



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades sociales y productividad laboral de los
trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORA:

Br. Pahuara Villagaray, Angiela Mirella

ASESOR:

Dr. Sotelo Estacio, Carlos Wenceslao

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Jurado calificador

Dr. José Perales Vidarte
Presidente

Dra. Jessica Palacios Garay
Secretaria

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

Al mejor consejero de mi vida: Dios

A mis queridos padres Alberto y Elsa, por sus oraciones y preocupación permanente por mi proyecto de vida.

A todas las personas que dejan el recuerdo de haberse hecho querer, y de haber querido mucho.

La autora.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos y las herramientas para emprender la elaboración de esta investigación.

A la Empresa Gonsep E.I.RL. Por apoyarme y brindarme la información que servirá en la investigación.

Al Dr. Carlos Sotelo Estacio DBA, mi asesor por su constante apoyo y consejos para desarrollar esta investigación.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angiela Mirella Pahuara Villagaray, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42497958, con la tesis titulada: *“Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016”*.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, febrero del 2017.

Angiela Mirella Pahuara Villagaray
DNI N°42497958

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “*Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016*” con la finalidad de comparar las habilidades sociales y la adecuada productividad laboral en los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al marco metodológico; el capítulo III describe los resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones, el capítulo VII menciona las referencias y por último en el capítulo VIII los apéndices respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa en estudio.

Los Olivos, febrero de 2017.

Angiela Mirella Pahuara Villagaray

DNI N°42497958

Lista de contenido

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica	21
1.3. Justificación	40
1.4. Problema	41
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos de la investigación	46
II. Marco Metodológico	47
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población muestral	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Método de análisis de datos	60
2.9. Consideraciones éticas	61

III. Resultados	62
3.1. Descripción de variables	63
3.2. Contrastación de hipótesis	72
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	84
VIII. Apéndices	89
Apéndice A: Matriz de Consistencia	90
Apéndice B: Instrumentos	91
Apéndice C: Certificados de validez del contenido de instrumentos	93
Apéndice D: Base de datos de la prueba piloto	105
Apéndice E: Confiabilidad de la prueba piloto	107
Apéndice F: Base de datos general	108
Apéndice G: Carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo ante la Empresa Gonsep E.I.R.L.	110
Apéndice H: Carta de autorización de la Empresa Gonsep E.I.R.L.	111
Apéndice I: Artículo científico	112

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable: habilidades sociales	49
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable: productividad laboral	50
Tabla 3	Trabajadores de la Empresa Gonsep E.I.R.L.	53
Tabla 4	Valoración expresiva de la escala likert para variable habilidades sociales	55
Tabla 5	Escala de baremos de acuerdo a la variable habilidades sociales y sus dimensiones	56
Tabla 6	Valoración expresiva de la escala likert para variable productividad laboral	57
Tabla 7	Escala de baremos de acuerdo a la variable productividad laboral y sus dimensiones	57
Tabla 8	Validación de instrumentos de las variables: habilidades sociales y productividad laboral	58
Tabla 9	Análisis de los ítems de las variables habilidades sociales y productividad laboral	59
Tabla 10	Coeficiente de confiabilidad de la variable habilidades sociales	60
Tabla 11	Coeficiente de confiabilidad de la variable productividad laboral	60
Tabla 12	Nivel de habilidades sociales según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	63
Tabla 13	Niveles de autoestima según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	64
Tabla 14	Niveles de comunicación según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	65
Tabla 15	Niveles de asertividad según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	66

Tabla 16	Niveles de toma de decisiones según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	67
Tabla 17	Niveles de productividad laboral según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep Lima E.I.R.L.	68
Tabla 18	Niveles de puestos de trabajo según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep Lima E.I.R.L.	69
Tabla 19	Niveles de los recursos según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	70
Tabla 20	Niveles de medio ambiente según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	71
Tabla 21	Correlación entre habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.	72
Tabla 22	Correlación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores de la empresa Gonsep Lima E.I.R.L.	73
Tabla 23	Correlación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.	74
Tabla 24	Correlación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.	75

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Nivel de habilidades sociales según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	63
Figura 2: Nivel de autoestima según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	64
Figura 3: Nivel de comunicación según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	65
Figura 4: Nivel de asertividad según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	66
Figura 5: Nivel de toma de decisiones según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	67
Figura 6: Nivel de productividad laboral según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	68
Figura 7: Nivel de puestos de trabajo según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	69
Figura 8: Nivel de los recursos según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	70
Figura 9: Nivel de medio ambiente según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.	71

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

El tipo de investigación es básica, descriptiva correlacional, el diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. La población muestral de estudio para el periodo 2016 estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L., siendo estos 44 empleados que trabajaban en los horarios: completo, parcial y por temporada.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para medir la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral obteniendo una confiabilidad de los instrumentos. En cuanto a la estadística se hizo uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 23. Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cuantitativa ordinal, motivo por el cual ya no es necesario utilizar la prueba de normalidad. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó que existe una correlación directa entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016., por ende existe una relación significativa entre las dos variables presentando el resultado según el coeficiente de Rho de Spearman el valor de 0,457 y el nivel de significancia de $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Habilidades sociales, productividad laboral, autoestima, comunicación, asertividad, toma de decisiones, puestos de trabajo, recursos y medio ambiente.

Abstract

The objective of the present study was to determine the relationship between social skills and labor productivity of workers in the company Gonsep E.I.R.L. 2016.

The type of research is basic, descriptive correlational, the design was non-experimental cross-sectional type. The study population for the period 2016 was made up of the totality of the workers of the company Gonsep E.I.R.L., being these 44 employees that work in the schedules: complete, partial and by season.

The technique used to collect data for the survey and the questionnaire instrument that measures the relationship between social skills and labor productivity. Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 23 was used. The nonparametric statistic Rho de Spearman was used, due to the ordinal quantitative variables, which is why it is not mandatory to use the test Of normality Level of significance of 0,05.

Among the main results it was determined that there is a direct correlation between the social skills and the labor productivity of the workers in the company Gonsep E.I.R.L. 2016, by a significant relation between the two variables presenting the result according to the Rho coefficient of Spearman the value of 0.457 and the level of significance of $p < 0.05$, therefore it rejects the null hypothesis and accepts the hypothesis alternates

Key words: Social skills, labor productivity, self-esteem, communication, assertiveness, decision-making, jobs, resources and environment.

I. Introducción

En el siguiente trabajo de investigación se tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016, motivo por el cual se realizó la búsqueda de los siguientes antecedentes:

1.1. Antecedentes

Internacionales

Goñi, Arrieta y Eceiza (2011).en su investigación Habilidades sociales y contextos de la conducta social, definieron a las habilidades sociales, o habilidades interpersonales, como un tema de investigación novedoso cuyo interés ha ido incrementando durante los últimos años, sin embargo para su clasificación y evaluación existen diversas categorías divergentes de estas habilidades. En su estudio luego del análisis factorial que realizaron proponen cinco categorías las cuales son: (a) Interacción con personas desconocidas en situaciones de consumo, (b) Interacción con personas que atraen, (c) Interacción con amigos y compañeros, (d) Interacción con familiares y (e) Hacer y rechazar peticiones a los amigos, los cuales corresponden a las diversas realidades de interacción social. Para evaluar estas categorías se aplicó un nuevo instrumento de medida, el Cuestionario de Dificultades Interpersonales (CDI), con alta consistencia interna ($r = 0,896$). Los análisis correlacionales entre el CDI y el Test de Auto verbalizaciones en la Interacción Social (SISST) de Glass, Merluzzi, Biever y Larsen (1982) revelan diferencias cognitivas significativas entre los sujetos de alta y baja habilidad social, dándose una mayor frecuencia de auto verbalizaciones positivas y una menor frecuencia de auto verbalizaciones negativas en los sujetos de alta habilidad social que en los sujetos de baja habilidad social. (p.11)

Marín y León (2013) realizaron un estudio titulado Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza - aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en los profesionales del área de enfermería, donde validaron el entrenamiento en habilidades sociales de la población de estudio. La investigación se realizó con un procedimiento experimental, donde se segmentó en dos grupos la población el primero designado como grupo de control y el otro como grupo experimental, ambos

grupos tenían el mismo nivel de comunicación interpersonal. Al grupo que actuó de experimental se proporcionó un proceso de entrenamiento y afianzamiento en habilidades sociales cuya finalidad fue mejorar su capacidad y nivel de comunicación. Después de la aplicación del proceso, varios meses después se volvió a someter la misma prueba de habilidades sociales (Escala Multidimensional de Expresión Social) a ambos grupos, en la que se confirmó que el entrenamiento recibido por el grupo experimental marco una significativa diferencia respecto al grupo de control en la adquisición y reforzamiento de habilidades sociales. (p.247)

Salvador, De la Fuente y Álvarez (2012) en su investigación titulada Las habilidades sociales en directores de centros escolares. dieron a conocer en qué medida los directores de las escuelas públicas tienen desarrolladas y practican las habilidades sociales en el desempeño de sus funciones directivas, con objeto de proponer en función a los resultados arrojados por la investigación, que otras habilidades complementan dicha función directiva y si esta repercute en su nivel de eficiencia, La muestra del estudio estuvo compuesta por 99 directores de centros educativos públicos de nivel primario y secundario, de las provincias de Granada y Almería. Los resultados obtenidos en el estudio proporcionaron un conocimiento fiable, sobre los perfiles que caracterizan a los actuales directivos siendo estos: (a) el (49%) la mitad de los directores escolares están por encima en conductas de aserción y en habilidades sociales; (b) la mitad de los directores del estudio se caracterizan por poner en prácticas sus habilidades sociales a través de comportamientos de autoexpresión, decir no, iniciativa en interacciones y en muestra de enfado y (c) se aprecian que el desarrollo de dichas habilidades dependen del lugar de la escuela (ubicación geográfica) y la antigüedad que estos tenían desarrollando sus funciones.(p.154)

Quiroa (2014) en su investigación Toma de decisiones y productividad laboral (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango), estableció la influencia que tiene la toma de decisiones en la productividad laboral en las organizaciones modernas, el principal objetivo de la investigación fue evaluar la influencia positiva o negativa, de la toma de decisiones y su impacto en el

desarrollo de la empresa. Las variables para este estudio fueron la toma de decisiones cuyo concepto se enmarca en contar con diferentes alternativas para la solución de un problema específico y la productividad laboral se definió como la relación entre la eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico utilizado fue la significación y fiabilidad. Con los resultados se estableció que la participación de los colaboradores en la toma de decisiones es cambiante dependiendo de la importancia del problema a solucionar en ese momento, esto viene a afectar directamente la productividad ya que muchas de las decisiones que se adoptan en la empresa no están acorde a las necesidades de ellos y son tomadas influenciadas por el entorno y opiniones de los directivos. Así mismo se resaltó la importancia de la creatividad dentro de una organización, considerando que las nuevas ideas aportan dando buenas soluciones a los problemas, otro aspecto a destacar, son los valores que cada persona tiene ya que no se puede tener buenas relaciones interpersonales, cuando no existe una buena comunicación y respeto de opiniones entre ellos. Finalmente se concluyó que la toma de decisiones es muy importante para cada trabajador ya que influyen permanentemente su desempeño laboral y por tanto existe un incremento de la productividad. (p.37)

