



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON LAS
HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de
la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.**

Autor

Merino Vaca Christian Alexander

Tutor

MSc. Diego Fidel Vaca Quintana

AMBATO – ECUADOR

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Diego Fidel Vaca Quintana con C.I. 180343271-3, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación, nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “**LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**”, desarrollado por Merino Vaca Christian Alexander, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicólogo 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, 28 de Julio del 2020

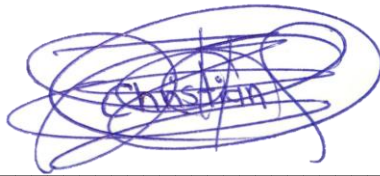


MSc. Diego Fidel Vaca Quintana.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Universidad Tecnológica Indoamérica, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad del autor de este trabajo de titulación.

Ambato, 28 de Julio del 2020



Christian Alexander Merino Vaca

C.I. 160064114-4

AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL

Yo, Christian Alexander Merino Vaca, declaro ser autor del Proyecto de titulación, **“LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA”**, como requisito para optar al grado de Psicólogo 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 veinte y dos días del mes de abril del 2020, firmo conforme:

Autor: Christian Alexander Merino Vaca.

Firma:  _ _ _ _ _

Número de Cédula: 160064114 – 4.

Dirección: Tungurahua – Baños de Agua Santa.

Correo Electrónico: christianchakal@gmail.com

Teléfono: 0984869054.

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

Psic. Cl. Maria Augusta López Mg.

.....
Ps.Cl.Maria Augusta López Loyola
Presidenta

Ps.Ed. Verónica Nataly Hidalgo Vásquez

.....
Ps.Ed. Verónica Nataly Hidalgo Vásquez
Vocal

Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa

.....
Dr.Fernando Renato Betancourt Ulloa
Vocal

Ambato, 28 de Julio del 2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi tesis a mis padres, a mi esposa e hija quienes son el motor para salir adelante y no darme por vencido, sé que he tenido caídas a lo largo de mi vida, pero de esas caídas he aprendido a levantarme para seguir luchando por los objetivos que me he planteado en la vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a DIOS por darme la sabiduría y fortaleza para poder terminar mi carrera profesional y así mismo a todos los docentes de la Universidad Tecnológica Indoamérica por transmitirme todos sus conocimientos, finalmente quiero agradecer a la Cooperativa de Taxi 13 de Abril por toda la colaboración prestada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.....	2
Contextualización.....	2
Antecedentes	4
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica	5
Fundamentaciones.....	6
Fundamentación Filosófica	6
Fundamentación Psicológica.....	6
JUSTIFICACIÓN	8
Objetivos	9
MARCO CONCEPTUAL.....	10
RASGOS DE PERSONALIDAD	10
Teorías de Rasgos de Personalidad	12
Trastornos de Personalidad	19
Trastornos de Personalidad Grupo A	19

Trastornos de Personalidad Grupo B	21
Trastornos de Personalidad Grupo C	23
HABILIDADES SOCIALES.....	26
Teorías.....	27
Tipos de habilidades sociales.....	30
Factores de Construcción	34

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	36
Población y Muestra.....	36
Métodos, técnicas e instrumentos	37
Procedimientos para obtención y análisis de datos	39
Actividades.....	39

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
CAPITULO IV	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
DISCUSIÓN	62
CAPITULO V	64
PROPUESTA.....	64
ANEXOS	76

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Técnicas e instrumentos	37
Tabla N° 2. Neuroticismo	40
Tabla N° 3. Extraversión.....	41
Tabla N° 4. Apertura.....	42
Tabla N° 5. Amabilidad	43
Tabla N° 6. Responsabilidad.....	44

Tabla N° 7. Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales.....	45
Tabla N° 8. Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor	46
Tabla N° 9. Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad.....	47
Tabla N° 10. Factor 4 Decir no y cortar interacciones.....	48
Tabla N° 11. Factor 5 Hacer peticiones	49
Tabla N° 12. Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	50
Tabla N° 13. Factor Global	51
Tabla N° 14. Frecuencia observada Neuroticismo	53
Tabla N° 15. Frecuencia esperada Neuroticismo.....	53
Tabla N° 16. Tabla de Contingencia Neuroticismo	54
Tabla N° 17. Frecuencia observada Extraversión	54
Tabla N° 18. Frecuencia esperada Extraversión	55
Tabla N° 19. Tabla de Contingencia Extraversión	55
Tabla N° 20. Frecuencia Observada Apertura	55
Tabla N° 21. Frecuencia Esperada Apertura.....	56
Tabla N° 22. Tabla de Contingencia Apertura.....	56
Tabla N° 23. Frecuencia Observada Amabilidad	57
Tabla N° 24. Frecuencia Esperada Amabilidad.....	57
Tabla N° 25. Tabla de Contingencia Amabilidad	57
Tabla N° 26. Frecuencia Observada Responsabilidad.....	58
Tabla N° 27. Frecuencia Esperada Responsabilidad	58
Tabla N° 28. Tabla de Contingencia Responsabilidad	58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Neuroticismo	40
Grafico N° 2 Extraversión	41
Grafico N° 3. Apertura.....	42

Grafico N° 4. Amabilidad	Error! Bookmark not defined.
Grafico N° 5. Responsabilidad	44
Grafico N° 6. Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales.....	45
Grafico N° 7. Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor	47
Grafico N° 8. Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad.....	47
Grafico N° 9. Factor 4 Decir no y cortar interacciones	48
Grafico N° 10. Factor 5 Hacer peticiones	49
Grafico N° 11. Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	51
Grafico N° 12. Factor Global.....	51

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

RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA: LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON LAS
HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

AUTOR: Christian Alexander Merino Vaca.

TUTOR: MSc. Diego Fidel Vaca Quintana.

RESUMEN:

Esta investigación tiene como objetivo determinar la posible relación entre los rasgos de personalidad y las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa. Para estimar las dimensiones de los rasgos de personalidad se utilizó la herramienta psicológica NEO-FFI y para identificar los perfiles de habilidades sociales se utilizó el test EHS. Se evidencia que en la Cooperativa de taxi 13 de Abril el rasgo predominante de personalidad es el Neuroticismo ya que está presente en las tres terceras partes de la población, mientras que la mayoría de las habilidades sociales están afectadas presentando niveles bajos. Se utiliza el estadístico Chi- cuadrado para analizar la asociación entre las variables; se acepta la hipótesis nula donde se demuestra que no existe relación entre las variables mencionadas. Analizando los resultados se procura mejorar las habilidades sociales de los socios implementando una propuesta que incluye tres talleres para el manejo de las mismas con técnicas como el modelado cognitivo y aserción positiva.

PALABRAS CLAVES: Habilidades sociales, Neuroticismo, Rasgos de personalidad.

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

**THEMA: PERSONALITY TRAITS AND THEIR RELATIONSHIP WITH
SOCIAL SKILLS IN THE PARTNERS OF THE TAXI COOPERATIVE
APRIL 13, CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

AUTHOR: Christian Alexander Merino Vaca.

TUTOR: MSc. Diego Fidel Vaca Quintana.

ABSTRACT:

This research aims to determine the possible relationship between personality traits and social skills in the members of the Taxi Cooperativa 13 Abril de in the canton of Baños de Agua Santa. The NEO-FFI psychological tool was used to estimate the dimensions of the personality traits and the EHS test was used to identify the social skills profiles. It is evident that in the taxi cooperative 13 de Abril the predominant personality trait is Neuroticism since it is present in three thirds of the population, while most social skills are affected presenting low levels. The Chi-square statistic is used to analyze the association between the variables; the null hypothesis is accepted where it is shown that there is no relationship between the mentioned variables. Analyzing the results, the aim is to improve the social skills of the partners by implementing a proposal that includes three workshops to manage them with techniques such as cognitive modeling and positive assertion.

KEYWORDS: Social skills, Neuroticism, Personality traits.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en estudiar los Rasgos de Personalidad y su relación con las Habilidades Sociales en los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños De Agua Santa. En la actualidad, se reconoce la importancia de las habilidades sociales en varias facetas de la vida diaria, pues ayudan a relacionarse de mejor manera con otros individuos, facilitan la integración y la comunicación efectiva y el normal desenvolvimiento de las personas en sociedad. La investigación fomenta el uso de diversas habilidades sociales dentro de la Cooperativa de Taxis, teniendo como objetivo diseñar un plan de intervención mediante técnicas cognitivas conductuales, donde todos los conductores puedan colaborar e intervenir para el desarrollo interpersonal y empresarial. La investigación consta de cinco capítulos.

En el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, la contextualización, antecedentes relacionados a las dos variables, fundamentaciones psicológicas y epistemológicas, y la justificación. El Capítulo II consta de la metodología donde se menciona la población, el diseño de la investigación y los instrumentos de evaluación utilizados. Por otro lado, en el Capítulo III se observa el análisis e interpretación de los datos obtenidos y la prueba de hipótesis; a su vez en el Capítulo IV se presenta las conclusiones, recomendaciones y discusión. Para finalizar la investigación, en el Capítulo V se da lugar al diseño de una propuesta dirigida a la solución de una problemática.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Las habilidades sociales son importantes en el desarrollo de relaciones humanas de calidad y para generar vínculos saludables entre individuos. Una relación saludable entre personas, puede ser de particular importancia para una empresa como la Cooperativa de Taxi 13 de abril del Cantón Baños de Agua Santa, ya que, con el transcurso del tiempo, se pueden generar dificultades en la convivencia entre compañeros como también con los clientes. De acuerdo a lo observado en la convivencia de los empleados de la empresa y las entrevistas con los socios, se ha constatado ciertas molestias y dificultades en la relación entre empleados y clientes, problemática que se ha suscitado desde algún tiempo atrás. Ciertas características personales de los empleados de la empresa los lleva a tener un carácter explosivo que dificulta la relación con otros empleados y con los clientes. Este aspecto preocupa mucho a los dueños de la empresa razón por la cual se visualiza como importante investigar si los rasgos de personalidad influyen en el desarrollo de las habilidades sociales de la Cooperativa de Taxi 13 de abril.

Contextualización

A nivel mundial el Centro de Investigaciones Pew Research Center (2016) con sede en Washington D.C., en los Estados Unidos, revela un estudio sobre habilidades sociales y el éxito profesional. Este estudio señala que las ocupaciones que requieren la combinación de altas habilidades sociales y analíticas, como trabajos gerenciales o docentes, han crecido un 94%, de 39 millones de puestos en 1980 a 76 millones de puestos en 2015. Los empleos demandantes de estas habilidades son mayoritariamente ocupados por mujeres, quienes, si bien representan el 47% de la fuerza laboral total, constituyen la mayoría en los puestos de trabajo donde el perfil social y analítico es más importante.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2016), realizó una publicación sobre las habilidades para el progreso social, el poder de las habilidades sociales y emocionales, donde menciona que: “Los jóvenes que tienen una base social y emocional sólida pueden prosperar mejor en un mercado laboral sumamente dinámico y determinado por las habilidades si perseveran y trabajan mucho” (p.26). Pues estos individuos al poseer capacidad de control de impulsos pueden cultivar estilos de vidas saludables y mantener relaciones interpersonales sólidas, como la empatía, el altruismo, son factores que apoyan socialmente a comprometerse activamente con la humanidad.

En Latinoamérica El Banco Mundial (2014) presentó datos estadísticos en su estudio Fortaleciendo las Habilidades y la Empleabilidad en el Perú. El estudio se basa en una encuesta reciente a empleadores de 900 empresas y una encuesta única en América Latina que mide por primera vez las habilidades cognitivas y socio-emocionales de la fuerza laboral a 2,700 trabajadores y como inciden en la empleabilidad, hallándose que un 40% destaca la falta de habilidades socio-emocionales.

En México, el centro de Investigación y Estudios Educativos y Sindicales de la Actualidad (IEESA, 2017) realizó una investigación en cuanto al desarrollo de las habilidades socioemocionales en la escuela, donde afirma que: “se ha podido asociar que los factores de las habilidades sociales como la perseverancia, capacidad de atención y sensación de autoeficacia se traducen a mejores calificaciones” (p.2). El entablar adecuadas relaciones interpersonales basadas en el respeto y la cooperación influye de forma positiva en la labor colaborativa; por tanto es importante reconocer la necesidad de incluir las habilidades sociales dentro de un curriculum educativo.

Finalmente, se realizó una investigación en Ecuador donde el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2015) menciona que:

Se ha trabajado en el desarrollo de habilidades sociales, así como en la inclusión familiar y comunitaria de personas con discapacidad desde los 18 y 64 años de

edad; por un período de cuatro años y una vez que logren el desarrollo del 75% de sus habilidades egresan para ser incluidos a nivel laboral y educativo. (p.1)

En el marco de las competencias suscita el ejercicio de los derechos de los individuos con discapacidad con el fin de fortalecer el desarrollo y el mejoramiento de sus habilidades e inclusión plena.

Antecedentes

Investigaciones realizadas por Cáceres (2017) sobre los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador de Lima-Perú, demostraron que el estrés laboral y las habilidades sociales presentan una relación inversa y estadísticamente significativa en los conductores de la empresa. La dimensión de estrés laboral crónico presenta relación inversa y significativa con las habilidades sociales en los conductores, así también el estrés laboral y sus dimensiones (estrés agudo, crónico) presentan un nivel alto en la mayor parte de los conductores y en las habilidades sociales el nivel que predomina en la mayor parte de los conductores de la empresa, fue debajo del promedio a inferior, no obstante, este puede deberse no solo a un inadecuado desarrollo de las variables, sino también a un patrón de conducta aprendido a fin de obtener la adaptación y aprobación de su contexto.

De la misma manera, Mosquera (2017) realizó un estudio sobre conductores reincidentes con multas municipales en la ciudad de Quito donde llega a la conclusión que, si bien es cierto que la dinámica de conducción agresiva puede surgir en momentos y en casos aislados, y que el ambiente o las reacciones de otros conductores provocan una reacción desfavorable por parte de los conductores profesionales, definitivamente las probabilidades de que afronte de manera correcta estos eventos estresantes aumentaban con un entrenamiento en habilidades sociales. Por lo tanto, la probabilidad de alcanzar una regulación emocional adecuada y los medios para llegar a los mismos se vuelve importante. El reincidente ya no reacciona violentamente, no incurre en conductas temerarias, deja los comportamientos agresivos, tanto en el estilo de conducción como en la manera de ver a los otros conductores. Otro argumento a considerar es que no solo el individuo entrenado resulta beneficiado, pues en una

situación de alteración emocional en la vía, basta con que un conductor reaccione de una mejor manera que el otro (ej. Conducción defensiva) para que el desenlace del problema sea totalmente distinto a la que podría haberse dado si ambos conductores no hubieran podido afrontar de manera correcta las demandas de la situación. Y así se produce una reacción en cadena, que beneficia a la comunidad de conductores en lugar de solo reducirse a un beneficio individual de quienes asisten al curso de recuperación de puntos que integre un Entrenamiento de Habilidades Sociales.

En última instancia, una investigación de Ochoa (2016) sobre los rasgos de personalidad de un grupo de conductores privados, concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre los rasgos de personalidad y las habilidades sociales. Además, se identificó los rasgos de personalidad predominantes en los individuos estudiados siendo el de mayor frecuencia el rasgo de extraversión indicando que los individuos prefieren poner aspectos más favorables de su personalidad y evitar lo menos desfavorable, mientras que el 13% presento un rasgo en afabilidad que se refiere a personas muy cooperativas, cordiales, generosas, altruistas y simpáticas.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La investigación contribuye en el ámbito social, debido a que las habilidades sociales es un componente para establecer buenas relaciones interpersonales, para saber comunicarse de forma apropiada y emitir conductas que fortalezcan la propia opinión, dejando de lado las conductas agresivas con otros individuos, además que contribuye al éxito laboral y emocional, cuando se habla de un individuo con competencia social, es cuando presenta un conjunto de habilidades que se pone en juego al enfrentarse con situaciones de la vida diaria; es donde se busca conductas apropiadas para desarrollarse en el medio. El desarrollo social es el factor más importante dentro de las habilidades sociales, por ésta razón es posible crear amistades, experimentar relaciones que hagan agradable la interacción, concediendo a las personas sensaciones de amabilidades y calidez.

