. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Vargas, F. J., & Ibáñez, R. E. (2016). Aplicación de la Terapia Racional Emotiva y del Entrenamiento Asertivo a un Caso de Depresión. <http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/jesus.html>.
- Vargas, T. (2019). LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LICEO OXFORD. Ambato: [http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1392/1/TESIS%20DAY ANA%20VARGAS-lista.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1392/1/TESIS%20DAY%20ANA%20VARGAS-lista.pdf).
- Velásquez, C., Montgomery, W., Pomalaya, R., Vega, J., Guevara, W., García, P., & Díaz, G. (2010). SOCIAL SKILLS AND LIFE'S PHILOSOPHY IN PUPILS OF SECONDARY WITH AND WITHOUT PARTICIPATION IN VIOLENT ACTS OF METROPOLITAN LIMA. *Revista de investigación en Psicología*, 69 - 82.

Anexos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA



Facultad de Ciencias  
Humanas y de la Salud

OFIC 0187/ FCHS/2019  
Ambato, 17 de junio de 2019

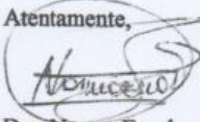
Ing.  
Leonardo Maroto  
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DE PELILEO  
Presente.-

*Passar a D. Administrativa*  
*- Atender*  
*SE AUTORIZA*  
*Documento respondido*  
*Memorando*  
*28/06/2019*

De mi consideración:

Permitame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información a los señores funcionarios, jefes y trabajadores para el proyecto de investigación "LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORES DEL GAD MUNICIPAL DE PELILEO", autorizado para su ejecución para la señor Jefferson Iván Morales Vargas los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,  
  
Dra. Norma Escobar  
DECANA FCHS

DIRECCION ADMINISTRATIVA  
24 JUN 2019  
RECIBIDO

SECRETARIA GENERAL  
17 JUN. 2019  
RECIBIDO



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO

**Dirección Administrativa**

Tel. 05 2871121 / 2871125 Ext 225 Fax. (05) 2871207

Oficio N° GADMCSPP- DA-2019-325-O

Pelileo, 28 de junio de 2019.

**Para:** Dra. Norma Escobar  
**Decana FCHS Universidad Tecnológica Indoamérica**

**Asunto:** Autorización de obtención de información con fines académicos del Sr. Jefferson Morales.

En atención al OFIC 0187/FCHS/2019, de fecha 17 de junio de 2019, recibido en esta dirección con fecha 24 de junio de 2019, con sumilla inserta del Señor Alcalde en la cual AUTORIZA, el ingreso a la Municipalidad del Cantón Pelileo al Sr. Jefferson Iván Morales Vargas, estudiante de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quien realizara una investigación con fines académicos. Utilizando como herramienta de investigación la encuesta al personal con el tema: *"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GAD MUNICIPAL DE PELILEO"* que se efectuara previa planificación con esta dirección a partir del día de hoy viernes 28 de junio del presente año hasta el día viernes 05 de julio del presente año.

Esta información se realizara al Nivel Jerárquico Superior, Personal de LOSEP y Personal de Código de Trabajo del Municipio de Pelileo. Se le responsabiliza al Señor estudiante que la información recolectada sea utilizada en fines educativos y que sean presentados a la máxima Autoridad el Informe final con los resultados obtenidos en la investigación.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Francisco Romero  
**Director Administrativo**



**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG**

**DATOS PERSONALES**

Nombres y Apellidos:.....Edad:.....Tiempo de Servicio:.....  
 Área a la que pertenece:..... Sexo: Masculino  Femenino   
 Condición Laboral: Estable  Contratado  Otros   
 Jerarquía Laboral: Directivo  Empleado  Operario

**INSTRUCCIONES**

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

**TOTALMENTE DE ACUERDO      TA**  
**DE ACUERDO                      DA**  
**INDIFERENTE                      I**  
**EN DESACUERDO                ED**  
**TOTALMENTE EN DESACUERDO TD**

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					

22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Muchas gracias...

**PERFIL DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG**

Ubicar en los casilleros el nivel obtenido en la Escala de Satisfacción Laboral en General y según Factores.

Categorías	Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción	
<b>Escala total</b>										
<b>Factores</b>										
<b>Condiciones de trabajo</b>										
<b>Remuneraciones y beneficios laborales</b>										

<b>Supervisión</b>									
<b>Relaciones humanas</b>									
<b>Promoción y capacitación</b>									
<b>Comunicación</b>									
<b>Puesto de trabajo</b>									

#### **Agradecimientos**

Agradecer en primer lugar al MBA Nils Ruíz Gómez Consultor en el Ministerio de Economía y Finanzas, al MBA Andrés Ruíz Gómez Jefe de Tecnologías de Información de la UCV y al Consultor y ex Jefe del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto Mg. Percy Ruíz Gómez, por sus valiosos aportes y sugerencias para la realización del presente trabajo.