Rodríguez (2013) en su tesis titulada Relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMMA S.A. En este estudio se planteó desde el punto de vista teórico, los principales conceptos relacionados con las remuneraciones y como estos afectan en el desempeño, rendimiento de la fuerza laboral y por ende se produzca una disminución en la productividad como consecuencia de una incorrecta administración de los sueldos. En esta investigación se buscó conocer la relación que tienen los esquemas de remuneración en la productividad de la empresa en estudio, por medio de la investigación científica que permitió obtener resultados y conclusiones que permitieron proponer sistemas de remuneración sincerados a la situación actual, buscando elevar el nivel de productividad empresarial. (p.231)

Nacionales

Chacaltana y Yamada (2009) en su tesis titulada Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú, nos manifestaron que actualmente la economía peruana es escasa en la generación de empleos de calidad, la cual está asociada a los bajos niveles de productividad. En la primera parte de la tesis se analizaron los datos del 2000-2006, periodo en el cual los avances en cuanto al crecimiento de la productividad laboral y a los niveles de empleo es deficiente. En la segunda parte se revisaron empresas de dos sectores específicos los cuales destacan por su capacidad de generar empleo. De acuerdo a la encuesta que se aplicó se determinó los elementos que contribuirían al incremento de la productividad los cuales serían: el acceso al financiamiento, la formación de los trabajadores, la capacitación gerencial y la relación con los grupos de interés en especial los proveedores e intermediarios. Del resultado del análisis del mercado de trabajo, se destacó el bajo grado de formalización del empleo y su acceso restringido al llamado empleo de calidad. En el análisis de datos del 2005 al 2006, menos de uno de cada cuatro trabajadores (23.7%) manifiesta acceder a por lo menos uno de los beneficios laborales establecidos en la legislación peruana. En el escenario óptimo el 30.5% de trabajadores accede a gratificaciones y solo el 3.3% de trabajadores se encuentran sindicalizados. Se analizó también por sectores económicos y los mejores resultados los arrojaron los trabajadores públicos y del sector electricidad y agua, en donde tres de cada cuatro poseen beneficios laborales. En el otro extremo de informalidad laboral, se sitúa todavía la agricultura en donde menos de uno de cada diez trabajadores accede a beneficios laborales. (p.5, 6)

Coanqui (2014) en su tesis titulada Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas de las IE de Lima Metropolitana , determino a un nivel psicológico, clínico y dentro del mismo entorno familiar las habilidades sociales, ya que estas determinan la capacidad que tiene una persona para relacionarse adecuadamente con sus pares, dentro de ciertos parámetros establecidos, determinando finalmente que nuestras interacciones personales pueden determinar el logro o fracaso de nuestros planes de vida. El estudio es de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con un carácter no experimental.

Entre las conclusiones más resaltantes que explican la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral docente, tenemos que existe una relación directamente proporcional entre (1) El nivel de comunicación de los docentes y su desempeño académico y (2) La habilidad para el trabajo en equipo determinara un mejor desempeño curricular. (p.8, 9)

Ccollana (2014) en sus tesis planteo Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores, planteo como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. En la metodología empleada se utilizó un diseño correlacional – cuantitativo, se empleó la revisión documental en las áreas de recursos humanos y la gerencia de operaciones, se aplicó un cuestionario estructurado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos - 2010. Y se obtuvieron los siguientes resultados: Que la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa. De igual manera la rotación de personal y el absentismo en el año 2010 fue de forma normal y moderada. Así mismo se determinó que la productividad tuvo algunos crecimientos en los meses del año 2010. Y finalmente la conclusión dada fue la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos - 2010 si es significativa, ya que al examinar y analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; que no fueron significativas y no contribuyen en forma directa con la productividad. (p.3)

Requejo (2013) en su investigación presentada como Productividad laboral y protección social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo, analizo la relación entre la productividad laboral y los principales factores que explican su desarrollo y crecimiento, la principal variable explicativa fue la protección social y como esta influye en la productividad laboral de las Mypes del sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Se evaluó el efecto que tiene en la productividad la inversión en activos fijos, evidenciando una relación directa de crecimiento, es decir a medida que se incremente el tamaño de las empresas se incrementa el número de trabajadores, las Micro y pequeñas empresas tienden a

otorgar a sus trabajadores todos los beneficios de ley como ESSALUD y AFP, esta acción ha determinado un incremento en la productividad de las mismas ya que los empleados se sienten más respaldados y protegidos por su empleador. Esto refuerza las evaluaciones realizadas por el modelo econométrico aplicado, se obtuvo que la protección social en la productividad laboral tiene una gran influencia, e incrementa directamente a otras variables explicativas inmersas dentro del modelo no lineal, para dicho fin se utilizó variables con logaritmos, ya que las variables en estudio presentaron una tendencia no lineal. Para concluir finalmente que todas las variables de estudio mostraron una significancia menor al 5 % y estar libres de problemas de heterocedasticidad, correlación y gozar de parámetros de suficiente estabilidad. (p.45)

Reyes (2016), publicó su estudio titulado Relación entre habilidades sociales y desempeño docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima - Perú planteó el análisis de la relación entre habilidades sociales y desempeño docente, desde el punto de vista (percepción) del estudiante universitario. Para el estudio se elaboraron dos escalas tipo Likert de 25 ítems, con cuatro dimensiones validadas a través del juicio de expertos. La muestra fue de 100 estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Lima, con edades entre 21 y 46 años. Las dimensiones de las habilidades sociales evaluadas fueron: la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de conflictos y la planificación. Las dimensiones del desempeño docente son: la capacidad docente, la emocionalidad, la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y finalmente las relaciones interpersonales. El alfa de Cronbach de los resultados alcanza niveles aceptables de 0.97 para habilidades sociales y de 0.95 para desempeño docente. La correlación entre ambos constructos se realizó aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, alcanzando una RS de 0.74 para la correlación interescala que nos indica una correlación lineal, positiva, moderadamente fuerte, así como correlaciones mayores a 0.80 entre desempeño docente y las dimensiones de las habilidades sociales. Como recomendación final del estudio se planteó que se debe mantener una comunicación fluida, con la totalidad de estudiantes ya que de ellos depende el grado de percepción del desempeño de los maestros. (p.43)

1.2. Fundamentación teórica

Variable habilidades sociales

Definición de habilidades sociales.

Caballo (2002) definió que las habilidades sociales son un conglomerado de conductas que adopta la persona dentro de una relación interpersonal, de acuerdo a ciertos parámetros sociales, y que terminarán su capacidad para resolver problemas inminentes, con la salvedad que esta pueda ser repetitiva y en algunos casos minimizará nuestras reacciones a futuro.(p.3)

Las habilidades sociales son conductas que uno aprende durante la niñez, y que las personas suelen poner en práctica durante determinadas situaciones, con el fin de reforzar positivamente esa situación. La falta de habilidades sociales se encuentra entre las principales causas de la ansiedad social y el padecimiento de esta enfermedad puede manifestarse en la pobre reacción y actuación en situaciones sociales. Si interpretamos lo mencionado validamos que si una persona no ha desarrollado buenas habilidades sociales no podrá desempeñarse eficientemente en ningún campo y por ende no tendrá buenos resultados personales y laborales. Esto nos propone que un buen desarrollo de habilidades sociales es indispensable para la adaptación a un entorno social y para integrar equipos de trabajo ya que permitirán a la persona una mejor interacción con sus pares, así como favorecerán las decisiones de la persona ante conflictos interpersonales. (Caballo, 2002, p.4)

Lazarus (2011) señaló que dentro de la clasificación de las habilidades sociales se incluye a la empatía; la cual está dada por una interacción social y requiere la capacidad de sentir simpatía y gratitud". En esta definición podemos incluir que existe una valoración al dolor ajeno, además de tener el deseo que la otra persona sienta bienestar. (p.13)

Aguilar-Vargas, Rodríguez-Castellanos, Baeza y Méndez, (2016) señalaron a la comunicación como la principal habilidad social, ya que es a través de ella que se da a conocer en forma clara: pensamientos y opiniones. Esta habilidad puede ser enseñada y su evaluación depende del desempeño del interlocutor.

Resulta de suma importancia que las personas posean un dominio sobre esta habilidad social, tanto o más aún que el propio dominio de la profesión a la cual se dedica; y esta viene a ser la razón del éxito o fracaso de sus relaciones interpersonales de tipo laboral. Para enfrentar una situación desfavorable es necesario establecer principios y ejemplos que deben ser tomados en cuenta por el comunicador, el cual tiene que aplicar conceptos de raciocinio analítico y armonía en el mensaje que desea transmitir a los involucrados en el proceso comunicativo. (p.15)

Gil, Cantero y Antino (2013). Mencionaron que el desarrollo de habilidades sociales, en su concepto más integral, están referidas a un cumplimiento exitoso, de un determinado oficio o una tarea específica; llegándose a integrar el saber ser, el saber y el saber hacer, dentro de un contexto social específico. De este modo, se puede afirmar que las habilidades sociales son actitudes que llegan a proveer una forma de lograr el desarrollo de los recursos humanos; tratándose de un vínculo entre el trabajo, la educación y la capacitación académica. (p.20)

Componentes de las habilidades sociales

Dentro de las habilidades sociales, encontramos 2 componentes:

Componentes no verbales

La principal referencia de estos componentes es el lenguaje corporal, ya que en nuestro cuerpo manifiesta diferentes tipos de respuesta, lo que no decimos, lo que mostramos y como nos comportamos en la interacción con otras personas. Consideramos importante la proximidad con la otra persona, el contacto visual, la postura, los gestos y movimientos que tiene nuestro cuerpo cuando nos relacionamos con otros. (Caballo, 2002, p.19)

Estos componentes también denominados habilidades corporales básicas, son de manifestación imprescindible en el trabajo ya que si la persona no hace contacto visual cuando habla, o es reticente a mostrar cualquier emoción sea de afecto o desagrado cuando interactúa con otras es casi imposible, que desarrolle

el “decir no”, “el seguir órdenes”, entre otras acciones que son indispensables en toda relación interpersonal.

El contacto visual es la base para establecer una comunicación eficaz, el mirar de frente a nuestro interlocutor garantiza que nos prestan atención al mensaje expresado.

La distancia interpersonal, en relación a la personas o grupo de personas con quienes interactuamos hace una comunicación más fluida, aquí es importante no invadir el espacio personal de la otra persona ya que se pueden generar reacciones de malestar, incomodidad llegando hasta la violencia, lo que acelerará el final de la comunicación. El exceso de contacto físico y las demostraciones excesivas de afecto son conductas que a menudo son rechazadas por los profesionales que trabajan directamente con los recursos humanos, estas también se deben adecuar a la situación que se presente, ya que existen ocasiones y situaciones que no requieren ese tipo de demostración.

La expresión facial, es la característica externa más resaltante de manifestación de emociones, mediante ella se puede expresar el estado emocional y anímico de los interlocutores e indicar fehacientemente la conducta que estos adoptaran en el momento de la comunicación.