Además de que es de gran utilidad el evaluar la personalidad, para conocimiento de sí mismos, permitiendo entender de mejor forma algunos aspectos de la vida,

entender el comportamiento y la interacción de los diferentes rasgos o variables, esto puede ayudar a comprenderse mejor a sí mismos y a su vez al crecimiento personal; obteniendo el perfil de personalidad y entendiendo su influencia en los diferentes aspectos de la vida, se puede entrenar en lo positivo y en lo negativo, por tanto se convierte en un proceso de enriquecimiento y crecimiento personal.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El Cognoscitivismo es una corriente epistemológica, la cual considera al individuo como un “sujeto activo” en relación a la percepción de lo que le rodea, aquí se toman en cuenta aspectos como la cognición, es decir los procesos mentales implicados en la producción del conocimiento, desde la percepción, memoria y aprendizaje, hasta la formación de conceptos y razonamiento lógico. De acuerdo a Zavala (2015) “El cognitivismo se enfoca en la manera cómo el procesamiento de la información influye en el entendimiento de lo que nos rodea, basado en que el ser humano contrasta información nueva con un esquema o información preexistente” (p. 3). Esta investigación se abordará desde el punto de vista del cognoscitivismo; ya que resalta la importancia existente entre las interacciones sociales en la adquisición de las habilidades y los conocimientos del individuo a través de las experiencias previas; de tal manera se relaciona con el tema del presente trabajo de investigación, tomando en cuenta que las habilidades sociales son factores clave para la interacción de la personas con su entorno y de cómo éstas influirán en la manera de responder ante determinada situación.

Fundamentación Psicológica

Éste trabajo de investigación se basará en el enfoque cognitivo- conductual, pues estará orientada a comprender la posible relación que existe entre dos componentes cognitivos; rasgos de personalidad y las habilidades sociales. Tanto los factores cognitivos, como los conductuales están relaciones entre sí. Según este enfoque:

La conducta es explicada mediante múltiples series de procesos que realiza la mente como son (memoria, atención, percepción, formación de conceptos, procesamiento de la información, resolución de conflictos, etc.) puesto que éstos son únicos y exclusivos ya que dependen de las vivencias o experiencias, así se puede considerar al individuo como un ente activo que procesa, selecciona, codifica, transforma y recupera información proveniente del exterior para actuar conforme lo determine su cognición. (Sandoval, 2017, p.23)

La conducta humana es aprendida, pero este aprendizaje no radica en un vínculo asociativo entre estímulos y respuestas sino en la formación de relaciones de significado personales, esquemas cognitivos o reglas, y que, igualmente los aspectos cognitivos, afectivos y conductuales están interrelacionados, por lo que un cambio en uno de ellos afecta a los otros dos elementos. Los procesos cognitivos son componentes que ayudan a la codificación, almacenamiento y recuperación de la información existentes en las estructuras cognitivas como son esquemas. Los esquemas constituyen construcciones mentales subjetivas, más o menos estables, que actúan como filtros a la hora de percibir el mundo por parte del individuo siendo estables que constituyen la base de la regularidad de las interpretaciones de la realidad.

Justificación

La importancia del presente trabajo investigativo es describir la posible relación entre los rasgos de personalidad y las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa. Debido a que las habilidades sociales hoy en día son fundamentales para entablar relaciones interpersonales adecuadas y eficaces dentro y fuera del trabajo, un manejo adecuado de las mismas mejorará las relaciones entre empleados y socios de la cooperativa. Además, mediante esta investigación se obtendrá mayor información sobre el tema analizado lo que abrirá las puertas a un campo de investigación poco aprovechado dentro de la psicología en el país.

Esta investigación es original debido a que no se ha presentado una investigación similar en el país. Así mismo, resulta novedoso a la hora de dar una visión actual de la problemática que está sucediendo en la población investigada, haciendo énfasis en el ámbito de la personalidad y de las habilidades sociales como base fundamental para entender las dificultades que se presentan en los choferes de taxi.

Este estudio es factible gracias a la colaboración de los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa, quienes proporcionarán información relevante, espacio, tiempo para llevar a cabo la investigación propuesta; además se cuenta con los instrumentos adecuados, bibliografía documental y herramientas web que permiten la recolección de datos esperados.

Los beneficiarios de la investigación serán los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa, ya que van a obtener información acerca de los rasgos de personalidad y los perfiles de habilidades sociales de sus empleados.

Objetivos

Objetivo General

Investigar la relación entre los rasgos de personalidad y las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa

Objetivos Específicos

- Describir los rasgos de personalidad de los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa
- Identificar las escalas de las habilidades sociales de los socios de la Cooperativa de Taxi 13 De Abril del Cantón Baños De Agua Santa.
- Diseñar una propuesta al problema detectado.

MARCO CONCEPTUAL

RASGOS DE PERSONALIDAD

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (citado por Viteri, 2016) los rasgos de personalidad se definen como: “aquel patrón que dirige la manera de pensar, sentir y actuar, así como su estilo de vida y su manera de adaptación individual; la personalidad es el resultado de la combinación de factores evolutivos, constitucionales y sociales” (p.1). Es decir, es un conjunto de rasgos consistentes que definen la conducta de una persona tomando en cuenta características físicas, genéticas y sociales que lo hacen diferente con respecto al resto de individuos, los cuales se van desarrollando a lo largo de su evolución física y mental, teniendo marcas significativas en la niñez, adolescencia e inicios de la adultez.

La personalidad de cada individuo es el resultado de la relación característica que tienen sus sistemas psíquicos: percepción, cognición, emoción, motivación y acción. Y es sobre todo en la acción, en su manera de comportarse y enfrentarse al medio donde se hace patente la personalidad, en cierto modo la personalidad es el conjunto de patrones que los individuos desarrollan para afrontar experiencias procesadas por rasgos que en conjunto y relación con el contexto social se activan en direcciones específicas desarrollando múltiples experiencias integradoras, sin embargo las características de personalidad pueden presentarse en diferentes grados o estabilidad a lo largo de la vida (Camarillo, 2015).

Para conformar la personalidad existen bases comportamentales que manifiesta un individuo tales como el carácter y temperamento. Así como menciona Millon (2014) “Carácter es el concepto que define a aquellas características que son adquiridas durante el crecimiento, a través de la socialización y se relacionan de forma directa con las normas sociales en las cuales se desenvuelve el individuo” (p.12). Hace mención a las características que se van adquiriendo conforme a lo largo de la vida, por lo cual es inconsistente, es decir, se puede ir modificando de acuerdo a las experiencias de la

persona. Y el temperamento está constituido por características heredadas desde la concepción, estas poseen menos posibilidades de modificación. Como Magallón (2014) menciona “el temperamento es un sustrato biológico donde está conformado por estructuras químicas y neurológicas que son la base de respuestas a estímulos específicos” (p.3). Cada persona tiene una constitución, es decir, una unidad biofísica global con características que enfocan la individualidad psicológica del sujeto, tomando en cuenta que sus tendencias y disposiciones individuales se asocian a una fisiología.

Se presenta dos conceptos estos son: la personalidad y los rasgos que vienen a ser aspectos prominentes que se exponen en una amplia escala de contextos sociales y personales significativos, comprende actitudes que se adquieren y se forjan a lo largo del tiempo-espacio. Feldman (citado por Arango, 2015) describe: “el rasgo como características que todos los seres humanos poseen, pero cada uno tiene un grado medible que se puede aplicar en una persona en particular ” (p.11). Los rasgos no son observables, en cambio el comportamiento sí, y a partir de este es posible intervenir con un análisis y abstraer los tipos de comportamiento que un individuo puede presentar; los rasgos se derivan de manera implícita a los comportamientos observables. A través del tiempo y las diferentes situaciones se ve reflejado la conducta como consistente y regular.

De acuerdo a Palmero y Fernández (citado por Viteri, 2016) “Los rasgos en cuanto a su estructura se caracteriza por tener unidades, que se refieran a los aspectos estables, consistentes y durables de la personalidad” (p.32). Se entiende como conceptos estructurales a conceptos como rasgos o tipos. El término rasgo hace referencia a la consistencia de las respuestas de una persona frente a distintas situaciones, es un término descriptivo. El concepto tipo se refiere al conjunto de rasgos diferentes. Por lo que el tipo requiere un mayor nivel de regularidad y consistencia de la conducta.

Teorías de Rasgos de Personalidad

A lo largo de los siglos varios autores han definido a la personalidad como conjunto de caracteres que definen el actuar de una persona o también rasgos individuales que dan regularidad o consistencia de la conducta humana, el fin de cada autor es describir diferencias individuales que en esencia forman la personalidad. Por ese hecho se investigará el punto de vista de cada autor para tener una perspectiva más amplia acerca de la personalidad y sus diferencias.

Cuando se habla acerca de la teoría de Allport, se fundamenta que la personalidad es una organización que se debe entender como un dinamismo debido que constantemente se modifica, es psicológica y física porque integra cuerpo y mente, se determina puesto que se entrelaza al pasado y futuro, siendo que cada característica es única. Tal como menciona Allport (citado por Viteri, 2016) “La personalidad es un conjunto dinámico particular, que regula los sistemas determinando el ajuste de la persona a su ambiente” (p.34). En efecto, la personalidad es un conjunto que integra mente y cuerpo donde se desarrolla en función del ambiente que determinan sus pensamientos, conductas, características propias de una persona, por lo que al definir la personalidad no se habla de algo simple más bien de una entidad real.

Los rasgos son característicos de un individuo, a su vez son determinados por cualidades que son distintivas en cada ser, el rasgo es independiente del observador y representa una existencia normal. Allport postuló tipos de rasgos, los rasgos individuales y comunes. Los rasgos comunes se aplican en los grupos de individuos que se identifican a una misma cultura, etnia o lengua. Así determinó Allport (Boeree, 2014.) “Los rasgos comunes son aquellas características entre individuos, permite contrastar a los individuos dentro de una determinada sociedad, es decir son rasgos comparables que permiten relacionar disposiciones comunes con otras personas”. (p.98). Es característico de los rasgos comunes que permite comparar a los individuos dentro de una determinada cultura, es decir son rasgos semejantes que permiten relacionar disposiciones comunes con otras personas.

En cuanto a los rasgos individuales determinan específicamente como es una persona ante una situación como por ejemplo existen individuos con características obsesivas pero cada individuo se diferencia uno del otro, tomando en cuenta que una persona puede ser obsesiva con su trabajo y otra con su limpieza en el hogar, diferenciándose entre sí; y a su vez los rasgos comunes determinan a un conjunto de personas con características similares tales como signos y síntomas que se establece a una persona si está dentro de un grupo de trastornos de personalidad. Así como menciona Allport (citado por Camarillo, 2015) “los rasgos individuales son de importancia, debido que hacen referencia a un rasgo característico y único para la persona, describen de forma más precisa la personalidad del individuo” (p.67). Estos rasgos son de importancia porque influyen sobre la conducta de la persona en situaciones determinadas, dando particularidades a cada individuo ya que existen situaciones similares, pero con diferentes conductas que hacen incomparables a una persona de otra.

Existen categorías que permiten ver las actitudes y características principales de la persona, estos pueden llegar a ser predominantes, se establecen en situaciones determinadas. Se consideraron tres niveles: los rasgos cardinales, centrales y secundarios que éstos prevalecen en él individuo. Tomando en cuenta que Allport (citado por Arango, 2015) “menciona que es la característica innata fundamental que se aprende o se adopta, casi siempre hasta el punto que la persona se da a conocer sólo a través de estos rasgos” (p.46). De esta manera estos rasgos se desarrollan a lo largo de su evolución y su objetivo es ayudar a la búsqueda de su propósito en la vida y en una sociedad.

En primera instancia los rasgos cardinales son características generales en los fundamentos básicos de la personalidad tales como puntualidad, honestidad o solidaridad, siendo básicamente los valores morales de la persona. Así como menciona Allport (citado por Villamarin, 2017) “los rasgos cardinales son aquellos que forman parte del propio núcleo del individuo afectando en gran parte al conjunto de conductas que el sujeto es capaz de emitir en una situación determinada, siendo con mayor

influencia en el modo de ser de cada persona” (p.78). Con mayor frecuencia se suele referir a personajes de la historia como por ejemplo Juana de Arco que con grandes proezas y hazañas memorables se solidarizó y se sacrificó por su pueblo; en efecto pocas personas desarrollan unos rasgos cardinales por su influencia en la sociedad.

Los rasgos centrales son comunes en las personas, pero menos persistentes y dominantes, siendo así los más característicos de la personalidad, éstos describen las características excepcionales y únicas de las personas, por ejemplo; un individuo agresivo no siempre va a manifestar esta conducta en todas las situaciones que se encuentre, pero llega a ser algo característico de esta persona, saber de ellos es bastante útil y pueden usarse para definir a las personas. Así como los define Allport (citado por Aguilar, 2016) “son las características generales que forman los fundamentos básicos de la personalidad. Los rasgos centrales, aunque no son tan dominantes como rasgos cardinales, son las características principales que se utilizan para describir a la persona” (p.19). Estos rasgos son aquellos que se presentan en determinadas situaciones en las cuales podrán dar pautas para describir a una persona, aunque no siempre son observables en el comportamiento.

Así también existen los rasgos secundarios que no constituyen una parte fundamental de la personalidad, pero están relacionados con las actitudes o preferencias individuales, por lo general aparecen en ciertas situaciones o circunstancias específicas, esto determina la complejidad de la personalidad tal como se muestra en ciertas situaciones, por ejemplo, una persona sumisa que se molesta y pierde los estribos. (Arango, 2015)

Uno de los principales autores del estudio de la personalidad fue Eysenck, su enfoque fue enmarcado en la teoría de los rasgos, debido a que la conducta se determina por atributos estables siendo las unidades primordiales de la propia personalidad; a su vez se convierte en predisponentes para que un individuo actúe de manera determinada. Eysenck (citado por Viteri, 2016) menciona que:

Al desarrollar su teoría de la personalidad, fundamentaba que la personalidad de los individuos podía resumirse en dos rasgos principales. Eysenck basaba su

teoría bajo el fundamento de que la génesis de la personalidad dependía en mayor parte de factores psicológicos heredados, otorgando poca importancia a los factores e influencias ambientales (p.36).

Los rasgos y las dimensiones permanecen estables a lo largo de la vida del individuo a pesar de las diferentes experiencias sociales y ambientales, se relaciona también la inteligencia con los rasgos de personalidad y se menciona que un ser humano con un coeficiente intelectual alto probablemente tendría una personalidad más compleja que un ser humano con promedio bajo de inteligencia.

El autor propone una estructura jerárquica de la personalidad donde se puede ordenar el comportamiento en cuatro niveles, del más bajo al más alto. El primer nivel se halla en las respuestas que se observan una sola vez y que pueden ser o no característicos de la persona, por ejemplo, las vivencias de la vida cotidiana. Así también como el segundo nivel que representa a las respuestas habituales que suelen ocurrir frecuentemente por contextos semejantes, por ejemplo, si un individuo contesta un cuestionario por segunda vez, el objetivo sería obtener respuestas similares. Como tercer nivel se identifican a los actos habituales que se establecen por rasgos por ejemplo la sociabilidad, la impulsividad, vivacidad, entre otras. Por último, el cuarto nivel es el más importante ya que presenta generalidades y se encuentran factores como: Neuroticismo, Extraversión y Psicoticismo. (Camarillo, 2015)

La personalidad presenta de tres dimensiones propuestas por el autor en el cuarto nivel dentro de la jerarquización de la personalidad estos son: la extroversión siendo el nivel de sociabilidad, neuroticismo demuestra la estabilidad emocional y psicoticismo el grado de distorsión de la realidad. Los modelos de los rasgos influyen en la sostenibilidad de cinco grandes factores propuestos en los ejes de la personalidad, los cuales son: apertura a la experiencia, escrupulosidad, extroversión, agradabilidad y neuroticismo; estos surgen de forma muy consistente en diferentes poblaciones, como niños, estudiantes universitarios, adultos mayores, entre otros, dando una representación muy descriptiva de la personalidad (Saravia, 2013, p.8).

Los factores son suficientes para describir la personalidad de manera adecuada, pues a partir de estos se pueden hacer predicciones tanto a nivel fisiológico, psicológico y social. La personalidad se basa en dimensiones definidas por combinaciones de rasgos, que son: E- extraversión frente a introversión, N- neuroticismo frente a la estabilidad emocional y P- psicoticismo frente al control de impulsos. Cada uno posee rasgos específicos involucrados a las mismas. La de extraversión/introversión se relaciona con los rasgos de sociabilidad, vivacidad, actividad, asertividad, búsqueda de sensaciones, despreocupación, dominación y audacia. La de neuroticismo, estabilidad emocional se relaciona con: ansiedad, depresión, sentimientos de culpa, baja autoestima, tensión, irracionalidad, timidez y malhumor. La dimensión de psicoticismo es el encargado del control de impulsos y se relaciona con la agresividad, frialdad, egocentrismo, impersonalidad, impulsividad, antisocial, creatividad y dureza. Las personas con puntuaciones altas en los rasgos de cada una de las dimensiones se clasifican como extravertidas, neuróticas o psicóticas y viceversa. (Aguilar, 2016). Según la literatura se considera que en el nivel de extraversión depende de la activación reticular ascendente o SARA, los neuróticos presentan umbrales bajos de activación del cerebro visceral vinculados a sistema límbico siendo incapaces de inhibir o controlar sus reacciones emocionales; por último, el psicótico presentan niveles altos de testosterona y niveles bajos de MAO (mono amino oxidasa) por lo que incide en la degradación de neurotransmisores como dopamina y serotonina.