Al Dr. Fernando Vásquez Pacheco Jefe de Investigación de la ULADECH, a la Ing. Gracia Galarreta Oliveros Directora de Escuela de la UCV y a la Lic. María Alcalde Mosqueira, por su apoyo en la revisión del presente trabajo.

A ellos y a todos los profesionales que apoyaron en la realización del presente trabajo.

Autores:

**Alex Ruíz Gómez\***

**María Zavaleta Flores\*\***

\*Psicólogo, ex docente investigador ULADECH –

[aruizg@ucv.edu.pe](mailto:aruizg@ucv.edu.pe)

\*\*Lic. Administración, Jefe de RRHH UCV –

[mzavaletaf@ucv.edu.pe](mailto:mzavaletaf@ucv.edu.pe)

# E H S

## E J E M P L A R

### INSTRUCCIONES

Al dorso aparecen frases que describen diversas situaciones; se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica con cada una de ellas o no; si le describen bien o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad.

Para responder utilice la siguiente clave:

- A** No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B** Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- C** Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
- D** Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

Rodee la letra correspondiente a la opción elegida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está contestando.

**ESPERE. NO DÉ LA VUELTA A ESTE IMPRESO  
HASTA QUE SE LE INDIQUE**



Autora: Elena Gismero González.

Copyright © 2000 by TEA Ediciones, S.A. - Todos los derechos reservados - Prohibida la reproducción total o parcial.

Edita: TEA Ediciones, S.A. (Madrid) - *Este ejemplar está impreso en DOS TINTAS*, si le presentan otro en tinta negra es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España.

# BHS

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Calle: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

ANOTAR SIN RESERVAS RESPONDIENDO LA LETRA DE LA ALTERNATIVA QUE MÁS SE ADECUA A SU MANEJO DE SÍ O DE ALGUIEN.  
 CUADRÍCULO QUE INDICA LA LETRA EN LA SIGUIENTE LÍNEA DE LA PÁGINA DE RESULTADOS.

- A. No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B. Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- C. Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
- D. Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

- 1 A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido. A B C D
- 2 Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. 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 entró después que yo, me callo. A B C D
- 5 Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle «No».
- 6 A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado. A B C D
- 7 Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me la hagan de nuevo. A B C D
- 8 A veces no sé qué decir a personas atractivas del 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 para 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 la vuelta, 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 voy en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me atrevo 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 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 sé cómo «contar» a un amigo que habla mucho. A B C D
- 24 Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, 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 mí físico. A B C D
- 29 Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, en reuniones, etc.). A B C D
- 30 Cuando alguien se me «cuelga» en una fila, hago como si no me diera cuenta. A B C D
- 31 Me cuesta mucho expresar agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados. A B C D
- 32 Muchas veces prefiero ceder, callarme o «quitarme de en medio» para evitar problemas con otras personas. A B C D
- 33 Hay veces que no sé negarme a salir con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces. A B C D

**COMPRUEBE QUE HA DADO UNA CONTESTACIÓN  
 A CADA UNA DE LAS FRASES**

Nombre y apellidos		Edad	Sexo
Centro		Fecha	

## PERFIL

Centil	I	II	III	IV	V	VI	Glo	Centil
99	0	0	0	0	0	0	0	99
95	0	0	0	0	0	0	0	95
90	0	0	0	0	0	0	0	90
85	0	0	0	0	0	0	0	85
80	0	0	0	0	0	0	0	80
75	0	0	0	0	0	0	0	75
70	0	0	0	0	0	0	0	70
65	0	0	0	0	0	0	0	65
60	0	0	0	0	0	0	0	60
55	0	0	0	0	0	0	0	55
50	0	0	0	0	0	0	0	50
45	0	0	0	0	0	0	0	45
40	0	0	0	0	0	0	0	40
35	0	0	0	0	0	0	0	35
30	0	0	0	0	0	0	0	30
25	0	0	0	0	0	0	0	25
20	0	0	0	0	0	0	0	20
15	0	0	0	0	0	0	0	15
10	0	0	0	0	0	0	0	10
5	0	0	0	0	0	0	0	5
1	0	0	0	0	0	0	0	1

Sumar las puntuaciones de cada columna para obtener la puntuación de cada escuela.  
Luego se sumarán las puntuaciones de todas las escuelas para obtener la puntuación global.