Y el finalmente el último componente no verbal de las habilidades sociales es la postura corporal, la cual nos ayuda a identificar si los interlocutores se están escuchando, eso se puede determinar según la posición corporal que se adopte, sumándose a esto los movimientos que se realicen con brazos y piernas, por ejemplo si se adopta una postura relajada se puede interpretar la falta de interés en el tema planteado, en cambio si se adopta una postura erguida se concluye que la persona tiene interés y está dispuesta a seguir las instrucciones que se le proporcionen.

Componentes verbales

Aquí se consideran aspectos como el tono, timbre, volumen de voz, así como la fluidez, la entonación, la velocidad y la claridad el habla en relación al contenido del mensaje comunicado. Por ejemplo todos hemos tenido una mala experiencia de hablar con alguien que nunca hace una pausa, da rodeos en la idea que quiere manifestar o acapara la conversación, lo cual nos resulta incómodo ya que no solo importa lo que decimos sino el modo como lo decimos. (Caballo, 2002, p.69)

Elementos de las habilidades sociales

La comunicación

La capacidad de emitir mensajes claros y convincentes se define como comunicación, las personas que desarrollan esta competencia son capaces de dar y recibir mensajes al instante, así mismo abordar directamente cuestiones difíciles, percibir las emociones de la otra persona, buscando comprender lo que ella expresa. La comunicación no se limita a compartir la información que dispone, solamente, sino que busca propiciar un intercambio de ideas eficaz y claro. (Caballo, 2002, p. 64)

La capacidad de influencia

Se conoce también como habilidades de persuasión, las personas que desarrollan esta competencia son muy convincentes y aplican constantemente en la comunicación estrategias indirectas y argumentaciones muy precisas que logran alcanzar la conformidad, consenso y apoyo de los demás. (Caballo, 2002, p. 65)

El liderazgo

Conocida también por la capacidad de inspirar y dirigir a los individuos de un grupo. Los llamados líderes trabajan en la articulación y estimulación de las personas hacia objetivos compartidos y perspectivas comunes, buscando que en situaciones de toma de decisiones, el enfoque que tome sea el reflejo del trabajo en equipo. También son responsables del desempeño de los demás ya que son la cabeza del equipo. (Caballo, 2002, p. 66)

La canalización del cambio

Es el potencial que tienen las personas para iniciar o dirigir los cambios. Se les conoce también como agentes de cambio o promotores del cambio, son personas que reconocen la necesidad de cambiar y de estar preparados constantemente para asumir el cambio, eliminan de su mentalidad las fronteras e innovan nuevas formas de ejecución de tareas y consiguen involucrar a otros en este nuevo retos modelando su conducta individual.(Caballo, 2002, p.67)

La resolución de conflictos

Es la habilidad de las personas para negociar y resolver conflictos. La principal característica de un solucionador de conflictos reside en la facilidad de manejo de personas difíciles y situaciones tensas. Ellos continuamente desarrollan actitudes de diplomacia y mucho tacto, buscando reconocer y mitigar posibles conflictos que se producen por desacuerdos y también cooperan en la disminución de tensiones buscando alcanzar soluciones que beneficien a todos los implicados. (Caballo, 2002, p.67)

La colaboración y cooperación

Ambas son capacidades relacionadas al trabajo con los demás buscando que este se desarrolle de forma cooperativa y colaborativa orientada al logro de alcanzar los objetivos compartidos. El ente colaborador tiene que equilibrar la concentración en las tareas con la atención de las relaciones, buscando que se comparta la información, los planes y recursos. (Caballo, 2002, p.67)

Las habilidades de equipo

El trabajo en equipo y crear una sinergia grupal para el logro de metas colectivas, es la definición de contar con habilidades de equipo. Las personas que manejan equipos de trabajo son capaces de alentar las cualidades grupales con respeto, disponibilidad y colaboración, despertando en sus integrantes el entusiasmo buscando su participación voluntaria y de esta manera consolidar al grupo como un ente de buena reputación. (Caballo, 2002, p.67)

Dimensiones de las habilidades sociales

Dimensión 1: Autoestima

Caballo (2002), definió a la autoestima como la actitud hacia uno mismo, que es el resultado de la historia personal. Esta actitud se encuentra influenciada por un conjunto de vivencias, acciones y comportamientos que se experimentan a los largo de nuestra existencia. También se le conoce como el sentimiento que siempre se expresa con hechos. (p.103)

También es el proceso en el que una persona confronta su criterio y valores personales con las acciones, sentimientos, capacidades y limitaciones La autoestima sustenta y motiva la personalidad, ya que es el resultado de los hábitos, aptitudes y capacidades adquiridas en toda nuestra vivencia, se manifiesta en la forma de pensar, sentir y actuar, indicándonos que cada persona posee una valoración positiva o negativa de sí misma.

A continuación se consideran conceptos que en conjunto ayudan en la construcción de la autoestima en el individuo.

Autoconocimiento

También descrito como conocer mi yo interno, conocer el ¿Por qué?, ¿Cómo actúa? y que siente la persona a los largo de su vida, buscando identificar las manifestaciones conductuales, las fortalezas y debilidades del individuo y el papel que este desempeña en la sociedad donde se desarrolla.

Los elementos del autoconocimiento no funcionan aislados, se tienen que entrelazar para construir en el individuo una personalidad definida, fuerte y unificada. Si una de las partes no funcionara, las otras sufrirían modificación cuyo resultado es una personalidad insegura con sentimiento de frustración y desvaloración. Así mismo el formar y mantener una imagen adecuada del propio yo, es un trabajo constante que parte desde la conciencia que uno mismo tenga, el juicio y la valoración de la forma de pensar, de sentir y del análisis de todas las experiencias personales del individuo. (Caballo, 2002, p.104)

Autoconcepto

Se define como el conjunto de percepciones que se construyen a partir de las relaciones interpersonales, que son interiorizadas en el individuo de una manera organizada jerárquicamente, que son coherentes y estables con sus principios pero también pueden ser susceptibles de cambios.

Para construir el autoconcepto se deben de incluir ideas, imágenes y creencias que uno tiene de sí mismo, así como las referencias de la opinión que los demás tienen del individuo; el análisis del individuo de cómo este debería ser y finalmente las apreciaciones que el gustaría tener de sí mismo. (Caballo, 2002, p.104)

Autovaloración

Es la capacidad interna de la personalidad del individuo de calificar las situaciones como buenas o malas. En la primera se encontrarían todas aquellas experiencias que lo hicieron sentir bien, le permitieron crecer y aprender; en la segunda se encuentran las experiencias que no le satisfacen, que lo hicieron sentirse devaluado, incompetente y aquellas que no despiertan su interés. La autovaloración se puede desarrollar en muchos grados todo dependerá de cada persona de sus características psicológicas, su concepto sobre sí mismo, sus habilidades, destrezas y capacidades donde también se incluirán los resultados de sus vivencias, reflexiones, la relación con su familia, su cultura, su educación y las condiciones de vida que lleve. (Caballo, 2002, p.104)

Autoaceptación

Todas las personas van formando conceptos sobre sí mismas, dentro de ellos se conoce que existen maneras muy personales de hablarse, motivarse o desmotivarse, todo esto se deriva de las ideas o pensamientos que ocupen su mente en determinada circunstancia. Esto se contrapone cuando a las personas la sometemos a la toma de decisiones y las forzamos a adoptar conductas no planificadas muchas veces bloqueando sus propios esquemas mentales ya que tiene que elegir entre posibilidades de pensar y actuar. (Caballo, 2002, p.104)

Autorespeto

Para la persona el autorespeto implica atender y satisfacer sus propias necesidades dentro de sus valores, su expresión y manejo de emociones tiene que encontrarse dentro de sus creencias de manera que se sienta orgulloso de sí mismo. También se relaciona con el conocimiento de la identidad espiritual. (Caballo, 2002, p.104)

Dimensión 2: Comunicación

Caballo (2002), definió la comunicación como el acto de trasmisión de información entre dos individuos o un grupo de ellos, la finalidad de la comunicación puede deberse a expresar nuestros sentimientos, nuestros pensamientos, también buscar influir en otras personas o simplemente comunicar un mensaje. (p.109)

Comunicación agresiva

Se genera cuando el individuo percibe una amenaza en la comunicación con sus pares u personas, que interpreta como el no respeto de sus derechos, generando conflictos y rechazo, lo que se traducirá en malas relaciones interpersonales. (Caballo, 2002, p.113)

Comunicación pasiva

Se da cuando el individuo permite que otras personas expresen lo que debe hacer y acepte la información sin expresar lo que piensa ni siente. Muchas veces cuando se acepta este tipo de comunicación se cree erróneamente que se evitan conflictos, pero lo que realmente hacemos es dejar que otros nos intimiden y se aprovechen de nosotros, produciéndonos sentimientos de inferioridad y frustración. (Caballo, 2002, p.113)

Comunicación asertiva

Se llama comunicación asertiva cuando las personas pueden expresar sus sentimientos, necesidades y pensamientos de manera convincente y segura, siempre respetando a los demás y evitando agredir a otros. Este tipo de comunicación hace que nuestras opiniones sean valoradas socialmente y por

ellos incrementara nuestra autoestima al reafirmar positivamente nuestras creencias. (Caballo, 2002, p.113)

Dimensión 3: Asertividad

Caballo (2002), señaló que la palabra "asertividad" se deriva del latín asserere, assertum que significa afirmar. Basado en esta premisa define la asertividad como la afirmación de la propia personalidad, la autoestima, la confianza en sí mismo y una comunicación efectiva. También es la capacidad de autoafirmar los derechos propios siempre respetando los derechos de los demás, sin dejarse, ni ejercer manipulación alguna. La persona asertiva expresa sus opiniones y sentimientos, es capaz de tomar decisiones y asumir las consecuencias y responsabilidades de las mismas, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Entre sus principales componentes están: (p.116)

Forma de manifestación

La persona se siente libre de manifestarse, mediante sus palabras y acciones, entonces la relacionamos con la siguiente frase: "Esto es lo que yo siento, pienso y quiero". También puede comunicarse a todos los niveles de una manera directa y adecuada. (Caballo, 2002, p.117)

Expresión de sentimientos

El individuo es libre de aflorar lo que siente y piensa, tiene la habilidad de tener tacto con las personas, ser diplomático y fácilmente logran la aceptación o el rechazo de una idea con sutileza, evitando toda forma de expresión negativa y destructiva. La característica más resaltante es que son personas dinámicas y proactivas que pueden equilibrar adecuadamente la manifestación de sus sentimientos. (Caballo, 2002, p.117)

Respeto por sí mismo y por los demás

La persona conserva y manifiesta su propio respeto, su dignidad y comprende la forma de pensar de los demás respetando sus opiniones, entendiendo que no siempre se puede ganar. (Caballo, 2002, p.117)

Dimensión 4: Toma de decisiones

Caballo (2002), señaló que tomar decisiones es un proceso recurrente y cotidiano a los largo de nuestra vida, a veces es ágil y dinámico y otras veces es lento y complicado esto dependerá de la magnitud del problema o evento que afrontemos. Con frecuencia las personas al ser emotivas toman las decisiones inmediatamente sin haber analizado con detenimiento las situaciones y las posibles alternativas de solución. (p.119)

El proceso de toma de decisiones se inicia cuando tenemos un problema y este requiere la elección de una opción para solucionarlo, es importante considerar que las decisiones pueden tener efectos futuros y repercutir en nuestra vida en un corto, mediano o largo plazo, ya que tiene un efecto directo sobre nuestra vida.