Cattell en su teoría habla acerca de la inteligencia y la personalidad, planteando la existencia de una inteligencia fluida y una inteligencia cristalizada. Realizo un análisis factorial sobre elementos estructurales básicos en la personalidad con la que definió los 16 factores o rasgos fundamentales en la personalidad humana a este instrumento psicológico se lo conoce como 16PF (16 Personality Factors).

Analiza el comportamiento de las personas en respuesta a determinadas situaciones en la vida cotidiana, también se enfoca en descubrir la mayor cantidad de rasgos de personalidad posibles con esto se pretende estudiar la personalidad y no tratarla. El enfoque es puramente científico y se fundamenta en las observaciones del

comportamiento humano mediante el análisis factorial, este es un procedimiento estadístico que evalúa la relación entre dos personas para identificar rasgos comunes.

Cada individuo tiene la capacidad de tener respuestas determinadas a diferentes situaciones, sabiendo que la personalidad se la estudia, mas no se la trata, dando cabida a diferentes rasgos de personalidad que cada cierta población va a tener en común. Así es como Engler (citado por Viteri, 2016), menciona que la evaluación de los rasgos es el camino para entender la estructura y funcionalidad de la personalidad, ya que al conocer los rasgos es viable efectuar predicciones a cerca de la conducta de los individuos. A diferencia de Allport, Cattell no menciona que los rasgos necesariamente posean alguna relación física neurológico (p.43).

Tomando en cuenta que el enfoque de esta teoría es netamente fundamentada en un análisis factorial, con observaciones del comportamiento a partir de un proceso estadístico que permite evaluar a diferentes personas con rasgos que se puede tener en común, gracias a dichos estudios investigativos se logro indentificar 16 rasgos básicos de personalidad. Así es como Engler (citado por Viteri, 2016), menciona:

Que la evaluación de los rasgos es el camino para entender la estructura y funcionalidad de la personalidad, ya que al conocer los rasgos es viable efectuar predicciones a cerca de la conducta de los individuos. A diferencia de Allport, Cattell no menciona que los rasgos necesariamente posean alguna relación físico neurológico (p.43).

En cuanto a la teoría efectuada se puede diferenciar las clasificaciones con un solo objetivo, es tener la capacidad de diferenciar de una persona a otra, dando pautas o patrones en los cuales se puede dar una predicción acerca de una conducta que un individuo pueda tener en determinadas ocasiones. Así se puede identificar diferentes rasgos, de acuerdo a su origen existen rasgos constitucionales que son determinados como biológicos o hereditarios, también se habla de los rasgos ambientales los cuales son adquiridos debido a experiencias o la interacción con el medio.

Existen rasgos de capacidades o aptitudinales son aquellos que dan recursos para solución de problemas; también se puede hablar acerca de los rasgos de personalidad o temperamentales estos dan a notar la forma particular o peculiar de comportamiento de la persona, como también se muestra los rasgos dinámicos que relacionan al individuo con la motivación. Cattell (citado por Arango, 2015) “menciona que son recursos en los cuales el individuo cuenta con situaciones determinadas en las que poner a prueba capacidades para solucionar problemas, con estilos y formas particulares de comportarse, tomando en cuenta que van relacionados con la motivación basados en deseos y necesidades individuales”. (p.98). Estos rasgos aluden a un aspecto motivacional de la conducta donde presentaran un nivel mas elevado de fluctuación.

De igual manera en función al grado de comunicabilidad hay rasgos comunes característicos de varias personas como la sociabilidad o inteligencia, así mismo los rasgos específicos definidos como características individuales de una persona donde el individuo procede de forma única ante una situación. Donde Cattell (citado por Viteri, 2016) “hace referencia a un rango de aplicación que consiste en rasgos comunes que aplica a todos los individuos y los rasgos específicos que vienen a ser lo exclusivo de la persona” (p.44). Ciertamente estos rasgos son patrones estables incluyendo a sentimientos y actos que individualizan a las personas puesto que son características intrínsecas que se exteriorizan a través de las conductas.

La personalidad de un individuo permite hacer un pronóstico sobre cómo se comportará ante diversos contextos, además se identifica diferentes categorías de rasgos y los efectos que se tiene sobre la conducta. La singularidad se debe a los rasgos de superficie y de origen de la personas. Como Cattell menciona que (citado por Aguilera, 2016) “Los de origen son los que dan la variedad de personalidades que constan y se basan en correlaciones sólidas que reaparecen a pesar de la población y de la situación específica, se refiere a que hay rasgos de personalidad que no importa la cultura, país, etnia o sociedad van a tener correlación entre individuos y por ende habra la agrupación de personalidad”. (p.44). Es importante saber que en el sistema del autor

los rasgos son elementos básicos de la personalidad, justo como el átomo es la unidad básica del mundo físico.

Trastornos de Personalidad

Cuando hablamos de trastornos nos referimos a afecciones de salud mental en las cuales una persona presenta patrones extensos de comportamientos irracionales, pensamientos y emociones donde cada uno de estos patrones son diferentes a las expectativas de su cultura en el cual se desarrolla la persona, ya que estos desórdenes mentales obstruyen en el modo de cómo se comportan las personas en el área laboral, académica, familiar y otros escenarios. Arango (2015) “El trastorno de la personalidad se determina por un esquema estable de conductas mal adaptativas, originadas en una anómala respuesta al ambiente que está desarrollándose la persona, y generando limitaciones en las esferas psicologías laboral, social e interrelacional” (p.25). La aparición de estos esquemas de comportamiento se remonta por lo general al comienzo de la adolescencia y principios de la adultez y, en casos, llega apariciones en la infancia.

A lo largo de los años los estudios se pudo obtener estos patrones de conducta vinculado con alteraciones esenciales en algunos estilos de comportamiento de un individuo; un trastorno de personalidad es estricto y se extiende a diferentes contextos que vive la persona, debido que los patrones de los pensamientos, impulsos, pensamientos y actitudes de una persona están de acuerdo con la totalidad de su personalidad.

Trastornos de Personalidad Grupo A

Este grupo contiene patrones de desconfianza y suspicacia, donde por lo general estas personas interpretan las intenciones de las demás como maliciosas y siempre mal intencionadas. Gonzáles (2017) “los trastornos de este grupo tienen un carácter excéntrico o extraño, es decir, son personas que se aíslan de su medio, prefieren la soledad; también poseen ideas, creencias y comportamientos extraños al común de la sociedad y emocionalmente son menos expresivos” (p.33). Aquellos individuos con dicho trastorno se comportan de manera fría y distantes, dificultando crear vínculos

con otras personas, así mismo tienden a desconfiar de los que lo rodean; teniendo como mecanismo de defensa la proyección sobre las otras personas, esto quiere que ellos transmiten sus defectos llegando hacer creer a los otros individuos que tienen la culpa o la responsabilidad de sus actos.

Las personas con un estilo paranoide de la personalidad tienen una sensibilidad para captar los detalles del ambiente donde se desenvuelven. Se caracteriza por sospechar y desconfianza profunda hacia los demás, tiene esa facilidad de darse cuenta de lo que sucede a su alrededor, vigilando firmemente las situaciones y personas de su entorno, siempre alerta de amenazas lo que provoca a un alejamiento de la gente y restricciones emocionales, poniendo a prueba a los demás y una sospecha constante.

Este tipo de personas son frías y distantes, se les dificulta generar vínculos con otras personas; desconfían a menudo de su entorno, por esta característica vigilan de manera constante las conductas de otros, se asustan y desconfían de las intenciones de los demás utilizando un mecanismo de defensa llamado proyección sobre otros, es decir, adjudican sus defectos, incapacidades, inseguridades y miedos en otros, haciéndoles creer que ellos, tienen la culpa o responsabilidad y no la persona misma (Aguilar, 2016).

Las personas con trastorno esquizoide tienen características como el distanciamiento de las relaciones sociales también restricciones emocionales, existe una baja capacidad para experimentar matices de la vida emocional, siendo personas reservadas, introvertidas con tendencia al asilamiento, por consecuente no se les facilita hacer amistades prefiriendo relaciones distantes y limitadas con los demás si interés en las actividades sociales, impidiendo relaciones íntimas con el sexo opuesto.

Existe personas esquizoides las cuales tienen características de ser tímidas, distantes, frías e introvertidas que por lo general evitan tener algún tipo de comunicación social, con esto se entiende que sus vínculos interpersonales son débiles e inestables, con preferencias a vivir en un mundo que no tenga que involucrase socialmente (Arango, 2015).

Los esquizotípicos son los más raros con un comportamiento extraño, su área cognitiva es desorganizada haciendo que presente ideas, creencias raras o pensamientos mágicos no acordes a la cultura que pertenece, en la esfera sexual presentan un limitante interés con las relaciones sexuales afectivas, experimentando una ansiedad ante contacto íntimo. Los individuos esquizotípicos se caracterizan por un comportamiento fuera de lo común, con tendencia a participación de sectas, especialmente con temas sobrenaturales, ocultismo o misteriosos; llegando al ser partícipes de los ocultismos, la brujería o la adivinación. Suelen tener dificultades con las relaciones sociales, teniendo problema en la emisión y la recepción de señales verbales y no verbales. Los comportamientos de estos sujetos pueden llegar extremos, extraños, desadaptativos sin llegar a un nivel de esquizofrenia, no obstante, pueden llegar a desarrollar una esquizofrenia dependiendo la gravedad de los síntomas (Camarillo, 2015).

Trastornos de Personalidad Grupo B

Está incluido por los trastornos de personalidad antisocial, límite, histriónico y narcisista, y estos se caracterizan por ser individuos exageradamente dramáticos, emocionales o erráticos, los trastornos de personalidad antisocial son aquellas personas que evitan el contacto social, no hay un interés por relacionarse con otras personas, no muestra respeto por las leyes, normas sociales y culturales, siempre busca su interés personal, además de llegar a agredir física o emocionalmente ya que no posee culpa y no le interesa las consecuencias de sus actos delictivos (González, 2012).

El trastorno antisocial de la personalidad se caracteriza por poseer desprecio y violación de los derechos de los demás, sus conductas centrales son el engaño y la manipulación, fracasando en la adaptación de las normas sociales en cuanto al comportamiento legal, conductas deshonestas, mentiras, estafas para beneficio propio o placer, por ello limitaciones morales.

El estilo de personalidad limítrofe está sujeto a comportamientos donde viven situaciones de mayor intensidad teniendo inestabilidad en relaciones caracterizado por un vínculo que altera la idealización de otro llevando a una desvalorización o

devaluación. Presentan un intenso miedo al abandono sea real o imaginario, separaciones o al rechazo y a cambios de ambiente, por ello realizan esfuerzos para evitarlo llevándoles a comportamientos de automutilación o suicidios (Gutiérrez, 2015).

La personalidad limítrofe, es aquella que se conoce también como borderline, debido a que son personas caracterizadas por ser inestables emocionalmente, tienden a un comportamiento errático, explosivo dramático, los individuos en este tipo de personalidad no tienen la capacidad para diferenciar términos medios, es decir, los aceptan o no los aceptan, están con ellos o los abandonan, confían o desconfían; esto quiere decir que sus relaciones interpersonales son inestables, con conductas extremas tales como conducir a gran velocidad, hacerse daño a sí mismos sucediendo de manera abrupta. El cual puede pasar de un extremo a otro indiscriminadamente y de manera intempestiva sin importar el lugar y con quien se hallen.

La personalidad histriónica se caracteriza por una emotividad generalizada con comportamientos de llamar la atención, debido a la búsqueda intensa de afecto y atención recurren a varios modos para obtenerlo, siendo que si no le llegan a conseguir se sienten incómodos, por lo que desarrollan una sensibilidad a los estados de ánimo y a los pensamientos de las personas a quienes desean agradar. Su manera de relacionarse con los demás es servicial, cordial y divertida donde considera sus relaciones más íntimas de las que parece, siempre preocupado por su apariencia física se muestra muy seductores, coquetos y provocativos, demostrando sus emociones de una forma exagerada teatral o dramática.

Las personas histriónicas son con las que se puede diferenciar con las siguientes características por lo general son expresivos, excéntricos, locuaces y extrovertidos, tienen como fascinación ser el centro de atención, las personas histriónicas son exageradas en sus actitudes con las demás personas que los rodean ya que utilizan su cuerpo y gestos para expresar su sentir, y su prioridad es su imagen y aspecto físico (Arango, 2015).

La característica esencial del trastorno de personalidad narcisista tienen la idea exagerada de sí mismas, es decir, que tiene sentimientos de grandeza que sobrepasan lo común, el término narcisista proviene del griego de narciso personaje que estaba enamorado de sí mismo, este tipo de personalidad se caracteriza por sobrevalorar sus capacidades o actitudes individuales y tienden a menospreciar como inferiores a las personas que los rodean, a nivel relacional tienden a vincularse con personas que distinguen como inferiores a ellos o se vinculan con personas que según su percepción son superiores o exitosos para sentirse de igual manera, sin embargo son muy sensitivos a críticas, juicios de valor y fracasos.

Una persona con trastorno narcisista, son personas que creen que merecen todo mérito especial, únicos, hasta exige una gran admiración y un trato especial. Tiene un comportamiento arrogante y se siente por encima de las normas de convivencia y las califica de superficiales o inaplicables a sí mismo. En sus relaciones interpersonales carece de empatía, cree merecer y espera favores especiales y utiliza a los otros para fortalecer el sí mismo, satisfacer sus deseos, sin importarle ni reconocer el derecho, los sentimientos y necesidades de los demás, por lo que presenta un vínculo interpersonal explotador (Camarillo, 2015, p.10).

Como trastorno narcisista existen características como la seguridad en uno mismo, la competitividad o la persuasión son aspectos sobrevalorados; lo que eso conlleva a la humillación, el menosprecio o destrucción del autoestima de los sujetos que no se adaptan a su estilo de productividad.

Trastornos de Personalidad Grupo C

Los individuos con el trastorno por Evitación sus personalidades traen consigo características como la ansiedad y la inhibición, llegando a preocuparse por sus acciones y por las consecuencias que pueden ocurrir en esos momentos, tienen miedo constante por las derivaciones de sus hechos.

Por lo general las personas con este trastorno de la personalidad por evitación son característicos por el temor al rechazo y a la humillación por parte de los demás,

tienen ese deseo de interacción con los demás sabiendo que les gusta y aprecian las relaciones sociales con grandes necesidades de afiliación. Su temor al rechazo lo vería obligado a evitar fiestas, citas con los iguales, lugares muy concurridos y situaciones sociales en general (Corchado, 2012).

El trastorno de personalidad por dependencia son caracterizados por poseer un patrón de sumisión con temor de separación, teniendo una necesidad excesiva que se ocupen de su vida evitando responsabilidades buscando ayuda y guía externa no sintiéndose capaz de tomar decisiones correctas. Viéndose débil e inadecuado sin confianza en sí mismo y desvaloriza sus capacidades y actitudes, por lo que no es capaz de emprender proyectos por su propia voluntad.

Los individuos con trastorno de personalidad por dependiente son aquellas que dependen de algo o de alguien, necesitan tener la aprobación o de la compañía de otras personas para tener esa fuerza de voluntad y poder realizar cualquier acción, aquel individuo siente que sin la presencia de alguien en su vida esa persona se siente vacía o incompleta para realizar cualquier actividad cotidiana; por lo general estos individuos necesitan poseer bienes materiales, buscar situaciones en las cuales se sientan cómodos o seguros y hasta el consumo de sustancias. Estos individuos se creen incapaces de cuidarse además de una baja autoestima, fuerza de voluntad en sí mismos y en actividades que lo hacen día con día (Camarillo, 2015).

Las personas con trastorno obsesivo compulsivo de la personalidad poseen patrones generales de preocupación por el orden, control interpersonal y el perfeccionismo, manteniendo una vida regulada, demasiado estructurada y estrictamente organizada, preocupados por los detalles, listas, horarios y normas. Por su obsesión al perfeccionismo afecta a toma de decisiones y finalización de tareas, estando por ello muy tenso reprimiendo los sentimientos y manteniendo sus emociones bajo control.

El comportamiento de un individuo con trastorno obsesivo compulsivo de la personalidad pretende controlar su vida y la de los demás que lo rodea, muy dedicado al trabajo y a la productividad generando excesos en estas áreas eliminando actividades

de ocio, poseen dificultades para delegar tareas o actividades por el echo de que les obsesiona el perfeccionismo, donde tienen una imagen de sí mismo, de disciplinados, aplicados, dignos de confianza, eficientes, leales y aplicados; sobrevalorando dichos aspectos. Así también presentan conductas con tendencia a acumular y dificultad para deshacerse de cosas que no usan y pueden ser viejos o desgastados sin un valor económico o sentimental (Aguilar, 2016).