	I	II	III	IV	V	VI
1	4 3 2 1					
2	4 3 2 1					
3		1 2 3 4				
4		4 3 2 1				
5				4 3 2 1		
6				4 3 2 1		
7				1 2 3 4		
8					4 3 2 1	
9					4 3 2 1	
10	4 3 2 1					
11	4 3 2 1					
12		4 3 2 1				
13			4 3 2 1			
14				4 3 2 1		
15				4 3 2 1		
16					1 2 3 4	
17						4 3 2 1
18						1 2 3 4
19	4 3 2 1					
20	4 3 2 1					
21		4 3 2 1				
22			4 3 2 1			
23				4 3 2 1		
24				4 3 2 1		
25					1 2 3 4	
26					4 3 2 1	
27						4 3 2 1
28						
29						
30	4 3 2 1					
31	4 3 2 1					
32		4 3 2 1				
33			4 3 2 1			

Centil  I  II  III  IV  V  VI  Glo

Consulte los baremos del Manual para interpretar las puntuaciones (PT) de la derecha y anote aquí arriba las puntuaciones centiles que ha obtenido. Finalmente, elabore el perfil en centiles para disponer de una visión general de las habilidades sociales del sujeto.

PD

PD Global



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAP.H- Felileo

**INSTRUMENTO A VALIDAR:**

Escala de satisfacción laboral st- org

**OBJETIVO GENERAL:**

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAP.H- Felileo

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1 Determinar el grado de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del GAP.H- Felileo
- 2 Identificar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del GAP.H- Felileo
- 3 Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

**DATOS DEL EVALUADOR**

**NOMBRE:** Verónica Patricia Masquera Bassante

**PROFESIÓN:** Psicóloga Industrial

**OCUPACIÓN:** Empleado Privado

Verónica Masquera B  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 01 de febrero de 2019



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAD.M. - Pelileo

**INSTRUMENTO A VALIDAR:**

EHS Escala de habilidades sociales

**OBJETIVO GENERAL:**

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAD.M. - Pelileo

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Determinar el grado de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del GAD.M. - Pelileo
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del GAD.M. - Pelileo
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

**DATOS DEL EVALUADOR**

**NOMBRE:** Verónica Patricia Mosquera Passante

**PROFESIÓN:** Psicóloga Industrial

**OCUPACIÓN:** Empleado Privado

*Verónica Mosquera*  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 01 de Febrero de 2019





# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

### NOMBRE DEL PROYECTO:

las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADP - Pelileo

### INSTRUMENTO A VALIDAR:

Escala de satisfacción laboral sl-019

### OBJETIVO GENERAL:

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GADP - Pelileo

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el grado de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del GADP - Pelileo
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del GADP - Pelileo
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

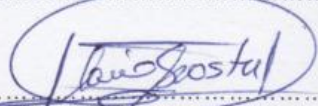
El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

### DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paul Acosta

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCUPACIÓN: Docente

  
FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 01-02-2019



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del C.A.P.A. - Teliteo

**INSTRUMENTO A VALIDAR:** EHS - Escala de habilidades sociales

**OBJETIVO GENERAL:**

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del C.A.P.A. - Teliteo

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1 Determinar el grado de habilidades sociales que mantienen los colaboradores del C.A.P.A. - Teliteo
- 2 Identificar el nivel de satisfacción laboral poseen los colaboradores del C.A.P.A. - Teliteo
- 3 Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

**DATOS DEL EVALUADOR**

**NOMBRE:** Paul Acoster

**PROFESIÓN:** Psicólogo Industrial

**OCCUPACIÓN:** Docente

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 01-03-2019



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del CADM - Pelileo

**INSTRUMENTO A VALIDAR:**

Escala de satisfacción laboral sl - org

**OBJETIVO GENERAL:**

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del CADM - Pelileo

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1 Determinar el grado de habilidades sociales que manifiestan los colaboradores del CADM - Pelileo
- 2 Identificar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del CADM - Pelileo
- 3 Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

**DATOS DEL EVALUADOR**

**NOMBRE:** Santiago Gualpa

**PROFESIÓN:** Psicólogo Clínico - Maestría en Dirección Estratégica en recursos humanos

**OCUPACIÓN:** Empleado público - docente

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 21-01-2019



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAD.M - Pelileo

INSTRUMENTO A VALIDAR:

ETHS - Escala de habilidades sociales

OBJETIVO GENERAL:

Investigar las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores del GAD.M - Pelileo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el grado de habilidades sociales y mantener a los colaboradores del GAD.M - Pelileo
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral poseen los colaboradores del GAD.M - Pelileo
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Santiago Gualpa

PROFESIÓN: Psi. Clínica (Maestría) en Dirección estratégica en recursos humanos

OCUPACIÓN: Empleado pública - Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: .....

PICTOGRAMAS