Así mismo tomar una decisión implica asumir compromisos para alcanzar un objetivo planteado, se debe considerar que no siempre se puede revertir la decisión así que es preferible seguir un proceso de toma de decisiones para aquellas que impactarán directamente en nuestra vida y evaluar cuáles son las consecuencias que asumiremos por ellas. Para una toma de decisiones se debe considerar dos aspectos esenciales, estos son:

Proyecto de vida

Para elaborar un proyecto de vida se tiene que partir del conocimiento del yo interior, se sugiere que se elabore un FODA personal donde podamos identificar estos cuatro aspectos importantes:

Nuestras fortalezas, que son aquellas características internas, habilidades, destrezas y actitudes positivas que permitirán a la persona impulsar cualquier proyecto que pretenda emprender.

Oportunidades, que es una situación externa, traducida en ocasiones que se nos presentan de manera que podamos obtener algo provechoso de ellas.

Debilidades, que son las características personales que aún faltan reforzar y que obstaculizan y limitan cualquier propósito que tenemos.

Y finalmente las amenazas, que también son condiciones externas que impiden el logro de nuestra meta, aquí se consideran también nuevas situaciones que la persona nunca ha enfrentado. (Caballo, 2002, p.120)

Diagnostico personal

Realizar el diagnostico personal de cada persona implica un proceso minucioso y de total sinceridad por parte de ella. Se inicia estableciendo la visión y la misión de cada persona. La visión está compuesta por ideas de lo que queremos llegar a ser muchas veces esto implica soñar. Y la misión indica que es lo que somos y con qué habilidades llegará a cumplir la visión que tengo. (Caballo, 2002, p.120)

Variable productividad laboral

Definición de productividad laboral

Prokopenko (1998) en su libro *La Gestión de la Productividad*, definió a la productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de diversos bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo. (p.3)

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. Por consiguiente, aunque la productividad puede significar cosas diferentes para diferentes personas, el concepto básico es siempre la relación

entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos.

Una vez definido el concepto de productividad, pasamos a definir la Productividad laboral; Prokopenko (1998) definió la productividad laboral como la relación entre el uso de la mano de obra y la maquinaria, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento y la eficiencia del trabajador. Por a su vez realiza unas precisiones sobre separar el concepto de productividad de intensidad de trabajo, ya que la primera refleja los resultados del trabajo, la intensidad significa el exceso de esfuerzo que no se traduce en mayor cantidad de trabajo. Lo que se busca es un trabajo de manera inteligente, no un trabajo más duro. El mejorar la productividad no se consigue intensificando el trabajo ya que el ser humano tiene limitaciones y muchas veces afecta a su salud. (p.11)

Fleitman (2012) menciona que la productividad laboral es a su vez un objetivo y un indicador; es el fruto de la eficiencia a como fue administrado el talento humano. Su medición puede hacer que futuros financistas deseen invertir sin objetar, pero con la seguridad de obtener un retorno de su inversión, con una ganancia significativa y en el menor tiempo posible. (p.35)

Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2012) consideraron que la productividad laboral está relacionada al conocimiento del trabajador, haciendo de este un activo importante siempre y cuando sea gestionado adecuadamente. Esto propiciará que la empresa logre una ventaja competitiva en relación a sus competidores, pero más allá del beneficio que puede otorgar el conocimiento también se debe considerar la colaboración y disposición del equipo de trabajo, todo esto enmarcado en un clima laboral favorable, el cual genere confianza y elimine toda actitud negativa que dificulte el crecimiento, ya sea este de tipo personal o empresarial. (p.44)

Casanova (2008) consideró que la productividad laboral es la relación existente entre el número de productos obtenidos por medio de un sistema y los medios usados para obtener dichos productos, donde el trabajador se encuentra directamente inmerso, siendo este el artífice de esta actividad, una factor que

también considera el autor es el tiempo utilizado para la obtención del producto final ya que ha menor tiempo utilizado por el empleado el sistema puede ser más productivo. (p.32)

Umaña (2016) consideró que para que la productividad laboral sea eficiente, se debería tener en cuenta factores como: (1) la estabilidad del personal y (2) el controlar las emociones; estos dos factores llegan a generar un ambiente ideal de apoyo mutuo en donde los trabajadores sienten un mayor placer al realizar la actividad laboral asignada versus otros factores que se presenten en el desarrollo de sus actividades. (p.23)

Productividad y rendimiento laboral

La productividad laboral se relaciona, según Ariel Coremberg (2015), con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa. De este modo, el trabajo como insumo utilizado en el proceso productivo puede ser medido en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo. El incremento de la productividad laboral indica el grado de ahorro de costos que trae como consecuencia las mejora de rendimiento productivo de los trabajadores. (p.54)

La evolución de la productividad laboral tiene relevancia en varios puntos del análisis económico-financiero de una empresa. Una visión dual del problema indica que un aumento de la productividad laboral es equivalente a una reducción en los costos laborales de una empresa. Dado que los costos laborales son de fundamental importancia para el diagnóstico de la capacidad competitiva de una empresa, un crecimiento en la productividad laboral constituye un indicador aproximado de su nivel de competitividad. “A mayor productividad, mayor baja en los costos empresarios y mayor posibilidad de reducción de precios en los productos vendidos tanto en el mercado interno como en el externo”.

Dimensiones de productividad laboral

Prokopenko (1998) afirma que el proceso de producción es un sistema social complejo, adaptable y progresivo. Las relaciones recíprocas entre el trabajo, el

capital y el medio ambiente o entorno social y organizativo, son importantes siempre y cuando estén equilibradas y coordinadas integradamente. La maximización de la productividad laboral depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar todos estos factores dentro del sistema, partiendo de estos conceptos el autor propone tres dimensiones: (p.9)

Dimensión 1: Puestos de trabajo

El puesto de trabajo es definido no solo como el lugar físico que ocupa el trabajador dentro de la empresa, sino que su contexto es más amplio y contempla la actividad para la cual fue contratado y por la cual recibirá un sueldo, esta actividad o tarea contempla los siguientes puntos: el esfuerzo del trabajador, la cantidad de horas trabajadas, la necesidad de conocimientos necesarios para desempeñar el puesto y los riesgos del propios del trabajo a realizar. (Prokopenko, 1998, p.10)

Dentro de esta dimensión se incluye a los recursos humanos de la empresa, a la dirección o departamento encargado de realizar la selección de personal, los cuales evalúen a los trabajadores permanentemente para elevar los niveles de eficiencia en la empresa. Dentro de los puestos de trabajo tenemos los siguientes elementos:

Personas

Consideradas como el motor y principal recurso de todo intento por mejorar la productividad, cuyo desempeño dentro de la organización independientemente del cargo que ocupen es de vital importancia para el desarrollo de la misma. En cada función que el trabajador desempeñe se consideran dos aspectos básicos la dedicación y la eficacia. La dedicación es la medida en que una persona se consagra a su trabajo, las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Esto se explica por medio de una ley del comportamiento: la motivación disminuye si se satisface o si queda bloqueada su satisfacción, para trabajar la motivación se deben de implantar y reforzar las recompensas monetarias, un mayor reconocimiento, participación en actividades y posibilidades de desarrollo dentro de la organización. Se sugiere que la

dirección pueda planificar y poner en práctica planes de incentivos eficaces, esto sumado a un clima laboral favorable da como resultado el incremento de la productividad. (Prokopenko, 1998, p.11)

El segundo factor importante que desempeñan las personas en el incremento de la productividad es la eficacia que se define como la medida en que la aplicación del esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad. Para que un trabajador sea eficaz interviene mucho el expertiz del mismo, su técnica, la pericia personal, los conocimientos teóricos, las actitudes y las aptitudes. La capacidad para desempeñar un empleo productivo se puede mejorar con la capacitación y el perfeccionamiento profesional, la rotación y asignación de tareas, la progresión sistemática en el empleo (promoción) y la planificación de una línea de carrera.

Organización y sistemas

Toda buena organización debe trabajar bajo principios establecidos, contar con un buen direccionamiento estratégico, una buena unidad de mando que sepa delegar, dividir, coordinar y controlar funciones con el objetivo de lograr la especialización de tareas, así como estar orientada hacia objetivos y estrategias las cuales deben estar en constante reorganización adecuándolas a las situaciones que se presenten en la empresa. (Prokopenko, 1998, p.13)

Se debe evitar concebir una organización rígida, ya que esto trae consigo una baja productividad, ya que no es capaz de prever y responder a los cambios del mercado, las nuevas tendencias de la administración, las nuevas innovaciones tecnológicas y otros factores externos que influyan en la empresa, si una organización es rígida se dificulta la comunicación horizontal, lo cual retrasa la toma de decisiones favoreciendo de esta manera la ineficiencia y burocratización.

Estilos de dirección

Los estilos de dirección buscan maximizar el uso eficaz de recursos de la empresa, no existe un estilo perfecto y establecido, la eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y quién aplica un estilo gerencial. Los estilos y las prácticas

de dirección influyen en el diseño organizacional, en las políticas de personal, en la descripción de puestos de trabajo, en la planificación y el control operativo, los costos y fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y la toma de decisiones de la empresa, todas estas actividades en conjunto deberán su éxito o fracaso al desempeño que tenga el jefe y el criterio que este utilice durante su gestión. (Prokopenko, 1998, p.13)

Dimensión 2: Recursos

Se define a los recursos como aquellos elementos que pueden ser utilizados por las empresas para realizar una actividad o como el medio para lograr un objetivo. Los recursos son esenciales dentro de un sistema productivo ya que es el conjunto de elementos materiales o conceptuales que son sujetos de transformación. Se identifica un buen sistema productivo cuando una empresa a partir de sus entradas de insumos logra transformarlos en el producto final, con el menor uso de estos y el menor desgaste de personal. (Prokopenko, 1998, p.14)

Producto

Se dice que un producto cumple su fin cuando este satisface las exigencias de la producción y del cliente, aquí se considera el concepto de valor de uso que es la suma de lo que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada, este valor se puede mejorar con el diseño y el cambio en las especificaciones, por ello es importante invertir en la investigación de mercados, así como evaluar la comercialización y las ventas. Otros tipos de valores que un producto posee son el valor de lugar, el valor del tiempo y el valor del precio, todos estos van en referencia a la disponibilidad del producto en el lugar adecuado, en el momento oportuno y a un precio razonable. Unos aspectos importantes de destacar en relación al producto son el factor volumen (economías de escala) y el factor costo-beneficio el cual se traduce en el incremento de la rentabilidad que genera un producto en relación al costo de producción de este. (Prokopenko, 1998, p.14)