HABILIDADES SOCIALES

Los seres humanos, al nacer precisan de otros individuos para cubrir las necesidades básicas que permitan sobrevivir, y además como seres sociales se necesita el contacto con otras personas para adquirir las normas y valores que permitirán adaptarse a la sociedad a la que un individuo pertenece, esto aumenta la posibilidad de tener éxito no sólo en lo personal, sino también en lo laboral.

Para entender que son las habilidades sociales Ontoria (2018) propone: “está ubicado dentro de la inteligencia interpersonal, y sería una competencia más difícil de adquirir ya que para desarrollarla el individuo necesita relacionarse con otros y es necesaria la adquisición de otras competencias” (p.10). Son un conjunto de hábitos que permiten mejorar las relaciones interpersonales, sentirse bien con uno mismo y con los demás, obtener lo que se quiere y conseguir que los demás no impidan lograr objetivos. Así también Peñafiel (2015) menciona: “Las habilidades sociales es la capacidad de relacionarse con los demás en forma tal que se consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas: tanto a corto como a largo plazo” (p. 17). Son capacidades y destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente alguna tarea a su vez permite relacionarse con las personas de manera adecuada, siendo capaces de expresar sentimientos, opiniones, deseos, necesidades en algunos contextos, sin perjudicar al resto.

Las características generales de las habilidades sociales se clasifican por los componentes básicos donde se da importancia a los verbales y no verbales, estos dos ayudan al desarrollo de la interacción social y al ser elementos que se aprende con el pasar del tiempo son idóneos de presentar dificultades; el lenguaje no verbal presenta dificultades en el control, debido a se puede mantener una conversación sin hablar usando mensajes y portando con información de sí mismo, la comunicación no hablada se presenta en ámbitos como por ejemplo, un discurso, así como el uso adecuado de los mismos puede reflejar un comportamiento eficaz; así también como los componentes verbal se conocen como herramientas que se utiliza para poder interactuar

con los demás, dentro de los mismos se puede mencionar los elementos paralingüísticos en donde se encuentra el tono, volumen, velocidad y fluidez de la voz (Llanos, 2015).

Es menester mencionar que con las habilidades sociales se involucran las interrelaciones entre los individuos, implica un conjunto de conductas aprendidas, aportando un factor social a algo impersonal, al convivir de forma adecuada con estos elementos se satisface de manera personal (Flores, García, Calsina, y Yapunchura , 2016).

Las habilidades de destreza interpersonal se relacionan con las personas que poseen experiencia al momento de utilizar las habilidades sociales en situaciones diferentes, por ejemplo, cuando una persona tiene problemas para decir no o enfrentarse a críticas de forma eficaz, hacer que los derechos como individuos sean legítimos.

Teorías

Las habilidades sociales para Goleman, son propias en los individuos que se encuentran en contacto con otros, sin embargo, poseer un lugar adecuado para entrenar no significa que las personas desarrollen específicamente una habilidad, se requiere de mucho ingredientes, motivaciones o circunstancias. Además, que las habilidades sociales permiten establecer contacto con los demás de manera más profunda, proporcionando relaciones sanas, enriqueciendo el espacio social, para el autor la utilización adecuada de estas será una ayuda imprescindible a la hora de emitir pensamientos, acuerdos o desacuerdos mejorando en toda situación; entonces se podría decir que las mismas se reconocer como el arte de la comunicación eficaz (Castro, 2020).

La aproximación de Goleman a las habilidades sociales muestra a través de la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman, es parte de las habilidades sociales al procurar una automotivación, la persistencia, controlar el impulso y el humor; se debe ser consciente que las emociones acompañan comportamientos, por lo tanto hay que aprender a controlar especialmente en situaciones de presión; el dominio de estas capacidades se evidencia en la expresión o control de emociones, como algo

esencial, puesto que habrán momentos donde se deba interpretar emociones propias o responder a las de los demás y no se entiende cuando un amigo o algún compañero se sienta triste o este enojado y la convivencia se vea afectada. Así como menciona Goleman (2013) “la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer los propios sentimientos y el de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las relaciones” (p.12). La competencia emocional es muy valorada no solo en la sociedad como tal, sino también en las empresas, varios estudios han mostrado que una de las competencias fundamentales en la intervención del éxito es la inteligencia emocional como competencia, así Goleman (2013) “el coeficiente intelectual parece que predice el 20% de los factores que determina el éxito; el 80% restante parece que depende en gran medida de la inteligencia emocional” (p.23).

Tradicionalmente se ha definido a la inteligencia emocional como una especie racional, como la capacidad de controlar las emociones mediante varios procesos, sin embargo, las teorías dicen que se debería dar mayor importancia a los sentimientos y emociones, en este caso como la empatía. Por ello la inteligencia emocional es definida como la capacidad de poder controlar esas emociones propias y ajenas del individuo.

La inteligencia emocional constituye una cualidad que gozan las personas para manejar de forma positiva los impulsos, sentimiento, emociones, siendo la parte primordial que los individuos deben poseer la capacidad de reconocer las emociones de sí mismo y de los demás. Este aspecto de interrelación con los otros es observado por su importancia en las habilidades del manejo de sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar el conocimiento para dirigir los propios pensamientos y acciones evita que se juzgue de forma inadecuada. Al respecto Salovey y Mayer (citado por Pradas 2014) mencionan:

La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (p. 58).

Para tener el control de las emociones se debe aprender a conocer de uno mismo, y luego poder conocer las emociones de los otros; en este proceso se verán inmersos sentimientos, valores y defectos que los sujetos deberán identificar en caso de ser necesario modular sus opiniones, al hacerlo utilizar palabras que no hieran a la otra persona, es decir, no deben descuidar el respeto al otro. Esto mejora la auto-motivación y las relaciones con los demás, al aprender a controlar las emociones se logrará dar grandes pasos en la vida social, personal y profesional. Al expresar emociones positivas se verán resultados favorables en la empresa, se llegará a un alto rendimiento, mientras que si la persona se muestra negativa no conseguirá nada más que fracasar en su desempeño. Por lo tanto, las emociones como una habilidad importante es saber sobrellevarlas en cada situación del trabajo sin olvidar que esto también es punto clave de la inteligencia emocional. Salovey y Mayer (citado por Pradas, 2014) mencionan que:

Poseer Inteligencia emocional significa reunir tres cualidades principales que es primordial e importante el percibir como precisión, valorar y expresar las emociones propias, saber comprender las emociones y el conocimiento emocional percibidas tanto personalmente como las de los demás, es decir; promover el conocimiento emocional e intelectual, ser capaz de saber llevar las emociones y afectos previamente observados y entendidos. (p.16)

La mayoría de las habilidades sociales depende de la experiencia vivencial que un individuo presente a lo largo de su vida, en una organización tiene como fin brindar un servicio a la ciudadanía es menester considerar el manejo de emociones agradables y positivas. Los servidores públicos siempre deben tener presente el no dejarse llevar por sus emociones, esto podría afectar a su desempeño en el trabajo, en las relaciones interpersonales e incluso podría crear un mal clima laboral con el resto de sus colaboradores; esto podría provocar malos entendidos entre sus compañeros, sus jefes y sus clientes externos.

Tipos de habilidades sociales

El principal medio para comunicarse es a través de la palabra o lo que se conoce como conversación, la cual permite establecer relaciones con otros individuos, transmitir información, compartir sentimientos o dar un punto de vista. Existen diferencias en la capacidad de las personas para comunicarse de forma eficaz, es donde existen personas que resulta agradable estar y conversar. Con otras en cambio, hay individuos que se sienten incómodos, incomprendidos. Así Collado (2014) manifiesta: “Saber conversar y comunicarse de forma eficaz es esencial en muchas situaciones de la vida, por ejemplo para cultivar el apoyo social, evitar el aislamiento, conseguir un empleo, establecer relaciones de intimidad, hacer amigos, y resolver conflictos” (p.5). Algunas personas les resulta difícil poder comunicarse especialmente con personas desconocidas, otros en cambio no creen tener dificultades para relacionar con los demás. Tanto las personas que son inhibidas como las tímidas presentan déficit de habilidades sociales.

La comunicación verbal presenta uno de los elementos importantes como es el iniciar una conversación, o poder mantenerla y el objetivo principal es que la conversación sea agradable, entretenida. Así Collado (2014) “una estrategia muy eficaz para mantener conversaciones es la autorevelación” (p.5). Se trata de dar un poco más de la información solicitada sobre los intereses, proyectos y estilos de vida. Por ejemplo, cuando una persona acaba de conocer y pregunta si desea salir el fin de semana por un helado, en lugar de responder si o no; se puede añadir “no, este fin de semana ya tengo un compromiso con mi familia, pero el próximo fin de semana podemos salir”. Y así de esa forma se podría añadir información adecuada.

El formular una pregunta resulta útil para iniciar y mantener una conversación, pero hay demasiadas preguntas que se podría hacer como pueden ser las de tipo personales, suele causar incomodidad y dar lugar a que la persona se sienta invadida o desee dar por finalizada la conversación. Por ello Collado (2014) menciona: “el formular preguntas procura centrarlas en temas de interés común, deben evitarse cualquier pregunta que se crea un ambiente inadecuado” (p.5). Las preguntas abiertas permiten añadir

información al responder y facilitan la comunicación a su vez dan la oportunidad de expresar sentimientos, opiniones o deseos.

Existen tres elementos principales dentro de las habilidades sociales, esto se clasifican en conductuales, cognitivos y fisiológicos; es así que los conductuales se puede identificar por medio de la expresión fácil, la mirada, sonrisas, posturas, orientación, entre otras, lo para verbales como la voz, el tono de voz y la velocidad y verbales como el contenido, preguntas, respuestas; los elementos fisiológicos como la frecuencia cardíaca (Flores, García, Calsina y Yapunchura , 2016).

Dimensión conductual

La dimensión conductual dentro de las habilidades sociales se conoce al tipo de habilidad en cuanto al comportamiento que se necesita distintas situaciones y se reconocer por iniciar, mantener y cerrar conversaciones o también como expresar y recibir sentimientos positivos, defender los propios derechos, hacer peticiones o rechazar y decir no. El primordial medio para comunicarse es por medio de la palabra o lo que se conoce como una conversación, la misma que permite entablar relaciones con otros individuos, transmitir información y compartir, en cambio, el principal objetivo de mantener una conversación es por una charla interesante para los interlocutores, por ejemplo si se encuentra una persona que acaba de conocer y pregunta si van algún lado el fin de semana, en lugar de contestar si o no, se podría añadir , no, este fin de semana me es imposible, pero el próximo sino pasa nada viajaré a Quito; dar una información personal suele ayudar en la comunicación, favorece a que la otra persona tenga la oportunidad de conversar sobre sí misma y sobre los intereses, apoyando a un nivel de comunicación más profundo y satisfactorio (Dongil y Cano Vindel , 2014).

La comunicación es de gran interés, debido a esto se puede mantener una conversación con diferentes individuos, se puede expresar sentimientos y emociones y a la vez compartir un punto de vista en una contexto; hay diversas diferencias en lo que se refiere a las capacidades de las personas para comunicarse de manera adecuada y eficaz, que existe individuos que les resulta encantador compartir con los demás y

conversar, en cambio con otras personas resulta posiblemente incomodidad, incomprensión y a la vez sentir un vacío.

Incluye habilidades y comportamientos básicos para relacionarse con otras personas, se las llama también habilidades de cortesía y protocolo social. Son conductas que forman parte, además, de habilidades interpersonales más complejas, ésta área está comprendida por las siguientes habilidades: sonreír, reír, saludar favores y amabilidad, permitiendo al ser humano intervenir por medio de la comunicación verbal y no verbal; siendo que la comunicación interviene factor importante para los niños, adolescentes e intervenir en una interacción social (Mencía, 2014).

La asertividad se relaciona con las habilidades sociales, es una habilidad que se aprende con el pasar del tiempo, por medio de esta se puede expresar con mayor facilidad los sentimientos y emociones hacia los individuos sin afectar los derechos propios ni el de los demás; entonces el recibir sentimiento positivos, también es una habilidad social que se necesita para poder depender con los demás, cuando se emite algo positivo a otro individuo y este lo niega, muchas de las veces esta persona puede sentirse desconcertado, incomprendido y estas emociones positivas pueden modificar por completo su comportamiento (Dongil y Cano, 2014).

Dimensión Personal

Por medio de las competencias de los individuos se puede considerar la capacidad para convertir y utilizar la información de manera activa, por medio del discernimiento habilidoso apropiado para generar mayor satisfacción en las relaciones interpersonales, por tal motivo tener conocimiento de las costumbres sociales de los individuos, para tener la habilidad de ponerse en los zapatos del otro, Monjas (citado por Navas, 2016) menciona que: “las habilidades permite a los individuos iniciar, mantener y finalizar conversaciones con otros” (p.48). Las dimensiones de tipo personal corresponden a la habilidad que las personas para entablar las relaciones con el resto, hacen énfasis a los pensamientos durante la interacción, además la misma influye en la salud de los individuos no solo en el ámbito físico sino también en lo emocional

Elementos personales en la psicología se les conoce como factores cognitivos, los mismos han influenciado de cierta forma en las habilidades sociales, una relación social impropia muchas veces puede ser deponente de ciertos factores cognitivos, como también puede ser de actitudes, percepciones o expectativas erróneas. Los pensamientos consiguen facilitar las conductas habilidosas y otras pueden privar u dificultar las mismas. Una de las dificultades a nivel cognitivo es la percepción social, muchas veces los individuos opinan que la conducta de las personas es efecto de su personalidad, supone que la conducta de una persona es debida a ella misma en vez de percibir que toma ese papel por el momento (Dongil y Cano, 2014).

Dimensión situacional

La dimensión situacional se refiere al contexto o situación tomando en cuenta elementos como la edad, cultura, género, ideologías, por medio de esto un individuo puede sentirse acompañado en diferentes ámbitos Maté et ál., (2015) mencionan que: “la habilidad social debería considerarse dentro de marco conceptual determinado y los esquemas de comunicación varía entre culturas y dentro de una misma, dependiendo de factores tales como la edad, sexo, clase social, y educación” (p.113). El nivel de habilidad social de una persona depende de la experiencia y del deseo de lograr en la situación, ya que muchas de las veces los comportamientos que puede presentar una persona pueden ser inapropiada para el contexto en el que vive.

Para saber sobre el ámbito social y cultural de las personas se requiere conocer el comportamiento y establecer los elementos que componen los mismos, debido a que existen reglas en la sociedad, así en la misma cultura se halla en diferentes situaciones; cabe recalcar que el tipo de respuestas necesarias para brindar un discurso o relacionarse con los demás son distintos a las respuestas del mantenimiento de una relación íntima, pero no solo la situación tiene influencia en los individuos sino también factores como ya se había mencionado, edad, género, entre otros; los mismos que pueden ser perjudiciales a la hora de usar las habilidades sociales, de tal forma es recomendable poseer de los conocimientos en cuanto a la cultura en la que el resto de personas estén involucradas con el fin de poder ser una persona habilidosa y asertiva.

Modelos de las habilidades sociales

De los modelos de las habilidades sociales se puede presentar el de la teoría de roles, las mismas que hacen referencia al papel que juegan las expectativas dirigidas al propio rol y al de los otros; así también se puede identificar el modelo de aprendizaje social mediante el cual se aprende a través de las experiencias interpersonales y son mantenidas por las consecuencias sociales del comportamiento; el modelo cognitivo es cuando la habilidad aparece para organizar las cogniciones y conductas hacia las metas sociales comúnmente aceptadas, el modelo de percepción social destaca los procesos de selección de la información en la interacción social y posterior a eso la interpretación; el modelo de tipo clínica hace referencia a la capacidad sociales de expresar lo que piensa, siente y cree de manera adecuada al medio que lo rodea en ausencia de ansiedad,, se ha denominado asertividad, libertad emocional y autoafirmación; por último el modelo conductista se considera a la habilidad de ejecutar una conducta que refuerce positivamente a otros y evite que sea castigado (Mencía, 2014).

Factores de Construcción

Factor I determina la autoexpresión en situaciones sociales es la capacidad de expresarse de forma espontánea y sin ansiedad, en situaciones sociales. Es así también que presenta el factor nos destaca la relación que las personas tiene frente a un estímulo, la capacidad para poder entablar una comunicación con el individuo.) Mientras tanto otro factor II presenta la defensa de los propios derechos, es decir, la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos. Uno de los factores importantes también es el factor III este presenta la expresión de enfado o disconformidades decir evitar conflictos o confrontaciones con los demás. Es utilizar la habilidad de poder enfrentar los problemas de manera asertiva con el fin de evitar cualquier discusión o problemática con las personas que lo rodean. En el factor IV menciona que es importante decir no y cortar interacciones lo cual refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener. El factor V presenta hacer peticiones lo cual la expresión de peticiones de algo que deseamos ante otras personas.