Planta y equipo

La planta y el equipo son los elementos básicos para el mejoramiento de la productividad ya que si ambos funcionan en las condiciones óptimas se eliminan los cuellos de botella que dan como resultado el retraso de la producción o la demora en la entrega del producto final, para ellos es importante adoptar las medidas correctivas inmediatas. La planta y equipo van de la mano con la inversión en tecnología que la empresa desee hacer ya que constantemente se lanzan nuevas maquinarias que hacen los procesos más dinámicos y simples reduciendo los costos de producción y la inversión en otras actividades. (Prokopenko, 1998, p.14)

Tecnología

La innovación tecnológica constituye una fuente importante de incremento de la productividad. Mediante una mayor automatización y uso de tecnologías de información se puede mejorar diferentes aspectos de la producción como: la manipulación de materiales, el almacenamiento, los sistemas de comunicación y el control de calidad y la introducción a nuevas formas de comercialización. (Prokopenko, 1998, p.14)

Dimensión 3: Medio Ambiente

El medio ambiente o entorno comprende todos aquellos aspectos externos que interviene en el desarrollo organizacional, donde se presenta variables exógenas que influyen en el desarrollo empresarial. Las empresas deben de considerar estos factores al momento de planificar y ejecutar programas de productividad, ya que la influencia de esta dimensión provoca que se realice ajustes imprevistos a lo que se tenía planificado. (Prokopenko, 1998, p.16)

Entre los factores externos tenemos las políticas estatales, la situación política, social y económica; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones y materias primas. Esos factores afectan a la productividad de la empresa, ya que no se puede prever cuando se dan los nuevos cambios y lo único que pueden hacer las organizaciones es tratar de controlarlos activamente.

Cambios económicos

Entre los principales cambios económicos que afectan directamente a la productividad de las empresas tenemos aquellos relacionados con: las modalidades de empleo, el capital, la tecnología, las economías de escala y la competitividad. A lo largo de tiempo se han producido cambios importantes por sectores económicos por ejemplo el traslado de la agricultura a la industria manufacturera, que ha provocado que se mejore la productividad y por ende la ganancia para las empresas, así mismo el paso del sector manufacturero a la creación de industrias de servicio, ha provocado el cambio de paradigma económico ya que se incluyeron nuevas formas de comercio (comercio mayorista - minoristas) así como el desarrollo de nuevos sectores como: el sector financiero, los seguros, la propiedad inmobiliaria y los servicios prestados por terceros a las personas o a las empresas. Existen diez factores que influyen en la productividad y estos son: (Prokopenko, 1998, p.17)

El dinamismo de la economía que se mide por las tasas de crecimiento, la fuerza monetaria, la producción industrial y el rendimiento por persona.

La eficacia industrial, que comprende los costos de personal, la producción per cápita, la rotación y absentismo de los trabajadores.

La dinámica del mercado, orientada a mejorar las fuerzas del mercado.

El dinamismo financiero, que es la fuerza e importancia del sector bancario comercial, los mercados de capital y valores.

Los recursos humanos, que comprende la fuerza de trabajo, el empleo, el desempleo y los estilos de dirección.

La función del estado en las políticas fiscales y otras reglamentaciones.

Los recursos y la infraestructura (servicios de transporte y comunicaciones), las fuentes internas de energía y de materias primas.

La orientación exterior, promover el comercio exterior por medio de la importación y exportaciones de bienes, así como las inversiones realizadas a nivel internacional.

La orientación hacia la innovación que consiste en orientar los esfuerzos en investigación y desarrollo, hacia la creación nuevos productos y procedimientos de producción.

El consenso y la estabilidad sociopolíticos, el grado en que las estrategias y políticas reflejan las aspiraciones de una sociedad.

Cambios demográficos y sociales

Los cambios demográficos y sociales afectan directamente a la fuerza de trabajo, ya que estos repercuten directamente en la búsqueda de empleo, en la experiencia, las técnicas de trabajo utilizadas, así como en la demanda de bienes y servicios. Los cambios geográficos de la población afectan en la productividad ya que la densidad demográfica varía de una provincia a otra. (Prokopenko, 1998, p.17)

Entre los principales factores sociales se destaca la mayor participación de las mujeres en la fuerza de trabajo, la estructura del ingreso y la edad de jubilación, todos estos aspectos pueden ser modificados a medida que va cambian el comportamiento de la sociedad.

Administración pública

Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales, los reglamentos (políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones); el transporte, las comunicaciones; la energía; y finalmente las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos). (Prokopenko, 1998, p.18)

Los numerosos cambios estructurales que afectan a la productividad muchas veces tienen su origen en leyes y reglamentos por sectores económicos, los cuales norman la intervención del recurso humano en las empresas, así como proporcionan la guía que se tomará para el futuro desarrollo económico de las empresas.

1.3. Justificación

Teórica

La presente investigación busca contribuir brindando una referencia teórica de la perspectiva y forma particular de estudiar las habilidades sociales en un grupo de trabajadores y como esta se relaciona con la productividad laboral desde un punto de vista muy poco evaluado, el recurso humano.

La base teórica de esta investigación se encuentra en la teoría de habilidades sociales Caballo (2002) y productividad laboral Prokopenko (1998) quienes estudiaron los conceptos centrales de dichos temas, basadas en estas teorías se busca determinar el valor de los empleados en base a su desempeño laboral y relaciones interpersonales, que generen resultados positivos con el mínimo uso de recursos.

Hago notar que la bibliografía consultada pone en clara evidencia que las relaciones interpersonales sufren de una seria problemática, la cual está basada en el pobre manejo de nuestra conducta social con los demás. Es así que para poder elevar la productividad laboral tanto a nivel personal como empresarial, es necesario poder manejar adecuadamente nuestras emociones, haciendo respetar nuestras decisiones, sin desvirtuar las decisiones tomadas por otras personas.

Metodológica

A nivel metodológico la investigación se encuentra plenamente justificada ya que utiliza técnicas donde se buscará establecer la relación entre las dos variables, que han sido muy poco relacionadas. Para esta investigación se aplicó el método hipotético-deductivo; haciéndose un claro énfasis en la observación y descripción de hechos a un nivel micro que tendrán que ser extrapolados a un nivel macro y serán interpretados de una forma objetiva.

Se utilizaron dos cuestionarios: el primero sobre habilidades sociales que nos permitirá conocer el nivel de estas a través de sus cuatro dimensiones: autoestima, comunicación, asertividad y toma de decisiones, y el segundo

cuestionario sobre productividad laboral que fue elaborado para poder conocer la percepción del nivel de productividad laboral de la empresa a través de sus dimensiones: puestos de trabajo, los recursos y el medio ambiente. Ambos instrumentos han sido validados en su contenido por el juicio de tres expertos.

Práctica

A nivel práctico la justificación también es plena, dado que se están aportando una serie de recomendaciones a ser aplicadas, las cuales buscan optimizar el nivel de productividad laboral de los empleados. Este trabajo de investigación beneficiará a empresas que buscan alcanzar los objetivos trazados (incremento de la productividad), gestionando de forma eficaz los recursos humanos potenciando sus habilidades sociales.

Estas recomendaciones serán exclusivamente para el departamento de recursos humanos, el cual tendrá como fin el mejor beneficio de los trabajadores, tanto a nivel emocional como a nivel de mejora en su preparación cognitiva, donde se buscará la generación de talleres que busquen mejorar el desarrollo de habilidades sociales, las cuales potenciarán la productividad laboral, beneficiando al trabajador tanto a nivel económico como emocional.

1.4. Problema

Según la OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y el instituto de estadística de la UNESCO (2013) se han demostrado que el desarrollo de las habilidades sociales influyen en la posibilidad del éxito personal y laboral de las personas, a su vez las habilidades sociales y emocionales como la perseverancia, la sociabilidad y la autoestima, han demostrado tener influencia sobre numerosas mediciones de logros sociales, incluyendo una mejor salud, un mejor bienestar subjetivo y menores posibilidades de tener problemas de conducta social. Estas habilidades pueden ayudar a los individuos a mejorar sus posibilidades de completar los estudios universitarios, elegir un estilo de vida sano y evitar tener comportamientos agresivos. Los resultados de la investigación realizada por esta organización muestran los resultados de un desarrollo social y emocional efectivo, así como establecer relaciones sólidas con los educadores y

los niños, se utilizan ejemplos de la vida real y la experiencia de los expertos en el desarrollo del tema. Finalmente busca la mejora de los instrumentos existentes en relación con las habilidades sociales y emocionales para comprender mejor los niveles y procesos de desarrollo a través diferentes países y culturas.

En Latinoamérica las habilidades sociales han sido estudiadas revisando aspectos conceptuales, metodológicos y describiéndose las experiencias de intervención sobre una población de estudio específica. El país que más investigaciones ha generado es Argentina, cuyas investigaciones han determinado que las habilidades sociales muestran cambios a lo largo del tiempo, especialmente en la población con mayor déficit social.

En el Perú el desarrollo de las habilidades sociales aun es un tema incipiente, muy pocas empresas se han preocupado por desarrollarlas, aún prima una desconexión entre el mundo educativo y el mundo del trabajo. Y recientemente es un tema que viene siendo investigado por las carreras de psicología y trabajo social. Considerando importante el rol que cumplen los recursos humanos en las organizaciones es indispensable que las empresas trabajen programas entrenamiento en habilidades sociales para sus trabajadores, logrando de ellos un mejor desempeño laboral.

En la empresa Gonsep E.I.R.L., se buscó crear interés por el desarrollo de este tipo de habilidades para los jefes y trabajadores de manera que estos puedan conocer y desarrollar las habilidades sociales de manera que su desempeño laboral mejore y eso se traduzca en el incremento de la producción y un crecimiento profesional de los mismos.

En referencia a la productividad laboral el fenómeno de la globalización económica a nivel mundial ha cambiado sustancialmente el concepto de esta, convirtiéndola en un mecanismo para alcanzar una mayor competitividad, y estos debe estar traducidos en mejoras de los procesos productivos y en monitoreo de indicadores de gestión.

Según el estudio de PGI - Premiere Global Services Inc. (2014) que es la empresa líder en soluciones de Recursos Humanos a nivel mundial, que tomó como referencia el estudio "Perspectivas sobre el Desarrollo Global 2014" de la OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, afirmó que el país más productivo del mundo es Alemania ya que se analizó diversas variables y entre ellas principalmente la media de horas de trabajo por año por empleado y la correlación de estas cifras con la media de productividad por hora. De acuerdo al estudio de PGI, un trabajador alemán no llega a trabajar 1500 horas al año, y sin embargo su hora de productividad es la mejor valuada del mundo, con un estimado de US\$49.30 (36,68€). La fuerza laboral francesa es la segunda, con una media más próxima a las 1.500 horas y un valor de productividad de US\$49.13 (36,55€), seguido por Estados Unidos.

El estudio también revela que las personas que dedican más horas al trabajo son los surcoreanos, con más de 2.600 horas por año, con un valor medio de hora de productividad de US\$26,22 (19,5€), casi un 50% menos que los alemanes y franceses. México también tiene una media de horas de trabajo que excede las 2.100, y sin embargo su valor de productividad por hora es de US\$14,46 (10,75€), uno de los más preocupantes es este estudio.

A pesar de sus altos índices de crecimiento, muchos de los países en vías de desarrollo, considerados motores de la economía mundial, revelan una lenta convergencia económica, asegura el nuevo informe de la OCDE. Ante esto, el organismo internacional urge la realización de reformas estructurales, puesto que muchos de estos países luchan para alcanzar a los países desarrollados en términos de productividad, entre ellos Sudáfrica, Brasil, Colombia, Hungría y México.

En Latinoamérica, la OCDE (2014) indicó que la productividad total de todos los países latino se encuentra un 30% por debajo de los índices de productividad de Estados Unidos, e incluso muchos países se distancian aún más, como México, Brasil y Colombia, estas economías necesitarán de más tiempo para desarrollar un nivel de productividad óptimo ya que la relación entre

horas trabajadas y remuneración es inversa, ya que el nivel de trabajo es mayor pero la paga es mínima, aquí sale a reducir el concepto de subempleo.

La productividad laboral en el Perú según el MEF – Ministerio de Economía y Finanzas (2007), creció en 20% entre el 2001 y el 2006. El fomento de la productividad como estrategia de crecimiento de largo plazo es fundamental para mejorar el desarrollo y el bienestar de los peruanos. Los bajos salarios y la baja producción en el Perú, respecto a lo que se observa en las economías desarrolladas, se explican en gran medida por el hecho de que con una unidad de factor capital y trabajo, un trabajador de estas economías produce y gana hasta cinco veces más que un trabajador peruano.

Desde la perspectiva peruana, la productividad laboral puede ser vista como el resultado de la interacción de cuatro componentes: (1) la innovación, que ayuda en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos; (2) el nivel de infraestructura, que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía; (3) la educación, que desarrolla conocimiento y habilidades de los trabajadores; y (4) la eficiencia, que ayuda en el uso y distribución eficiente de los recursos productivos.

En la empresa Gonsep E.I.R.L, considera la productividad laboral en función del factor de beneficio para la empresa, ya que esta debe asegurarse de cumplir con los objetivos trazados y para tal fin, y necesita contar con empleados que ejecuten eficientemente las labores asignadas, esto devendrá en el logro de metas trazadas y el incremento de la productividad.

En la presente investigación consideramos que el factor de mayor importancia es el factor humano, esto, debido a que el trabajador está involucrado durante todo el proceso productivo hasta la obtención del producto final.

Considerando esta problemática se ha determinado evaluar la relación existente entre las habilidades sociales y la productividad laboral, obtenida a través de un adecuado manejo de los recursos humanos.

1.4.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?

Problemas específicos 3

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específicas 1

Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Hipótesis específicas 2

Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Hipótesis específicas 3

Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

1.6. Objetivos de la investigación**Objetivo General**

Determinar la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Objetivos Específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Habilidades sociales

Habilidades sociales son relativamente maleables entre la primera infancia y la adolescencia. La inversión temprana en habilidades sociales es importante porque estas se desarrollan progresivamente teniendo de base inversiones pasadas. Además, las personas que tienen niveles más altos de habilidades sociales y emocionales (por ejemplo autoconfianza y perseverancia) tienen más probabilidades de extraer mayores beneficios de una inversión adicional en habilidades cognitivas y por ende mayores satisfacciones en lo que respecta la productividad en empresas.

Caballo (2002), menciona que las habilidades sociales son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de problemas futuros. (p. 3)

Variable 2: Productividad laboral.

El concepto de productividad laboral ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

Prokopenko (1998) menciona que la productividad laboral es la relación entre el uso de la mano de obra y la maquinaria, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento y la eficiencia del trabajador. Asimismo es considerada como sinónimo de rendimiento que tiene el trabajador en la producción. (p.9)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Items	Medición	Nivel
Autoestima	Autoconocimiento	1,2		
	Autoconcepto	3,4		
	Autovaloración	5,6		
	Auto aceptación	7		
	Autorespeto	8,9		
Comunicación	Comunicación agresiva	10,11	(1) Nunca (2) Casi nunca	Ordinal
	Comunicación pasiva	12,13,14	(3) A veces (4) Casi siempre	
	Comunicación asertiva	15,16,17	(5) Siempre	
Asertividad	Forma de manifestación	18,19,20,21,22		
	Expresión de sentimientos	23,24,25,26,27		
Toma de decisiones	Respeto por sí mismo y por los demás	28,29,30,31		
	Proyecto de vida	32,33,34,35,36		
	Diagnostico personal	37,38,39,40		

Nota: Extraído y adaptado de Caballo (2002)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable: productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Items	Medición	Nivel
	Personas	1,2,3		
Puestos de Trabajo	Organización y sistemas	4,5		
	Estilos de dirección	6,7		
Recursos	Producto	8,9	(1) Nunca (2) Casi nunca	Ordinal
	Planta y equipo	10,11,12,13	(3) A veces (4) Casi siempre	
	Tecnología	14,15,16	(5) Siempre	
	Cambios económicos	17,18,19		
Medio Ambiente	Cambios demográficos y sociales	,20,21,22		
	Administración Pública	,23,24,25		

Nota: Extraído y adaptado de Prokopenko (1998)

2.3. Metodología

En esta investigación se manejó el método hipotético-deductivo, que consiste en la forma de estudio que elige el investigador para iniciar la práctica científica. Este método consta de varios pasos, el cual se inicia con la observación del fenómeno en estudio, luego se plantea una hipótesis para explicar dicho fenómeno, después se realizan deducciones de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y finalmente se verifica o comprueba la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

Bernal (2010). Dice que “El método hipotético-deductivo, consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.74)

Esta investigación tiene el enfoque cuantitativo, Benavides (2013) “La investigación es cuantitativa porque posibilita comprobar los datos de manera

científica, específica de modo numérico, usualmente valiéndose de mecanismos estadísticos”. (p.35)

2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es: básica de naturaleza descriptiva correlacional, porque inicialmente se describieron las características de cada una de las variables de estudio, midiéndose la relación entre habilidades sociales y productividad laboral en los trabajadores.

Según Carrasco (2005) manifiesta que las investigaciones básicas “son aquellas que no tienen propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo buscan ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”. (p.64)

Asimismo se establece que una investigación es básica cuando el propósito del trabajo de investigación es observar las variables en su misma forma sin alterarla, debemos de tener en cuenta que en esta investigación buscamos constituir una realidad en correlación con el marco teórico.

Se define una investigación como descriptiva – correlacional a aquella que se inicia ya teniendo en cuenta dos o más investigaciones descriptivas simples; es decir se va a captar información importante en distintas muestras con respecto a un mismo fenómeno y compararlo con los datos recogidos, pudiendo hacerse esta correlación en los datos generales o en una categoría de ellos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.81).

2.5. Diseño

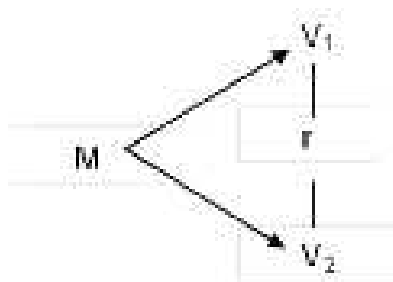
El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional de corte transversal, porque no se manipulo ninguna de las variables de forma intencional, solo se observó y analizo los datos de un solo momento.

Se llama no experimental “cuando el estudio de investigación se efectúa sin maniobrar premeditadamente las variables. Es decir, en estos estudios no

pretendemos que la variable independiente sea transformada de manera intencional para poder observar los efectos sobre otras variables” (Hernández et al. 2014, p.88).

Es transversal ya que su propósito es “explicar variables y analizar su acontecimiento e interrelación en un determinado momento. Es como realizar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p.94).

Gráficamente se denota:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre variables

2.6. Población

2.6.1 Población muestral

La población muestral estuvo determinada por los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L que está conformado por 44 empleados. Según Tamayo y Tamayo (1997) refirió que la población es: “conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.(p.56)

Tabla 3

Trabajadores de la Empresa Gonsep E.I.R.L.

N°	Unidad de Análisis	Total
1	Trabajador tiempo completo	12
2	Trabajador tiempo parcial	18
3	Trabajador solo por temporada	14
Total general		44

Nota: Información obtenida de la oficina de recursos humanos de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Criterios de inclusión

Para la presente investigación se incluyeron:

1. Trabajadores que cuenten con un contrato que sea vigente
2. Personal que no esté de vacaciones
3. Formar parte de los trabajadores que tienen un compromiso de contrato a tiempo completo, tiempo parcial y trabajo solo por temporada.

Criterios de exclusión

No se consideró dentro del grupo de trabajadores de la empresa Gonsep Lima:

1. Trabajadores que no tengan un contrato vigente.
2. Personal que este de licencia por enfermedad, maternidad, vacaciones.
3. Aquellos trabajadores que no tengan el contrato a tiempo completo, parcial o por temporada.

Técnicas e instrumento de recolección de datos**Técnicas de recolección de datos.**

Existen múltiples técnicas que se utilizan para realizar un correcto uso de la información como es el documental, fichaje, análisis estadístico y la encuesta.

Todo estudio que es de carácter científico, implica el uso de recursos operativos que debe comprometer la utilización de procedimientos operativos estrictos, que están delimitados, susceptibles de ser adaptados en las mismas condiciones, acondicionados al fenómeno a discutir. Por lo tanto, el problema de la selección de un medio, es un problema de adecuación "medio - objetivo". (Mejía, 2011, p.34).

Para esta investigación la técnica usada fue la encuesta, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Instrumento de recolección de datos.

El instrumento para la recolección de datos ha sido el cuestionario bajo una escala de medida tipo Likert, cuya aplicación no puede improvisarse. El cual fue aplicado en el horario de refrigerio de los trabajadores.

Buendía (2010) nos indica que existe una utilidad principal en el cuestionario ya que no se necesita que estos estén preparados para realizar la recogida de datos. Inclusive muchas veces no se hacen personalmente sino haciendo uso del correo, lógicamente este hecho facilita grandemente en tiempo la distribución y recogida de la información.(p.65)

Instrumento 1: Cuestionario de habilidades sociales.

Ficha técnica

Autor: Pahuara, A. (2016)

Validado: Dr. Sotelo, C. DBA. (2016).

Objetivo: Determinar el nivel perceptivo de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Significación: El cuestionario de habilidades sociales, consta de cuatro dimensiones: autoestima, comunicación, asertividad y toma de decisiones

Extensión: El cuestionario consta de 40 ítems.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 30 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación son los 44 trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.RL.