Y por último el factor VI: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: Habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (conversación, pedir una cita...) y poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago (Andrade, 2019).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo es de tipo cuantitativo, ya que se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las interrogantes de investigación y probar las hipótesis previamente establecidas. Se basa en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística descriptiva para establecer con precisión o exactitud patrones de comportamiento en una población de estudio determinada. El enfoque también es psicométrico ya que se utilizarán Test Psicométricos como el Cuestionario de personalidad NEO-PIR y el Cuestionario de Habilidades Sociales (EHS), el método de la investigación es el Científico debido a que la información es racional, cierta y probable, además es sujeta a verificación, pues la ciencia formula problemas de hipótesis y un conjunto de procedimientos y mecanismos para su verificación. La información que se va a analizar proporciona resultados objetivos debido a que la investigación está dirigida a una población específica, claramente delimitada o definida.

La investigación es de tipo descriptivo debido a que se analiza e interpreta la información con respecto a la situación actual de la población de estudio, para ello, se realiza una serie de pasos, como la descripción del problema, la formulación y definición de las hipótesis, el marco teórico, descripción de la metodología, la población y muestra. a que se pretende establecer las causas de las variables, por medio de los conceptos y de los fenómenos sociales que presenta el tema propuesto. A su vez es Relacional porque mediante los rasgos de personalidad y habilidades sociales se realiza un análisis estadístico bivariado, realizando una asociación por medio del Chi Cuadrado.

Población y Muestra

La investigación se realizó a los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa; se trabajó con un total de 30 colaboradores pertenecientes a la misma.

Métodos, técnicas e instrumentos

Tabla N° 1. Técnicas e instrumentos

METODO	PSICOMÉTRICO	PSICOMÉTRICO
TECNICA	Test	Test
INSTRUMENTO	Inventario de personalidad NEO-PIR	Cuestionario de Habilidades Sociales. (EHS).

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Descripción de las técnicas e instrumentos

Inventario de Personalidad NEO-PIR

El inventario de la personalidad se conoce como un instrumento que gestiona los cinco grandes factores para evaluar la personalidad de la persona adulta normal, lo que realmente se utiliza en un sistema de evaluación tradicional; es decir, se le plantea al individuo varias afirmaciones, por ejemplo “me gusta tener mucha gente alrededor” y la tarea se trata de que se valore el ítem desde una escala del 1 al 5, donde se muestra que se encuentra totalmente en desacuerdo con tal afirmación y 5 en total acuerdo, cada dimensión se clasifica por 6 escalas distintas. Los factores que mide el test es Neuroticismo, extraversión, apertura amabilidad/agradabilidad y responsabilidad (Lemos y Oñate, 2018).

Confiabilidad

La confiabilidad de la herramienta psicométrica se muestra a través de la consistencia interna aplicado por el coeficiente de alpha de Cronbach entre $\alpha = .66$ y $\alpha = .82$, además para cada factor de forma independiente, un valor de $\alpha = .82$ para Neuroticismo, $\alpha = .67$ para Extraversión, $\alpha = .66$ para Apertura a la experiencia, $\alpha = .70$ para Agradabilidad y $\alpha = .81$ para Responsabilidad.

Validez

El estudio de la validez constructiva factorial permitió corroborar la estructura factorial y las categorías planteadas por Costa y McCrae

Cuestionario de Habilidades Sociales (EHS)

La escala que mide las habilidades sociales fue creada por Elena Gismero González en la Universidad Pontificia Comillas (Madrid). Facultad de Filosofía y Letras, Sección Psicología, la aplicación del instrumento puede ser de manera individual o colectiva con una duración de 15 minutos, el objetivo del mismo es evaluar la aserción y habilidades sociales, como determina la autora la escala permite diferencias los perfiles individuales; sujetos con una puntuación total baja que actúan de forma no asertiva y generalizada, mientras que con los que presentan una puntuación alta se muestran en habilidades sociales en distintos contextos.

Para la interpretación del significado de cada sub-escala o factor el lector encontrara a continuación una descripción de cada una de ellas: En el factor I de autoexpresión en situaciones sociales, en el Factor II presenta la defensa de los propios derechos, es decir, la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos. Como en el Factor III este presenta la expresión de enfado o disconformidades, así también en el factor IV menciona que es importante decir no y cortar interacciones, el factor V presenta hacer peticiones y por último el factor VI Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (Andrade, 2019).

Confiabilidad

La confiabilidad está basada en el estudio de fiabilidad mediante la correlación entre las versiones de 50 y 45 ítems, quedando con la versión de 33 ítems en donde aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach se obtiene un resultado de 0.88 que determina un nivel de fiabilidad elevado en relación con los estudios que se realizan para establecer la confiabilidad del test.

Validez

La validez es uno de los aspectos más importantes que asegura que un cuestionario cumpla con la finalidad propuesta y su utilización sea la correcta en la Escala de Habilidades Sociales, presenta una calidez de constructo y contenido de tipo concurrente pues sirve para predecir el comportamiento de un constructo que es

evaluado simultáneamente en la aplicación del cuestionario lo que permitió la conclusión del instrumento bajo la TRI que permite establecer mediante un estudio correlacional y el alfa de Cronbach la confiabilidad y validez de la escala.

Procedimientos para obtención y análisis de datos.

Para la realización de la investigación se eligió dos herramientas psicométricas como es el Test (NEO-FFI) que mida los rasgos de personalidad y el test de Habilidades Sociales (EHS), para realizar el proceso de recolección de datos se visitó el sitio de investigación directamente con el presidente de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril con el objetivo de poder obtener la aceptación que corresponde para cumplir con los objetivos específicos; posteriormente se identificó a los socios que pertenecen a dicha institución, después se consiguió físicamente los instrumentos de estudio, seguido de una planificación se aplicó de forma individual los reactivos y para finalizar se realizó las tabulaciones correspondientes.

Actividades

Las actividades que se realizó para obtener los datos fue seleccionar los reactivos que demuestren la información necesaria, se realizó un acercamiento a la Cooperativa de Taxi 13 de Abril para solicitar al presidente otorgue la autorización de la aplicación de los respectivos test, posteriormente se aplicó a los socios; seguidamente se realizó un análisis estadístico.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

El objetivo de la presente investigación fue investigar los rasgos de personalidad y de qué manera se relaciona con las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del Cantón Baños de Agua Santa, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Análisis de Rasgos de Personalidad

Tabla N° 2. Neuroticismo

Alternativa	F	%
Muy alto	11	37%
Alto	11	37%
Medio	6	20%
Bajo	2	7%
Muy bajo	0	0
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

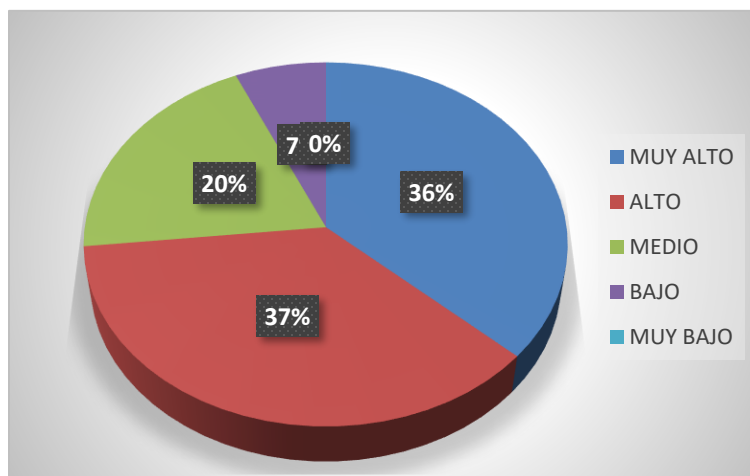


Gráfico N° 1. Neuroticismo

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de abril más de las dos terceras partes de la población presentan niveles muy altos o altos en el rasgo de Neuroticismo, lo que quiere decir que estos individuos se caracterizan por ser sensibles, emotivos, propensos a experimentar sensaciones desagradables. Menos de la tercera parte de la población presentan niveles medios y bajos en Neuroticismo; presentar niveles medios de Neuroticismo implica una personalidad ser calmada y capaz de enfrentarse a situaciones estresantes, pero algunas veces experimentan sentimientos de culpa, ira o tristeza. Por último, niveles bajos en este rasgo, predispone a que las personas se identifiquen como seguros, resistentes y generalmente relajado, incluso en situaciones de estrés

Tabla N° 3. Extraversión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	3%
Alto	6	20%
Medio	11	37%
Bajo	9	30%
Muy bajo	3	10%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

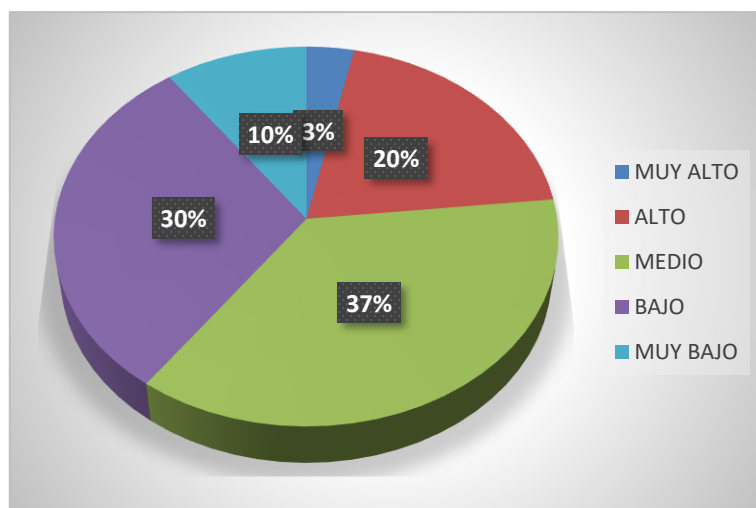


Gráfico N° 2 Extraversión

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el rasgo de Personalidad Extraversión menos de las dos terceras partes los colaboradores de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del Cantón Baños se encuentran en un nivel muy alto o alto de Extraversión, se caracterizan por ser extravertidos, abiertos, activos y enérgicos; además de que les gusta estar rodeados de gente. Mientras que más de la tercera parte presentan un nivel medio, es decir, son moderados en cuanto a las actividades y entusiasmo, a su vez agradecen la compañía de los otros, pero también disfruta de la soledad, y por último un poco menos de las dos terceras partes se encuentran en un nivel bajo y muy bajo, identificándose por ser introvertidos, reservados y serios, prefieren únicamente estar solos o en compañía de amigos íntimos.

Tabla N° 4. Apertura

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	3%
Alto	1	3%
Medio	15	50%
Bajo	11	37%
Muy bajo	2	7%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

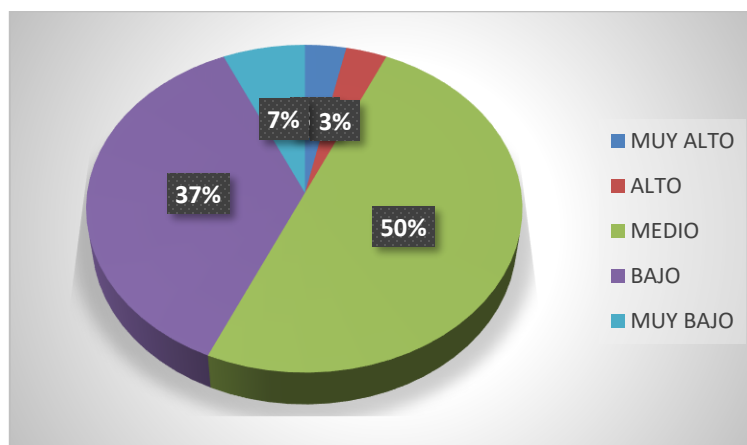


Gráfico N° 3. Apertura

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el rasgo de personalidad Apertura, los colaboradores de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril demuestran que menos de las dos terceras partes presentan un nivel muy alto o alto de Apertura; es decir que estos individuos se encuentran abiertos a nuevas experiencias, cuentan con un abanico de interés y son muy imaginativos; mientras que más de la tercera parte de la población se encuentran en un nivel medio, es decir, estas personas son prácticas y a la vez deseoso de probar nuevas formas de realizar las cosas, incluso buscan un equilibrio entre lo novedoso y lo antiguo. Por último, un poco menos de las dos terceras partes presentan muy bajo o bajo, siendo que estos individuos están con los pies en la tierra, son prácticos y tradicionales, sobre todo comprometidos con los métodos existentes.

Tabla N° 5. Amabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	2	7%
Alto	6	20%
Medio	8	27%
Bajo	8	27%
Muy bajo	6	20%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

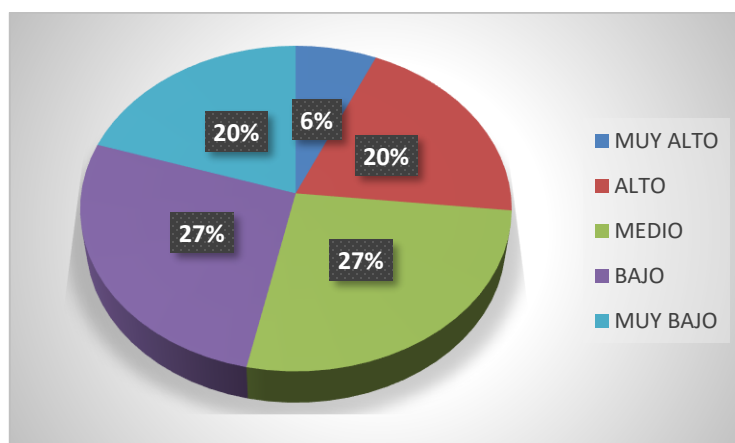


Gráfico N° 4. Amabilidad

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el rasgo de personalidad Amabilidad, un poco menos de las dos terceras partes se encuentran en un nivel muy alto o alto de Amabilidad, es decir, los colaboradores son probablemente compasivos, sensibles y dispuestos a cooperar cuando se les necesita, además evitan conflictos; así mismo un poco menos de la tercera parte presentan nivel medio que corresponde a las personas que generalmente son agradables, cálidas y tranquilas, pero algunas veces pueden mostrarse tercos u competitivos; por último menos de las dos terceras partes poseen nivel bajo o muy bajo, es decir a estos individuos se les conoce por ser realistas, escépticos, orgullosos y competitivos, tienden a expresar su enfado con miramientos.

Tabla N° 6. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	5	17%
Medio	11	37%
Bajo	10	33%
Muy bajo	4	13%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

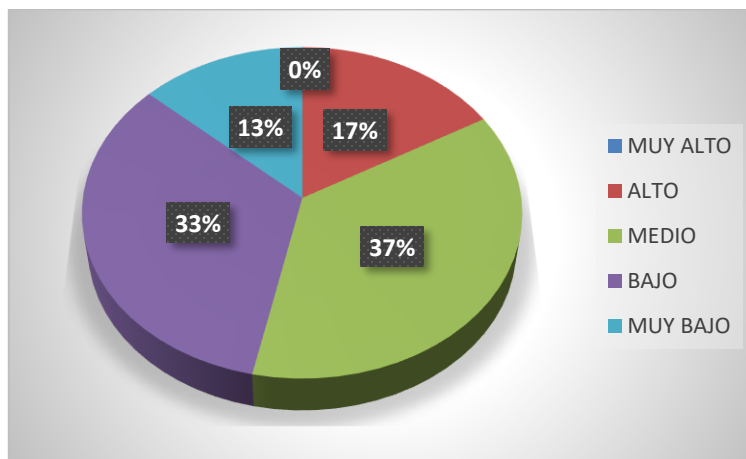


Gráfico N° 5. Responsabilidad

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el rasgo de personalidad Responsabilidad, menos de las dos terceras partes presentan un nivel muy alto o alto de Responsabilidad, esto quiere decir que los individuos poseen características de responsabilidad y organización, cuentan con principios sólidos y no para hasta alcanzar sus objetivos, mientras que más de la tercera parte están ubicados en un nivel medio, considerando a estos individuos con características de formalidad y moderadamente bien organizado, generalmente cuentan con objetivos claros, pero también son capaces de dejar de lado su trabajo; por último menos de las dos terceras partes se encuentran en muy bajo o bajo, siendo que los socios no se organizan bien y a veces muestran poco cuidado en su trabajo y prefieren no hacer planes.