Puntuación: Se utilizó la escala de medición es tipo Likert, y consideramos a las respuestas que pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Tabla 4

Valoración expresiva de la escala Likert para variable habilidades sociales

Expresión cuantitativa	Escala de valores
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota: Elaboración propia

Tabla 5

Escala de baremos de acuerdo a la variable habilidades sociales y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Niveles y rangos
Habilidades sociales	Malo (40 - 93) Regular (94 – 147) Bueno (148 – 200)
Autoestima	Malo (08 – 19) Regular (20 – 31) Bueno (32 – 40)
Comunicación	Malo (09 - 21) Regular (22 - 34) Bueno (35 - 45)
Asertividad	Malo (14 – 33) Regular (34 - 53) Bueno (54 - 70)
Toma de decisiones	Malo (9 - 21) Regular (22 - 34) Bueno (35 - 45)

Nota: Elaboración propia

Instrumento 2: Cuestionario de productividad laboral

Ficha técnica

Autor: Pahuara, A. (2016)

Validado: Dr. Sotelo, C. DBA. (2016).

Objetivo: Determinar el nivel perceptivo de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Significación: El cuestionario de productividad laboral, consta de tres dimensiones: recursos humanos, sistema productivo y ambiente o entorno

Extensión: El cuestionario consta de 25 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 30 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación a los 44 trabajadores que laboran en la empresa Gonsep Lima.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Tabla 6

Valoración expresiva de la escala Likert para variable productividad laboral

Expresión cuantitativa	Escala de valores
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota: Elaboración propia

Tabla 7

Escala de baremos de acuerdo a la variable productividad laboral y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Niveles y rangos
Productividad laboral	Malo (25 – 58) Regular (59 – 92) Bueno (93 – 125)
Puestos de trabajo	Malo (7 - 16) Regular (17 - 26) Bueno (27 - 35)
Recursos	Malo (09 - 21) Regular (22 - 34) Bueno (35 - 45)
Medio ambiente	Malo (09 - 21) Regular (22 - 34) Bueno (35 - 45)

Nota: Elaboración propia

2.6.1. Validación y confiabilidad de instrumento.

Hernández et. al. (2014. p. 210) señala que la validez es el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Asimismo nos dice que la confiabilidad se refiere al grado en el la aplicación repetida de un instrumento de medición, al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. Estos conceptos se aplican directamente con la elaboración de las técnicas e instrumentos de la investigación.

Después de analizar los conceptos se procedió a validar el instrumento a través de juicio de experto donde tres especialistas del tema revisarán los instrumentos para corroborar que hay suficiencia en la recolección de información. Y la confiabilidad del mismo será confirmada por la prueba estadística de Alfa de Cronbach en el software SPSS versión 23, el cual produce valores entre 0 y 1.

Tabla 8

Validación de instrumentos de las variables: habilidades sociales y productividad laboral

Experto	Nro. DNI	Veredicto
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	18168818	Hay suficiencia
Mg. Mary Lourdes Rojas Paredes	22508394	Hay suficiencia
Mg Johan Gutiérrez Zambrano	25766975	Hay suficiencia

Nota: validación del instrumento por juicio de expertos

Prueba Piloto

Se realizó una prueba piloto con 30 trabajadores del Banco de la Nación, con la finalidad de obtener la validez de confiabilidad. A continuación se detallan los resultados obtenidos a través del programa SPSS versión 23.

Tabla 9

Análisis de los ítems de las variables habilidades sociales y productividad laboral

Habilidades sociales		Productividad laboral	
Ítems	Fiabilidad	Ítems	Fiabilidad
HS01	0.911	PL01	0.795
HS02	0.911	PL02	0.808
HS03	0.916	PL03	0.789
HS04	0.91	PL04	0.802
HS05	0.913	PL05	0.971
HS06	0.911	PL06	0.795
HS07	0.916	PL07	0.808
HS08	0.91	PL08	0.789
HS09	0.913	PL09	0.802
HS10	0.911	PL10	0.811
HS11	0.913	PL11	0.905
HS12	0.911	PL12	0.911
HS13	0.91	PL13	0.815
HS14	0.914	PL14	0.812
HS15	0.913	PL15	0.79
HS16	0.92	PL16	0.81
HS17	0.911	PL17	0.914
HS18	0.914	PL18	0.823
HS19	0.912	PL19	0.781
HS20	0.91	PL20	0.811
HS21	0.913	PL21	0.91
HS22	0.911	PL22	0.912
HS23	0.912	PL23	0.775
HS24	0.912	PL24	0.824
HS25	0.914	PL25	0.781
HS26	0.915		
HS27	0.912		
HS28	0.911		
HS29	0.91		
HS30	0.916		
HS31	0.911		
HS32	0.913		
HS33	0.916		
HS34	0.914		
HS35	0.911		
HS36	0.915		
HS37	0.91		
HS38	0.911		
HS39	0.913		
HS40	0.916		

Nota: Validación en la construcción del instrumento a través de la relación ítem instrumento

Confiabilidad de instrumentos

Tabla 10

Coefficiente de confiabilidad de la variable habilidades sociales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	40

En el resultado obtenido del SPSS, se puede observar que el coeficiente de alfa de Cronbach es 0,896, lo que muestra que el instrumento constituido por 40 ítems de la variable habilidades sociales es confiable y la confiabilidad es alta.

Tabla 11

Coefficiente de confiabilidad de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.792	25

En el resultado obtenido del SPSS, se puede observar que el coeficiente de alfa de Cronbach es 0,792, lo que muestra que el instrumento constituido por 25 ítems de la variable productividad laboral es confiable y la confiabilidad es alta.

2.7. Métodos de análisis de datos

El procedimiento que se empleó para el análisis de datos fue estadístico, presentando sus dos niveles: descriptivo e inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

Se tabularon y ordenaron todos los datos en una matriz de datos donde se asignaron los resultados en tablas y figuras, en las que se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables que son motivo de este estudio.

Posteriormente se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para evaluar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cuantitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad. Se realizó esta prueba con un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

2.8. Consideraciones éticas

Para la ejecución de la presente investigación se contará con la autorización de la empresa en mención.

III. Resultados

3.1. Descripción de las variables

Tabla 12

Nivel de habilidades sociales según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	38	86.4	86.4	86.4
	Regular	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 12 los resultados obtenidos sobre el nivel de habilidades sociales que poseen los empleados de la empresa Gonsep E.I.R.L. nos indican que del 100% de empleados, el 86.4% posee un buen nivel de habilidades sociales que les permiten una buena interrelación en el trabajo, así mismo el 13.6% presenta un nivel regular de habilidades sociales, lo que provoca que sean contratados esporádicamente para tareas específicas. Ver figura 1.

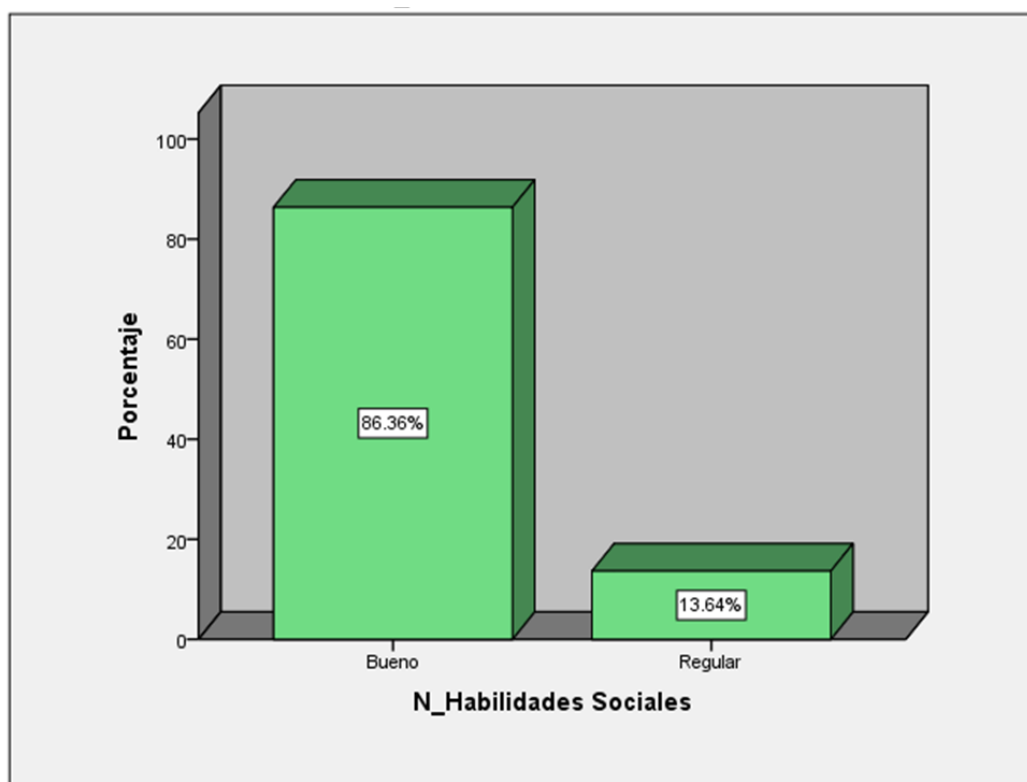


Figura 1: Nivel de habilidades sociales según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 13

Niveles de autoestima según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	23	52.3	52.3	52.3
	Regular	21	47.7	47.7	100.0
Total		44	100.0	100.0	

En la tabla 13, se observa que el 52.3% de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L. tienen un buen nivel de autoestima y el 47.7% tiene un nivel regular de autoestima, corresponde a personal de contrata eventual. Esto se evidencia en la figura 2.

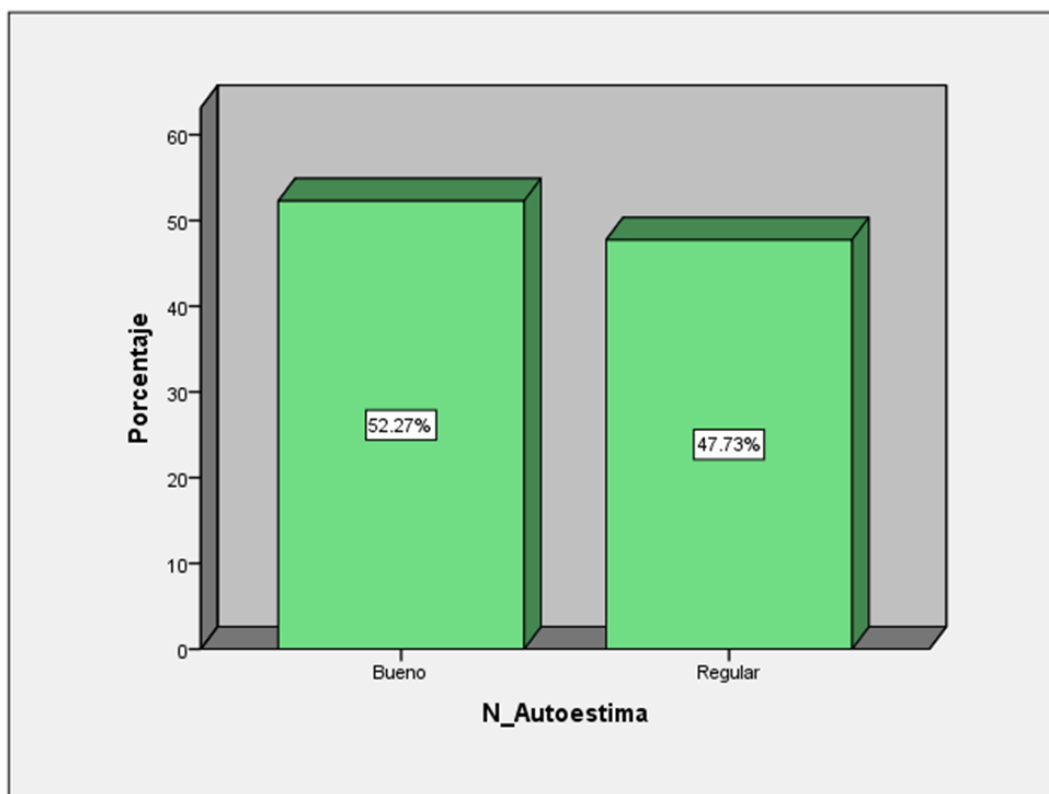


Figura 2: Nivel de autoestima según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 14

Niveles de comunicación de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	36	81.8	81.8	81.8
	Regular	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 14 se aprecian los resultados obtenidos sobre el nivel de comunicación que poseen los empleados de la empresa Gonsep E.I.R.L. Donde el 81.8% de los trabajadores posee un buen nivel de comunicación a todo nivel y el 12.8% presenta un nivel regular de comunicación, lo que indica pueden desempeñar su trabajo con algunos inconvenientes, tal como lo indica la y figura 3.