Análisis de Habilidades Sociales

Tabla N° 7. Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23%
Medio	5	17%
Bajo	18	60%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

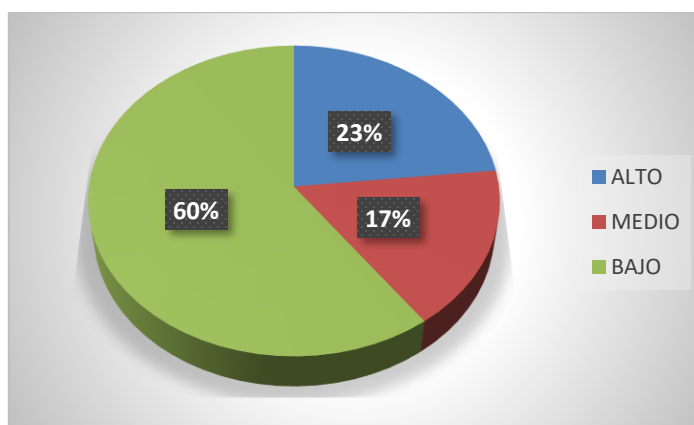


Gráfico N° 6. Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril en el factor 1 Autoexpresión en situaciones sociales, un poco menos de la tercera parte presentan una puntuación alta, de Autoexpresión de Situaciones Sociales se considera que poseen de facilidad en las interacciones por ejemplo en las entrevistas laborales, en grupos o reuniones sociales, es una de las habilidades que conserva el ser humano para poder comunicarse en su entorno y desenvolverse con firmeza y sin angustia; menos de la tercera parte evidencian un nivel medio, es decir poseen de capacidades en su interacción en diferentes ámbitos, segregando la variedad de situaciones; por último más de las dos terceras parte de la población indican una puntuación baja, demostrando dificultad en las interacciones sociales, Posiblemente los conductores al encontrarse con personas no afines evitan desenvolverse.

Tabla N° 8. Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	3%
Medio	0	0%
Bajo	29	97%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

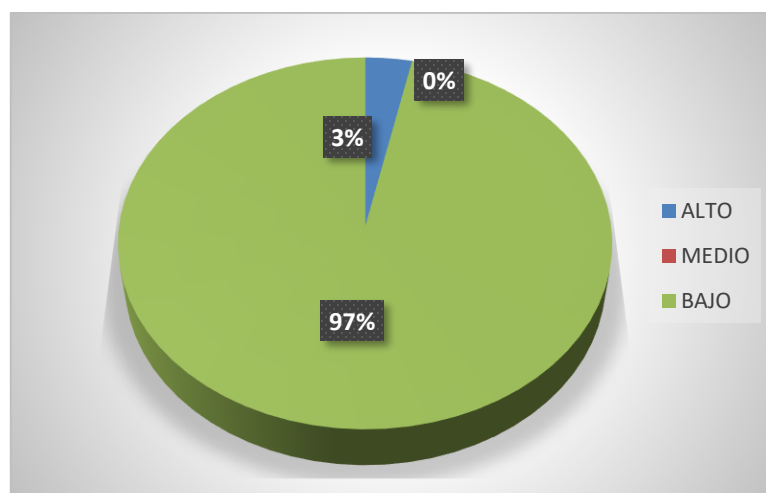


Grafico N° 7. Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril en el factor 2 que es Defensa de los propios derechos como consumidor, casi toda la población presentan dificultad al momento de expresar conductas asertivas frente a individuos desconocidos o en defensa de los derechos en situaciones de consumo, por ejemplo, al no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir descuentos, devolver un objeto que haya sido olvidado en el transporte, esto enlaza que al emitir sus necesidades tienen dificultades, debido a que al estar en un trabajo que posiblemente cause estrés optan por una actitud de reserva con los demás.

Tabla N° 9. Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	20%
Medio	3	10%
Bajo	21	70%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

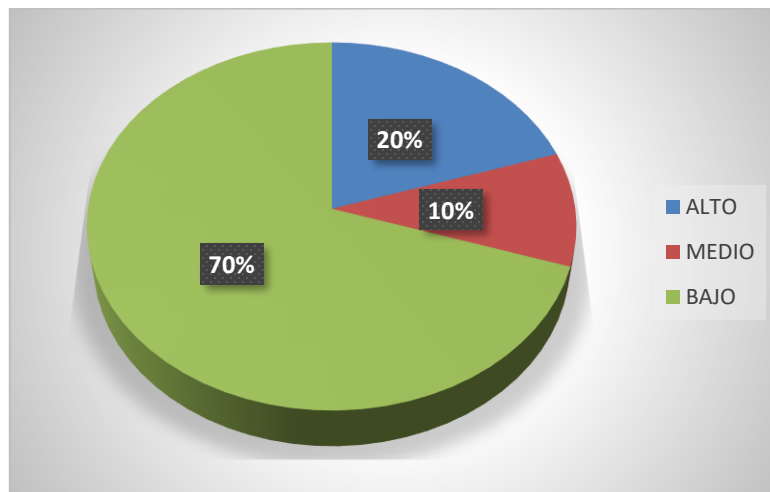


Grafico N° 8. Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril en el factor 3 que es Expresión de enfado o disconformidad, menos de la tercera parte tiene puntuación alta representando a la capacidad de expresar sentimientos negativos, enfado, desacuerdos con otros individuos, mientras que menos de la tercera parte se encuentran en puntuación medio, quiere decir que los socios de la cooperativa manejan las habilidades en expresión en disconformidad en determinadas situaciones. Por último, más de las dos terceras partes presentan un puntaje bajo, en donde los colaboradores presentan dificultad para expresar discrepancias y prefieren callarse lo que le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás, aunque se trate de amigos o familiares

Tabla N° 10. Factor 4 Decir no y cortar interacciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	30%
Medio	3	10%
Bajo	18	60%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

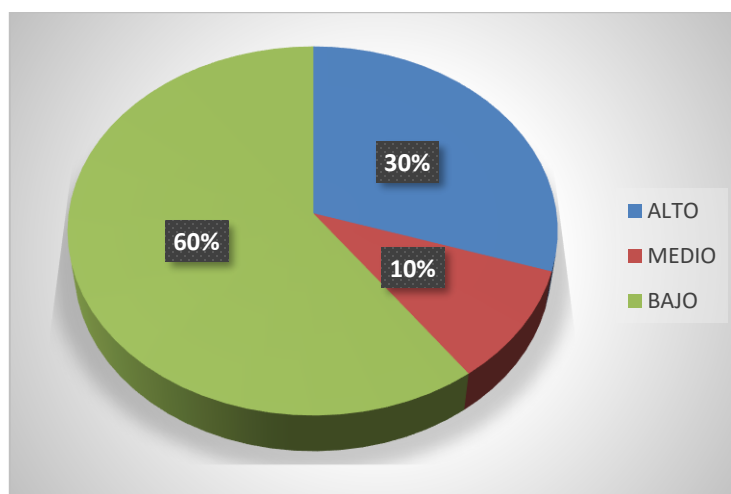


Gráfico N° 9. Factor 4 Decir no y cortar interacciones

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios, un poco menos de la tercera parte presenta una puntuación alta en el factor 4 que es decir no y cortar interacciones, reflejan que poseen de habilidades para cortar interacción que no se quiere mantener tanto con los amigos como otras personas que no se quiere seguir conversando y se quiere interrumpir la charla o con individuos con los que no se desea seguir saliendo o manteniendo relación, debido a que se trata de un aspecto asertivo en lo que consiste decir “no” a otras personas y cortar interacciones a corto o largo plazo que no se desean mantener por más tiempo. En cambio, menos de la tercera parte se encuentran en un nivel medio, por lo tanto, los socios de la cooperativa pueden presentar habilidad asertiva de tipo discriminativa, es decir, corta interacciones con individuos específicos; más de las dos terceras partes poseen puntuación baja evidenciando dificultad en cortar interacciones con las personas que les rodean.

Tabla N° 11. Factor 5 Hacer peticiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	33%
Medio	10	33%
Bajo	10	33%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

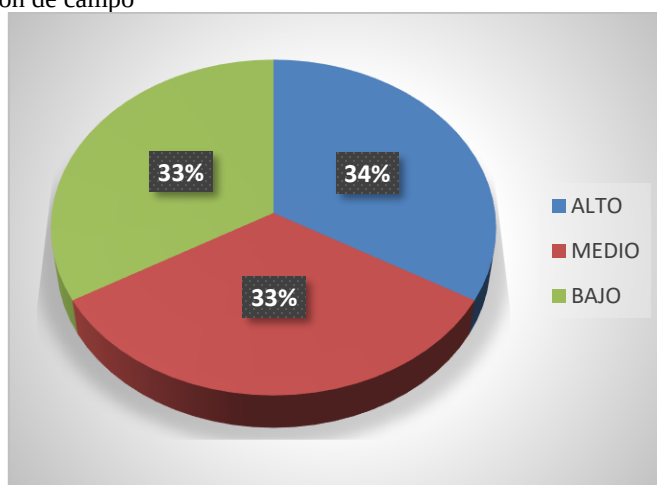


Gráfico N° 10. Factor 5 Hacer peticiones

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril, en el Factor 5 que es hacer peticiones, un poco más de las dos terceras partes de la población presentan una puntuación alta reflejando la capacidad de expresar peticiones a otros individuos de alguna necesidad o algún favor, o por ejemplo en situaciones que tiene que ver el consumo pedirle a la persona que atiende que se cambie la orden; así mismo un poco más de la terca parte de los socios presentan una puntuación media, por lo que manifiestan capacidades asertivas en diferentes contextos de la vida cotidiana; como también la tercera parte presentan una puntuación baja donde se evidencia que los socios poseen dificultad de expresarse, al no tener un espacio de confianza se torna complicado el expresar necesidades por lo que en ocasiones se cohíben a comunicar asertivamente.

Tabla N° 12. Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	33%
Medio	0	0%
Bajo	20	67%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

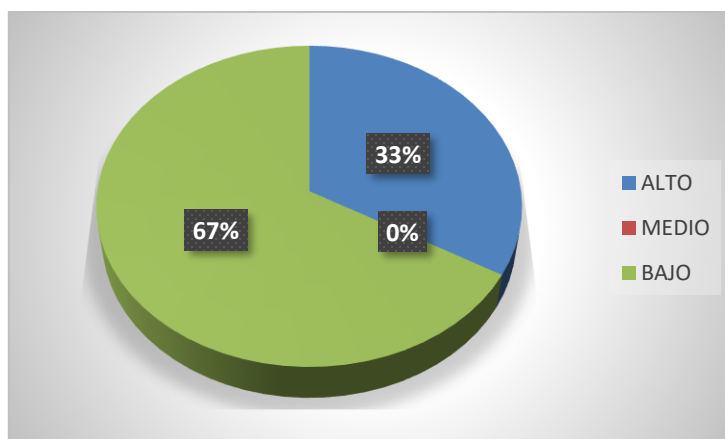


Grafico N° 11. Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

De los socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril, más de la tercera parte presentan puntuación alta en el factor 6 que es Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto mostrando facilidad de conversar, pedir una cita, hacer espontáneamente un elogio, se trata de intercambios positivos; mientras que más de las dos terceras partes de los colaboradores presentan un nivel bajo que indicaría dificultad para llevar a cabo naturalmente y sin ansiedad tales conductas.

Tabla N° 13. Factor Global

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	17%
Medio	1	3%
Bajo	24	80%
Total	30	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

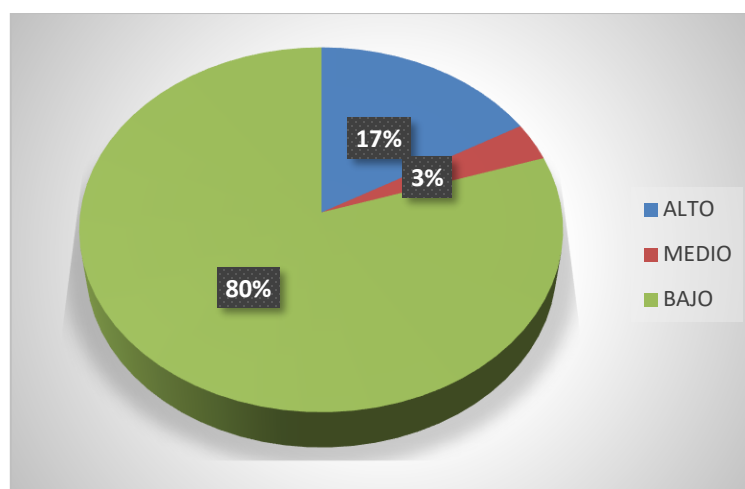


Grafico N° 12. Factor Global

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Del total de los socios que corresponden a la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa, menos de la tercera parte presentan puntuación alta, siendo así que muestran habilidades sociales en diferentes contextos, y una mínima parte se encuentran en un nivel medio, es decir, las personas pueden desempeñarse de manera asertiva o demostrar habilidades sociales en un contexto determinado, pero sin embargo, encontrarse en dificultad al momento de expresar pensamientos, sentimientos, emociones, en cambio más de las dos terceras partes de la población se encuentran con un nivel bajo, demostrando que actúan no asertivamente de manera generalizada. En conclusión la mayor parte de los socios se les complica manejar la comunicación interpersonal, la importancia de las habilidades sociales en la actualidad se ha convertido en un eje que discurre la vida de los individuos, pues se sabe que el manejo inadecuado de las mismas puede forjar sentimientos negativos, ansiedad, entre otros; al examinar factores habilidosos van marcando en camino para que en el futuro se pueda mantener distintos elementos que convierta el respeto en una forma de vivir y a su vez sea una característica imprescindible en los conductores permitiendo una convivencia armónica y llena de paz.

Comprobación de las hipótesis

Verificación de la Hipótesis

Los Rasgos de Personalidad y su relación con las Habilidades Sociales en los Socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa

Modelo Lógico

Hi (Hipótesis alterna)

Los Rasgos de Personalidad influyen en el desarrollo de las Habilidades Sociales en los Socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa

Ho (Hipótesis Nula)

Los Rasgos de Personalidad no influyen en el desarrollo de las Habilidades Sociales en los Socios de la Cooperativa de Taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa.

Definición del nivel de significación

Consiste en establecer la línea de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con la cual se puede asumir la hipótesis alterna. El nivel de significancia escogido para la investigación fue el 0,05.

Elección de la prueba estadística del Chi Cuadrado

Para la verificación de la hipótesis se eligió la prueba estadística del Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Simbología:

O = Datos observados (Frecuencia Observada).

E = Datos esperados (Frecuencia Esperada).

RASGO NEUROTICISMO

Tabla N° 14. Frecuencia observada Neuroticismo

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	1	2	2	0	0	5
Medio	0	1	0	0	0	1
Bajo	10	8	4	2	0	24
	11	11	6	2	0	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 15. Frecuencia esperada Neuroticismo

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	1,833	1,8333	1	0,3333	0,0000	5
Medio	0,367	0,3667	0,2	0,0667	0,0000	1
Bajo	8,8	8,8	4,8	1,6000	0	24

11	11	6	2	0	30
----	----	---	---	---	----

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 16. Tabla de Contingencia Neuroticismo

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
A/ma	1	1,667	-0,667	0,445	0,267
ME/ma	0	0,333	-0,333	0,111	0,333
BA/ma	10	8,000	2,000	4,000	0,500
A/al	2	1,833	0,167	0,028	0,015
ME/al	1	0,366	0,634	0,402	1,098
BA/al	8	8,800	-0,800	0,640	0,073
A/me	2	1,000	1,000	1,000	1,000
ME/me	0	0,200	-0,200	0,040	0,200
BA/me	4	4,800	-0,800	0,640	0,133
A/ba	0	0,330	-0,330	0,109	0,330
ME/ba	0	0,066	-0,066	0,004	0,066
BA/ba	2	1,600	0,400	0,160	0,100
A/mba	0	1,667	-1,667	2,779	1,667
ME/mba	0	0,033	-0,033	0,001	0,033
BA/mba	0	0,800	-0,800	0,640	0,800
					6,615

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

RASGO EXTRAVERSION

Tabla N° 17. Frecuencia observada Extraversión

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	1	1	1	2	1	6
Medio	0	0	1	0	0	1
Bajo	0	5	9	7	2	23
	1	6	11	9	3	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 18. Frecuencia esperada Extraversión

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0,200	1,2000	2,2	1,8000	0,6000	6
Medio	0,033	0,2000	0,36666667	0,3000	0,1000	1
Bajo	0,76666667	4,6	8,43333333	6,9000	2,3	23
	1	6	11	9	3	30

Elaborado por: El Investigador**Fuente:** Investigación de campo**Tabla N° 19.** Tabla de Contingencia Extraversión

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE)2	(FO-FE)2/FE
A/ma	1	0,200	0,800	0,640	3,200
ME/ma	0	0,033	-0,033	0,001	0,033
BA/ma	0	0,766	-0,766	0,587	0,766
A/al	1	1,200	-0,200	0,040	0,033
ME/al	0	0,200	-0,200	0,040	0,200
BA/al	5	4,600	0,400	0,160	0,035
A/me	1	2,200	-1,200	1,440	0,655
ME/me	1	0,366	0,634	0,402	1,098
BA/me	9	8,433	0,567	0,321	0,038
A/ba	2	1,800	0,200	0,040	0,022
ME/ba	0	0,300	-0,300	0,090	0,300
BA/ba	7	6,900	0,100	0,010	0,001
A/mba	1	0,600	0,400	0,160	0,267
ME/mba	0	0,100	-0,100	0,010	0,100
BA/mba	2	2,300	-0,300	0,090	0,039
					6,787

Elaborado por: El Investigador**Fuente:** Investigación de campo

RASGO APERTURA

Tabla N° 20. Frecuencia Observada Apertura

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	1	0	2	1	1	5
Medio	0	0	1	0	0	1
Bajo	0	1	12	10	1	24

1	1	15	11	2	30
---	---	----	----	---	----

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 21. Frecuencia Esperada Apertura

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0,167	0,1667	2,5	1,8333	0,3333	5
Medio	0,033	0,0333	0,5	0,3667	0,0667	1
Bajo	0,8	0,8	12	8,8000	1,6	24
	1	1	15	11	2	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 22. Tabla de Contingencia Apertura

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
A/ma	1	0,167	0,833	0,694	4,155
ME/ma	0	0,033	-0,033	0,001	0,033
BA/ma	0	0,800	-0,800	0,640	0,800
A/al	0	1,667	-1,667	2,779	1,667
ME/al	0	0,033	-0,033	0,001	0,033
BA/al	1	0,800	0,200	0,040	0,050
A/me	1	2,500	-1,500	2,250	0,900
ME/me	1	0,500	0,500	0,250	0,500
BA/me	12	12,000	0,000	0,000	0,000
A/ba	1	1,833	-0,833	0,694	0,379
ME/ba	0	0,367	-0,367	0,134	0,367
BA/ba	10	8,800	1,200	1,440	0,164
A/mba	1	0,333	0,667	0,445	1,336
ME/mba	0	0,067	-0,067	0,004	0,067
BA/mba	1	1,600	-0,600	0,360	0,225
					10,675

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

RASGO AMABILIDAD

Tabla N° 23. Frecuencia Observada Amabilidad

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0	1	1		0	2
Medio	0	1	0		0	0
Bajo	2	4	7		8	4
	2	6	8		8	6
						30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 24. Frecuencia Esperada Amabilidad

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0,267	0,8000	1,06666667	1,0667	0,8000	4
Medio	0,067	0,2000	0,26666667	0,2667	0,2000	1
Bajo	1,66666667	5	6,66666667	6,6667	5	25
	2	6	8	8	6	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 25. Tabla de Contingencia Amabilidad

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE)2	(FO-FE)2/FE
A/ma	0	0,267	-0,267	0,071	0,267
ME/ma	0	0,067	-0,067	0,004	0,067
BA/ma	2	1,666	0,334	0,112	0,067
A/al	1	0,800	0,200	0,040	0,050
ME/al	1	0,200	0,800	0,640	3,200
BA/al	4	5,000	-1,000	1,000	0,200
A/me	1	1,066	-0,066	0,004	0,004
ME/me	0	0,266	-0,266	0,071	0,266
BA/me	7	6,666	0,334	0,112	0,017
A/ba	0	1,066	-1,066	1,136	1,066
ME/ba	0	0,266	-0,266	0,071	0,266
BA/ba	8	6,666	1,334	1,780	0,267
A/mba	2	0,800	1,200	1,440	1,800
ME/mba	0	0,200	-0,200	0,040	0,200
BA/mba	4	5,000	-1,000	1,000	0,200
					7,937

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

RASGO RESPONSABILIDAD

Tabla N° 26. Frecuencia Observada Responsabilidad

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0	1	1	2	1	5
Medio	0	0	1	0	0	1
Bajo	0	4	9	8	3	24
	0	5	11	10	4	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 27. Frecuencia Esperada Responsabilidad

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
Alto	0,000	0,8333	1,83333333	1,6667	0,6667	5
Medio	0,000	0,1667	0,36666667	0,3333	0,1333	1
Bajo	0	4	8,8	8,0000	3,2	24
	0	5	11	10	4	30

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 28. Tabla de Contingencia Responsabilidad

	FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
A/ma	0	0,000	0,000	0,000	0,000
ME/ma	0	0,000	0,000	0,000	0,000
BA/ma	0	0,000	0,000	0,000	0,000
A/al	1	8,333	-7,333	53,773	6,453
ME/al	0	0,167	-0,167	0,028	0,167
BA/al	4	4,000	0,000	0,000	0,000
A/me	1	1,833	-0,833	0,694	0,379
ME/me	1	0,366	0,634	0,402	1,098
BA/me	9	8,800	0,200	0,040	0,005
A/ba	2	1,666	0,334	0,112	0,067
ME/ba	0	0,333	-0,333	0,111	0,333
BA/ba	8	8,000	0,000	0,000	0,000
A/mba	1	0,666	0,334	0,112	0,168
ME/mba	0	0,133	-0,133	0,018	0,133
BA/mba	3	3,200	-0,200	0,040	0,013
					8,814

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Grados de Libertad

$$gl = K - L$$

$$gl = (f-1) (k-1)$$

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

$$gl = (2) (4)$$

$$gl = 8$$

A nivel de significancia de 0,05 y 8 grados de libertad (gl) el valor de Chi – cuadrado tabular es $X^2_t = 12,59$

Si el valor calculado es mayor que el valor tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna $X_c^2 > X_t^2$

Aquellos valores estadísticos calculados de los Rasgos de Personalidad Neuroticismo con un valor 6,615; Rasgo extraversión 6,787; Rasgo Apertura 10,67; Rasgo Amabilidad 7,93; Rasgo Responsabilidad 8,81; son menores al valor crítico 12,59 se acepta la Hipótesis Nula.

HO = Los Rasgos de Personalidad NO influyen en el desarrollo de las Habilidades Sociales en los Socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Una vez realizado el estadístico Chi-Cuadrado, se demuestra que el Chi tabular es 12,59 y el Chi de los Rasgos Neuroticismo con un valor 6,615; Extraversión 6,787; Apertura 10,67; Amabilidad 7,93; Responsabilidad 8,81; son menores al valor base, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula la cual menciona que Los Rasgos de Personalidad NO influyen en el desarrollo las Habilidades Sociales en la población mencionada.
2. El rasgo de personalidad conocido como Neuroticismo se encuentra en el 74% de la población con valores entre muy alto y alto, siendo que estos individuos se caracterizan por ser sensibles, emotivos y propensos a experimentar sensaciones desagradables; en el rasgo Extraversión un 67% lo posee entre bajo y muy bajo, es decir, son introvertidos, reservados y serios, prefieren estar solos o en compañía de amigos muy íntimos. En cambio, en el rasgo Apertura un 50% lo manifiestan en un nivel medio, identificándose como prácticos y a la vez deseosos de probar nuevas formas de hacer las cosas, buscan un equilibrio entre lo novedoso y lo antiguo. En el rasgo Amabilidad los porcentajes más elevados fueron de 27% en nivel medio, son generalmente agradables, cálidos y tranquilos y un 27% en nivel bajo que quiere decir que los individuos realistas, escépticos, orgullosos y competitivos. Por último, en el rasgo Responsabilidad un 37% se encontró en el nivel medio caracterizados por ser formales y moderadamente bien organizados.
3. Para identificar los perfiles de las habilidades sociales de los socios de la cooperativa de taxi 13 de Abril se utilizó el test EHS (Escala de habilidades sociales), en el primer factor que es Autoexpresión en situaciones sociales la población presenta un 60% en el nivel bajo, es decir, poseen de capacidades en su interacción en diferentes ámbitos, segregando la variedad de situaciones. En

el factor 2 casi toda la población presentan dificultad al momento de expresar conductas asertivas; en el Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad un 70% se encuentran en nivel bajo, así mismo en el factor 4 un 60% poseen nivel bajo donde se evidencia dificultad para cortar interacciones con las personas que lo rodean; en el factor 5 que es hacer peticiones presentaron 35% en el nivel alto; y por último en el factor 6 que es Iniciar interacciones con el sexo opuesto la población presentan 67% en el nivel bajo indicaría dificultad para llevar a cabo naturalmente y sin ansiedad tales conductas.

4. Basados en los factores que son afectados, se pudo diseñar una propuesta para el manejo adecuado de las habilidades sociales, con el fin de adquirir mejores competencias y actitudes que permitan controlar las relaciones con los demás y con ello establecer relaciones sociales más satisfactorias.

RECOMENDACIONES

1. Ejecutar distintas investigaciones sobre las variables puestas en estudio con el objetivo de poder beneficiar con conocimientos para los individuos en relación, basados en los resultados del estadístico Chi-cuadrado, se obtuvo la aceptación de la hipótesis nula donde se determina que los rasgos de personalidad no poseen relación en las habilidades sociales, por lo que se recomienda a la importancia que debe tener las habilidades sociales en la vida cotidiana.
2. Incentivar actividades para trabajar y obtener una mejor versión de sí mismo y se pueda conducir a lograr metas difíciles de alcanzar, dado que en los resultados de los rasgos de personalidad se obtuvo un mayor puntaje en Neuroticismo, siendo que estos individuos se caracterizan por ser sensibles, emotivos y propensos a experimentar sensaciones desagradables, se recomienda
3. Dar a conocer talleres para el manejo adecuado de las habilidades sociales con el fin de concientizar la importancia de las buenas relaciones interpersonales y

la comunicación en la vida cotidiana con personas a fines y con otras que los rodean

DISCUSIÓN

En varios momentos se ha mencionado sobre la importancia de las habilidades sociales, debido a que los individuos son seres sociales por lo que comunicarse con los demás es algo necesario para sobrevivir, crecer, nutrirse desde otro punto de vista y vivir en armonía, muchas veces se puede identificar como rasgos de comportamiento y comunicación que lleva al éxito en la vida, como en la investigación propuesta investigaciones realizadas por Cáceres (2017) demostró que el estrés laboral y las habilidades sociales presentan una relación inversa y estadísticamente significativa en los conductores de la empresa. La dimensión de estrés laboral crónico presenta relación inversa y significativa con las habilidades sociales en los conductores, así también el estrés laboral y sus dimensiones (estrés agudo, crónico) presentan un nivel alto en la mayor parte de los conductores y en las habilidades sociales el nivel que predomina en la mayor parte de los conductores de la empresa, fue debajo del promedio a inferior, no obstante, este puede deberse no solo a un inadecuado desarrollo de las variables, sino también a un patrón de conducta aprendido a fin de obtener la adaptación y aprobación de su contexto. Mientras que en la presenta investigación se identifica en el primer factor que es Autoexpresión en situaciones sociales la población presenta un 60% en el nivel bajo, es decir, poseen de capacidades en su interacción en diferentes ámbitos, segregando la variedad de situaciones. En el factor 2 casi toda la población presentan dificultad al momento de expresar conductas asertivas; en el Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad un 70% se encuentran en nivel bajo, así mismo en el factor 4 un 60% poseen nivel bajo donde se evidencia dificultad para cortar interacciones con las personas que lo rodean; en el factor 5 que es hacer peticiones presentaron 35% en el nivel alto; y por último en el factor 6 que es Iniciar interacciones con el sexo opuesto la población presentan 67% en el nivel bajo indicaría dificultad para llevar a cabo naturalmente y sin ansiedad tales conductas.

Por otro lado, Mosquera (2017) llega a la conclusión que, si bien es cierto que la dinámica de conducción agresiva puede surgir en momentos y en casos aislados, y que el ambiente o las reacciones de otros conductores provocan una reacción desfavorable por parte de los conductores profesionales, definitivamente las probabilidades de que afronte de manera correcta estos eventos estresantes aumentaban con un entrenamiento en habilidades sociales. Por lo tanto, la probabilidad de alcanzar una regulación emocional adecuada y los medios para llegar a los mismos se vuelve importante. El reincidente ya no reacciona violentamente, no incurre en conductas temerarias, deja los comportamientos agresivos, tanto en el estilo de conducción como en la manera de ver a los otros conductores. Otro argumento a considerar es que no solo el individuo entrenado resulta beneficiado, pues en una situación de alteración emocional en la vía, basta con que un conductor reaccione de una mejor manera que el otro (ej. Conducción defensiva) para que el desenlace del problema sea totalmente distinto a la que podría haberse dado si ambos conductores no hubieran podido afrontar de manera correcta las demandas de la situación. Y así se produce una reacción en cadena, que beneficia a la comunidad de conductores en lugar de solo reducirse a un beneficio individual de quienes asisten al curso de recuperación de puntos que integre un Entrenamiento de Habilidades Sociales, relacionándose significativamente debido a que se pretende realizar un taller para el manejo de las habilidades sociales con el fin de poder desarrollar la autoexpresión en situaciones sociales y enfrentar de forma adecuada la expresión de enfado o disconformidad. En última instancia, una investigación de Ochoa (2016) identificó que los rasgos de personalidad predominantes en los individuos estudiados siendo el de mayor frecuencia el rasgo de extraversión indicando que los individuos prefieren poner aspectos más favorables de su personalidad y evitar lo menos desfavorable, mientras que el 13% presento un rasgo en afabilidad que se refiere a personas muy cooperativas, cordiales, generosas, altruistas y simpáticas; por lo que es menester mencionar que al igual que esta investigación se ha podido aceptar la hipótesis nula que verifica que los rasgos de personalidad no influye en las habilidades sociales en la población mencionada.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA:

“TALLERES PARA EL MANEJO ADECUADO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXI 13 DE ABRIL DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA”

JUSTIFICACIÓN

Como se ha podido evidenciar en la presente investigación el uso de las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril ha sido deficiente por ello se propone talleres para el manejo adecuado de las mismas para concientizar el aprendizaje y convertirse en personas habilidosas y poseedoras de mejores relaciones interpersonales.

La perspectiva de esta propuesta es crear impacto en los socios con la finalidad de que puedan adquirir mejores destrezas en la comunicación, en las habilidades esenciales para afrontar positivamente las situaciones de la vida cotidiana.

Es de gran utilidad los talleres para el manejo adecuado de las habilidades sociales debido a que gracias a esto se puede implementar programas para los conductores en general, ayudando a mejorar situaciones adversas que afecten las esferas psicológicas de las personas, ya que la deficiencia de las habilidades sociales limita a los socios a expresarse de manera adecuada frente a sus clientes, o con otras personas que permanecen el tiempo a diario, afectando a la interacción y relación afectiva.

Es factible, porque se fundamenta de técnicas psicológicas, sabiendo que los seres humanos son entes sociales y que continuamente se enfrentan a situaciones

sociales, de tal manera a través el manejo adecuado de las habilidades sociales se obtiene mejores relaciones interpersonales y que la comunicación se vuelva un factor esencial para con ello sea desarrollen de forma espontánea y libre de conflictos; por lo tanto trabajar en mejorar el estilo de vida libre de relaciones destructivas y mantener salud emocional.

Los beneficiarios de la siguiente propuesta son los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa, serán los poseedores de conocimientos en base a las habilidades sociales.

OBJETIVOS

GENERAL

Diseñar talleres para el manejo adecuado de las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril del cantón Baños de Agua Santa.

ESPECÍFICOS

1. Desarrollar la autoexpresión en situaciones sociales como parte de las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa.
2. Enfrentar adecuadamente la expresión de enfado o disconformidad que permita una mejor relación interpersonal.
3. Fomentar las interacciones sociales con el sexo opuesto para llevar a cabo naturalmente y sin ansiedad tales conductas.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Los talleres que se proponen se enfocan en el desarrollo del manejo adecuado de las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa de taxi 13 de Abril, en donde se divide por fases cada una de ellas se trabaja los factores más afectados que son autoexpresión en situaciones sociales, expresión de enfado o disconformidad e

interacciones con el sexo opuesto. Las actividades se realizan de forma grupal se fomenta en trabajo en equipo, la comunicación asertiva, así cada colaborador identifica las habilidades sociales y con ello se trata de modificar la conducta.

Según Robbins (citado por Poveda, 2017) menciona que en el aspecto laboral los socios de una organización deben poseer de habilidades sociales y destrezas que le permitan mantener un adecuado clima en el trabajo, por ello es importante la guía de una persona indicada y el entrenamiento de estas.

Caballo (citado por Poveda, 2017) dentro de enfoque cognitivo- conductual expresa que los que están determinadas por los factores ambientales y personales, y como se analizó ya la teoría se encuentran siempre presentes los componentes básicos conductuales, cognitivos y situacionales determinados por el ambiente laboral, estilos de liderazgo, compromiso, pertenencia, respeto, cultura organizacional. Todas las dimensiones y componentes emocionales en las habilidades sociales, así se presentan la capacidad de decir no, hacer peticiones y pedir favores, capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones con los conductores entre las principales que el socio debe poseer, adquirir o modificar. Existen otras habilidades sociales como secundarias que en el caso de los socios le ayudarían en sus actividades cotidianas. El campo de acción de los conductores es el contacto social con los clientes, es así que cuanto más experiencia tenga de una situación, más dependerá su conducta social de lo que el individuo ha aprendido hacer en esa situación y por lo tanto no estará determinada por el temperamento del mismo, es importante además mencionar que los elementos más utilizados como componentes son la mirada, contacto ocular, las cualidades de la voz, tiempo de conversación, gestos con las manos, cada uno de estos componentes debe establecerse de manera óptima para que de esta manera contribuya a una conducta socialmente habilidosa, por ejemplo demasiado contacto ocular puede resultar inapropiado así como un contacto ocular escaso, un vendedor o un cliente puede decidir no hablar o no mantener una comunicación verbal.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Cuadro N° 1. Plan Operativo

FASE O ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Planificación	Estructurar sesiones de trabajo sistematizadas hacia el manejo adecuado de la habilidades sociales	Realizar un cronograma de sesiones para el manejo adecuado de las habilidades sociales	Internet Recursos Humanos Recursos económicos	El Investigador	1 semana
Logística	Gestionar con las autoridades correspondientes la ejecución de las sesiones	Bienvenida de los colaboradores. Ubicación en el espacio físico determinado. Diseño de los materiales preparados con tal finalidad.	Espacio físico Recursos Humanos Materiales	El Investigador	2 horas
Socialización	Planificar estrategias psicológicas acordes a las sesiones de trabajo.	Realizar dinámicas para crear rapport entre investigador-colaboradores Aplicar estrategias desde el enfoque cognitivo conductual	Recursos Humanos Materiales de oficina	El Investigador	1 hora
Ejecución	Aplicar las estrategias correspondientes hacia el manejo adecuado de la habilidades sociales	Exposición de las técnicas	Proyector Computador Espacio Físico	El Investigador	2 semanas

Taller 1	Desarrollar la autoexpresión en situaciones sociales.	Revisión teórica y desarrollo de autoexpresión, ansiedad e interacciones.	Recursos Humanos Bibliográficos Materiales de oficina	El Investigador	2 horas
Taller 2	Enfrentar adecuadamente la expresión de enfado o disconformidad	Revisión teórica y desarrollo de la expresión de enfado, manejo de conflictos, expresión de discrepancias	Recursos Humanos Bibliográficos Materiales de oficina		2 horas
Taller 3	Fomentar las interacciones sociales con el sexo opuesto	Desarrollo del manejo de las relaciones interpersonales	Recursos Humanos Bibliográficos Materiales de oficina		2 horas
Finalización	Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.	Socializar los resultados	Recursos humanos	El Investigador	30 minutos

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Primer Taller					
Tema: Autoexpresión en situaciones sociales					
Objetivos: Desarrollar la autoexpresión en situaciones sociales como parte de las habilidades sociales en los socios de la Cooperativa.					
FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	TÉCNICAS	RECURSOS	DURACIÓN
INICIAL	- Dinámica - Presentación del taller	- Integrar a los colaboradores con el trabajo del investigador. - Informar los resultados de la investigación y presentación de la planificación.	Dinámica (la telaraña).	- Recursos humanos - Herramientas tecnológicas - Espacio físico	20 minutos
MEDIA	Procedimiento	- Autoexpresión “Colectividad de expresiones” - Ansiedad “un mundo de emociones” - Interacciones “conociendo mis expresiones y de los demás”	Entrenamiento en auto instrucciones (fase 1 modelado cognitivo)	- Recursos humanos: investigador, colaboradores. - Computador, proyector.	45 minutos
FINAL	- Retroalimentación. - Tarea	Generar acuerdos y tareas	Retroalimentación	- Investigador y colaboradores - Espacio físico	20 minutos

Fase Inicial

Dinámica: Telaraña

La fase inicial da la pauta para poder establecer rapport entre el investigador y los colaboradores y así iniciar con el primer taller, en este caso se realizará la dinámica de la telaraña.

La telaraña consiste en que los colaboradores se reúnan en un salón con el fin de crear un círculo en el que el colaborador tendrá en sus manos un ovillo de hilo; el primer individuo con el mismo mencionará su nombre en voz alta para que el resto de socios lo escuche, seguido de eso se dirá una la actividad que más le atrae realizar. A continuación, inesperadamente se lanzará el ovillo al azar a otro socio y repetirá la misma función; de tal manera que el hilo vaya rodando hasta el último individuo formando una telaraña. Luego la última persona que tiene el ovillo de hilo devolverá a la persona que esté más cerca y así sucesivamente hasta llegar a la primera persona, pero siempre y cuando repitiendo los nombres de cada uno de los integrantes.

Presentación del taller

Seguidamente el investigador da a conocer a los colaboradores sobre la temática a tratar dando una pequeña introducción, antes de eso se les informará los resultados obtenidos de la investigación.

Fase media

Autoexpresión “Colectividad de expresiones”

En este taller se realizará con el fin de que los individuos reconozcan las expresiones en todos los ámbitos de la vida, se empezará dando un cordial saludo para después entregar una hoja a cada colaborador donde escribirán acerca de sí mismos, luego el investigador pondrá en la pases un papel periódico donde cada persona deberá pasar al frente para dar a conocer lo escrito contando las expresiones más caracterizadas

de cada uno de ellos, a la vez se comentará sobre anécdotas que les ha sucedido sobre las expresiones omitidas frente a las situaciones que les ha sucedido. Luego el investigador será parte de la actividad, presentándose mencionará expresiones omitidas de su experiencia.

El investigador les preguntará ¿Qué se han llevado realizando el ejercicio?, aquí los colaboradores que desean participar serán los que respondan.

Ansiedad “un mundo de emociones”

El investigador divide a los socios en grupo de 5 personas, a cada grupo se les entregará tarjetas con diferentes emociones, seguidamente cada grupo deberá dramatizar cada emoción, mientras el resto les observa ellos serán quienes adivinen las emociones, para finalizar el investigador les pedirá que cada grupo escriban en una hoja sobre el concepto de cada emoción, preguntará si las emociones son frecuentes en las personas y por qué.

Interacciones “conociendo mis expresiones y de los demás”

En esta parte se pedirá 10 voluntarios, los cuales se dividen en parejas se les entrega la consigna: Al interactuar con el socio, donde las parejas deben mantener una conversación utilizando los movimientos oculares que expresen dichas emociones. En cuanto al manejo de las manos se deberá dar un apretón de las manos entre todos sus compañeros, esto expresa firmeza siempre y cuando no se lo realice con brusquedad. El manejo adecuado de los gestos deberá ser expresado dentro de la conversación, la forma como se sienta, movimientos faciales. Entre otros.

Fase final Cierre

Para terminar las actividades el investigador realizará una retroalimentación con la participación de los colaboradores, donde responderán como se sintieron realizando estos ejercicios, las ventajas y desventajas de auto expresar en situaciones sociales. Luego se les agradece por la asistencia y así como la participación. Se enviará como tarea a casa practicar las expresiones con personas desconocidas.

Segundo Taller					
Tema: Expresión de enfado o disconformidad Objetivos: Enfrentar adecuadamente la expresión de enfado o disconformidad					
FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	TECNICA	RECURSOS	DURACIÓN
INICIAL	Intercambio de información sobre las tareas enviadas	Identificar las causas y consecuencias	Reflexión con respecto al tema (causas y consecuencias).	- Recursos humanos - Herramientas tecnológicas - Espacio físico	20 minutos
MEDIA	- Expresión de enfado - Manejo de conflictos - Expresión de disconformidad	Enfrentar de forma adecuada la expresión de enfados y discrepancias	Ensayo conductual	- Investigador - Colaboradores - Proyecto - Computador	60 minutos
FINAL	Retroalimentación.	Consolidar información en el grupo	Técnica Debate	- Investigador y colaboradores - Espacio físico	20 minutos

Fase Inicial

Para iniciar con la segunda sesión se comenzará con una bienvenida y agradecimiento por la puntualidad a los colaboradores, a continuación, se procederá a que los socios compartan la tarea enviada dando su punto de vista sobre el tema tratado anteriormente y sus actitudes sobre esta información. Las causas y consecuencias de la expresión en situaciones sociales.

Fase Media

Expresión de enfado “desconcierto de aquí, de allá”

En este taller se pretende implantar conocimientos del manejo efectivo de expresión de enfado en eventos de la vida cotidiana, el investigador divide al grupo no más de 5 personas, seguidamente se les entrega unas fichas que contienen casos desconcertantes, cada grupo deberá anotar como sería su comportamiento frente a los casos. Después un representante de cada grupo compartirá las anotaciones. Luego el investigador dará su opinión y las respuestas correctas de los casos.

Manejo de conflictos “emociones de mi mente”

En esta parte se les pide a los colaboradores que se sienten cómodamente en sus puestos, cierren los ojos, respiren profundo inhalando por la nariz y exhalando por la boca, luego el investigador con una voz sutil realiza preguntas y se responderán en su mente para estimular las emociones:

¿Cómo te sientes ahora?

¿Qué pasa por su mente en este momento?

¿Cómo se ha sentido en estos últimos días?

¿Recuerda el sentimiento que le ha acompañado en estos últimos días? ¿Cómo era?

¿Qué piensa ¿qué siente? ¿Qué provocó en usted? ¿Qué hizo?

Quédese con este sentimiento mientras imaginas un baúl del cual solo usted tiene las llaves ahora coloca ese sentimiento en el baúl, ciérralo y déjalo ahí, mientras respira profundamente por tu nariz y sueltas el aire por tu boca siente como el aire ingresa a tu cuerpo, lentamente estira tu mano y sujeta la mano del compañero que está más cerca y suavemente abre tus ojos, lentamente retoma tu cuerpo. El investigador les ira entregando un papel periódico donde deberán representar de alguna forma la emoción que guardaron en el baúl si es una emoción negativa deberá convertirle en una positiva. Finalmente, el investigador dialogará la actividad realizada sobre la emoción que ha sido potenciada, y en donde se aplicará dicha emoción, luego se realizará una reflexión adecuada para el manejo de conflictos.

Expresión de disconformidad “fábula caótica”

En esta última parte se provocará en los colaboradores la expresión de disconformidad, para ello se formarán de igual manera en grupo de 4 personas a cada grupo se le entrega una tarjeta que contienen historias cada grupo deberá realizar un socio-drama de las historias, luego se reunirán en grupos para anotar las reflexiones de cada respuesta y luego se deberán poner de acuerdo cual sería la respuesta adecuada. Seguido de esto deberán hacer en una cartulina un eslogan que los identifique con la respuesta que han escogido. El investigador propone presentar los eslóganes. Para finalizar se preguntará sobre lo aprendido de cómo se aplicaría al momento de conducir un vehículo y se encuentran con un cliente.

Fase final- Cierre

Para finalizar con esta sesión se hará una retroalimentación de intervención grupal con la dinámica de debate que consiste en que la clase se dividirá en dos grupos, cada conjunto tendrá un líder, deberán dar un resumen de la temática impartida y así dar lugar a preguntas que el resto de los colaboradores deben responder de manera asertiva, y poder consolidar los conocimientos aprendidos.

Tercer Taller					
Tema: Interacciones sociales con el sexo opuesto					
Objetivo: Fomentar las interacciones sociales con el sexo opuesto					
FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	TECNICA	RECURSOS	DURACIÓN
INICIAL	Dinámica de grupo el Lázaro	Promover confianza entre los colaboradores	Técnica dinámica grupal	Presentador Colaboradores Herramientas tecnológicas	20 minutos
MEDIA	Taller de trabajo en grupo	Determinar aserción empática en los colaboradores	Aserción empática	Recursos humanos Colaboradores Investigador Recursos materiales Proyector Computador Espacio físico	45 minutos
FINAL	Aplicación del cuestionario EHS	Obtener información actualizada de los colaboradores	Uso de la herramienta psicológica	Colaboradores Investigador Cuestionario	20 minutos

Fase Inicial

Para iniciar con la fase inicial se dará un cordial saludo y agradecimiento por la colaboración para realizar los diferentes talleres, seguidamente se necesitará silencio para realizar la dinámica de grupo la cual se le denomina el Lázaro, se juntan en parejas y se trata de guiarle al compañero por el camino correcto, a la persona con distintos sonidos que le atraigan, cada pareja que le guía debe estar pendiente de las emociones que emite la persona que se hace pasar por ciego, luego el investigador da una retroalimentación de la actividad y la importancia de mantener comunicación verbal y no verbal con los compañeros.

Fase Media

La actividad consta de tres partes: donde el investigador propone el inicio de una historia donde empieza mencionando “hola me llamo Luis, quisiera.....” la intención de la historia es que se pueda ir expresando las emociones a la persona del sexo opuesto, cada individuo deberá continuar con la historia hasta terminar con la última persona del grupo. Luego se formarán en fila de dos personas, deben cerrar los ojos y pensar que tienen al frente a la persona que desean expresar un elogio, al terminar se debe mencionar en voz alta ese elogio. Abren los ojos y luego intercambiaran los papeles. Para finalizar esta parte el investigador les preguntara que fue lo que más se le dificultó de la actividad y por qué.

Fase final – Cierre

Se ejecuta una plenaria en base a la actividad realizada donde el investigador pregunta cómo se sintieron al realizar todos los talleres, cuales son las habilidades sociales que más usarían en su vida diaria.

El investigador les reparte el cuestionario de habilidades sociales para poder tener una información actualizada.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango Ramírez, A. J. (2015). Rasgos De Personalidad Según Orden De Nacimiento. México, QuetzalTenango .0
- (ANT), A. N. (2018). El 23% de accidentes se debe al uso de celular. ELTELEGRAFO.
- Agencia Nacional de Tránsito (ANT). (2018). Usuarios y taxistas alertaron de 1.258 eventos. ElTelégrafo.
- Betancourth, S., Zambrano , C., Ceballos, A., Benavides, V., y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas, 11(18), 133-148.
- Cáceres Mesa, K. (2017). Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transporte ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Camarillo Gutiérrez, L. (2015). Rasgos de personalidad en trastornos de la conducta alimentaria, evolución y gravedad de los síntomas. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Casas Anguera , E. (2014). Validación de la versión española del inventario de asertividad Gambrill y Richey en población con diagnóstico de esquizofrenia. Anales de Psicología, 30(2), 431-437.
- Castanyer, O. (2014). La asertividad, expresión de una sana autoestima (Vol. 40). España: Crecimiento personal Colección.
- Castro Arbeláez, M. A. (2020). Las habilidades sociales según Daniel Goleman. Salamanca: La mente es maravillosa. Obtenido de

<https://lamenteesmaravillosa.com/las-habilidades-sociales-segun-daniel-goleman/>

Collado, E. (2014). Habilidades Sociales. España: Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el estrés (SEAS).

Gutiérrez, L. C. (2015). Rasgos de personalidad en trastornos de la conducta alimentaria, evolución y gravedad de los síntomas. Madrid.

Inglés, C., Delgado, B., Bautista, R., Torregrosa, M., Espada, J., García-Fernández, J., y García-López, L. (2007). Factores psicosociales relacionados con el consumo de alcohol y tabaco en adolescentes españoles. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), 403-420.

Investigación y Estudios Educativos y Sindicales de la Actualidad (IEESA). (2017). ¿Desarrollar habilidades socioemocionales en la Escuela? ¿Con qué recursos? México: IEESA. Obtenido de <https://ieesamx.wordpress.com/2017/04/20/desarrollar-habilidades-socioemocionales-en-la-escuela-con-que-recursos/>

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2016). Habilidades para el progreso social, el poder de las habilidades sociales y emocionales. OECD. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4848/Habilidades%20para%20el%20progreso%20social%20el%20poder%20de%20las%20habilidades%20sociales%20y%20emocionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez Garzón, J. F., y Bacca Benítez, J. M. (2014). Análisis de la Situación laboral de los taxistas de Bogotá. Bogotá, Colombia: Universidad de la Salle.

Millon, T. (2014). Trastorno de personalidad, principios clásico. Trastorno de personalidad de la vida moderna, 10-13.

- Moquera Ruiz, K. (2017). Implementación de entrenamiento en Habilidades Sociales (EHS) para mejorar la Regulación Emocional de Conductores reincidentes de la ciudad de Quito. Quito-Ecuador: Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Nadal , V. (12 de Abril de 2017). Los rasgos de la personalidad que hacen triunfar a los emprendedores. Retina. Obtenido de https://retina.elpais.com/retina/2017/04/11/talento/1491903431_092648.html
- Ochoa Sánchez , C. (2016). Rasgos de Personalidad y Habilidades Sociales en individuos pertenecientes a la subcultura Otaku. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ontoria Millán, M. (2018). Habilidades Sociales. EDITEX.
- Salazar , I. C., Roldán, G. M., Garrido, L., y Ramos Navas, J. (2014). La asertividad y su relacion con los problemas emocionales y el desgaste en profesionales sanitarios. Behavioral Psychology, 523-549.
- Tapia Guitiérrez, C. P. (2017). Habilidades Sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. Revista Internacional de Investigación en educación, 9(19), 133-148. doi:doi: 10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp
- Viteri. (2016). Rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento en los adolescentes estudiantes del bachillerato general unificado de la Unidad Educativa Particular Bautista de la ciudad de Ambato. . Ecuador-Ambato.

ANEXOS