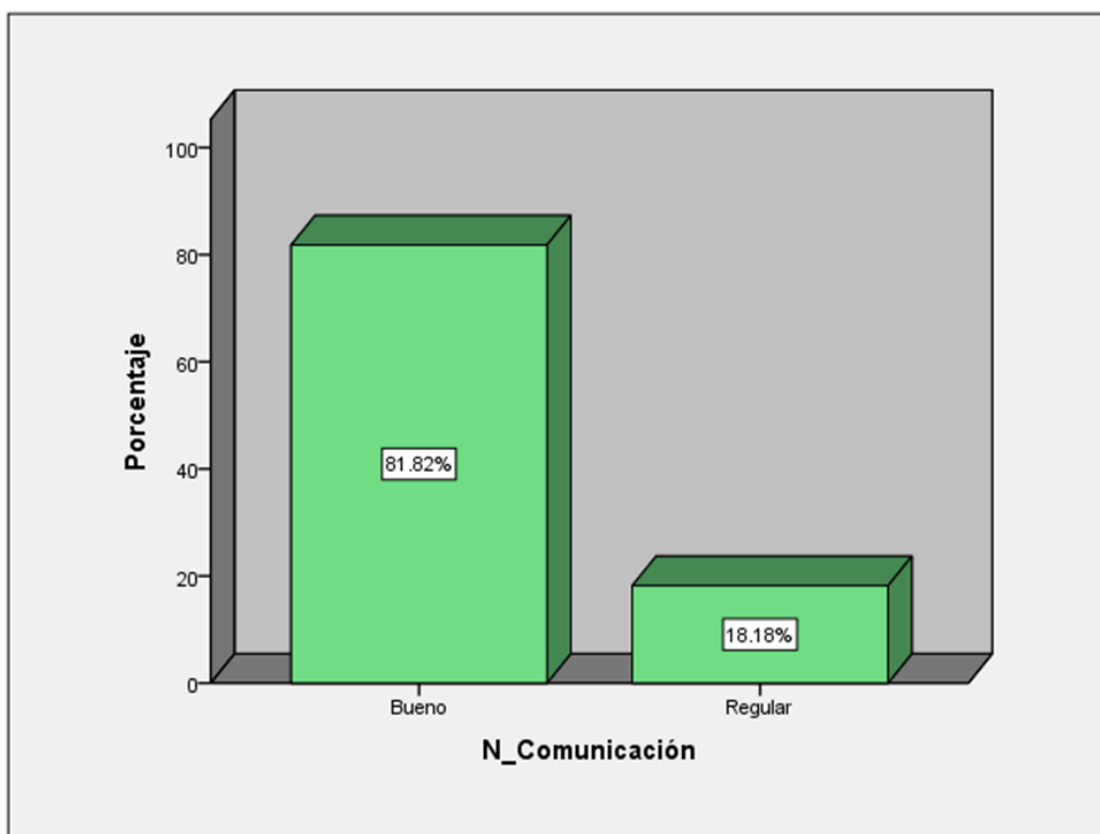


Figura 3: Nivel de comunicación según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 15

Niveles de asertividad según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	36	81.8	81.8	81.8
	Regular	7	15.9	15.9	97.7
	Malo	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 15 se visualizan los resultados obtenidos sobre el nivel de asertividad que poseen los empleados de la empresa Gonsep E.I.R.L. los cuales nos muestran que el 81.8% presenta un buen nivel de asertividad, así mismo el 15.9% de ellos son regularmente asertivos en sus relaciones interpersonales, mientras que el 2.3% de ellos manifiesta un mal nivel de asertividad o desconocen del tema. Ver y figura 4.

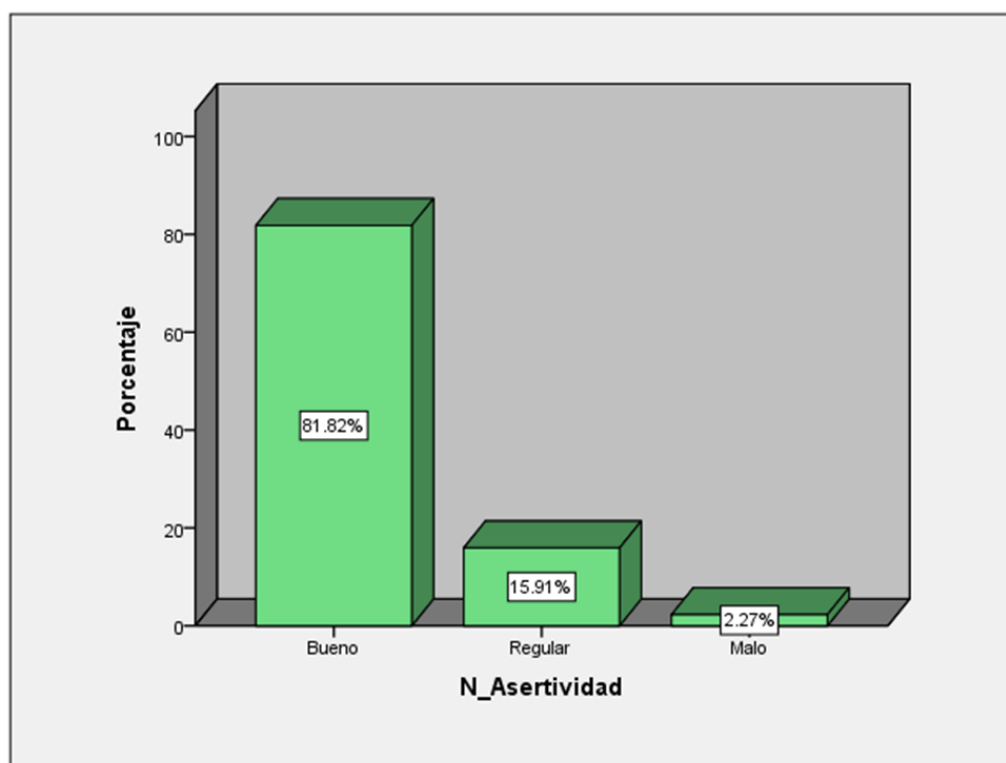


Figura 4: Nivel de asertividad según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 16

Niveles de toma de decisiones de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	40	90.9	90.9	90.9
	Malo	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 16 los resultados obtenidos sobre el nivel de toma de decisiones de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. nos muestran que el 90.9% percibe que puede tomar decisiones regularmente en las actividades realizadas, así mismo el 9.1% de ellos manifiesta no poder decidir en su trabajo o que sus decisiones no son tomadas en cuenta lo que conlleva a un nivel de toma de decisiones malo. Ver figura 5.

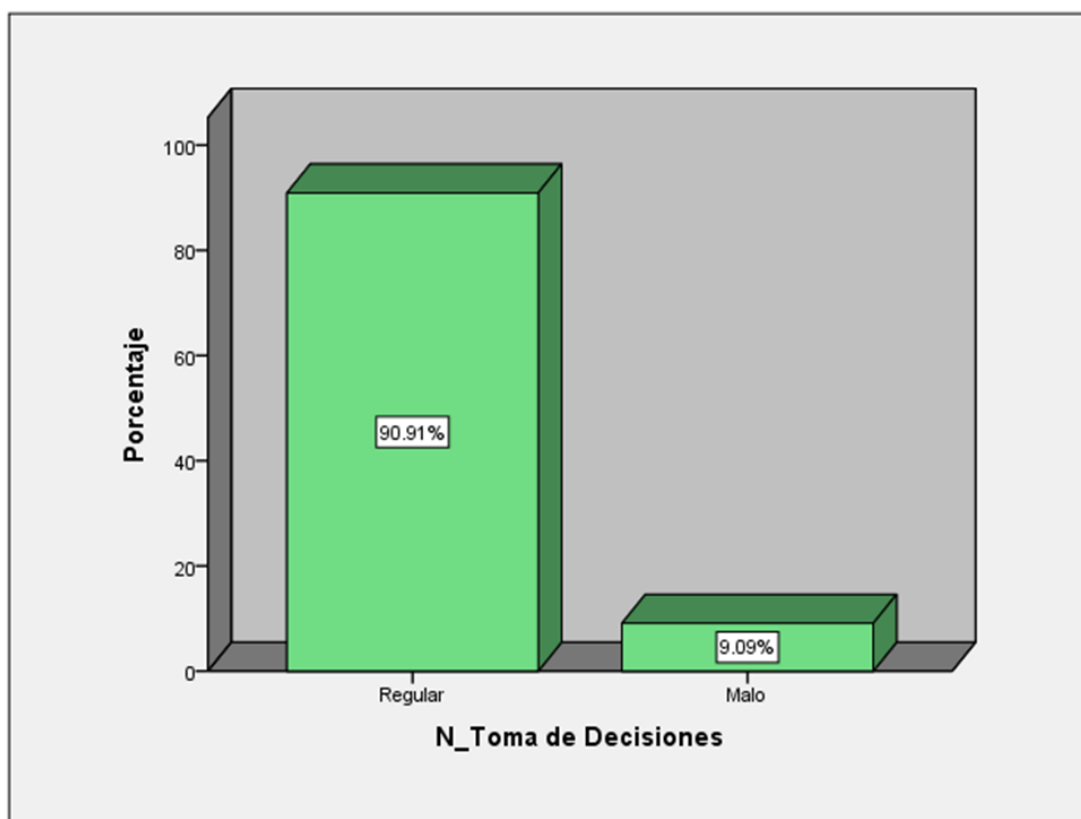


Figura 5: Nivel de toma de decisiones de los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 17

Niveles de productividad laboral según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	37	84.1	84.1	84.1
	Regular	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 17, se observa que los trabajadores que laboran en la empresa Gonsep tienen un nivel productividad laboral bueno con un 84.1% y el 15.9% indica que se tiene un nivel de productividad regular, esto se evidencia en la figura 6.

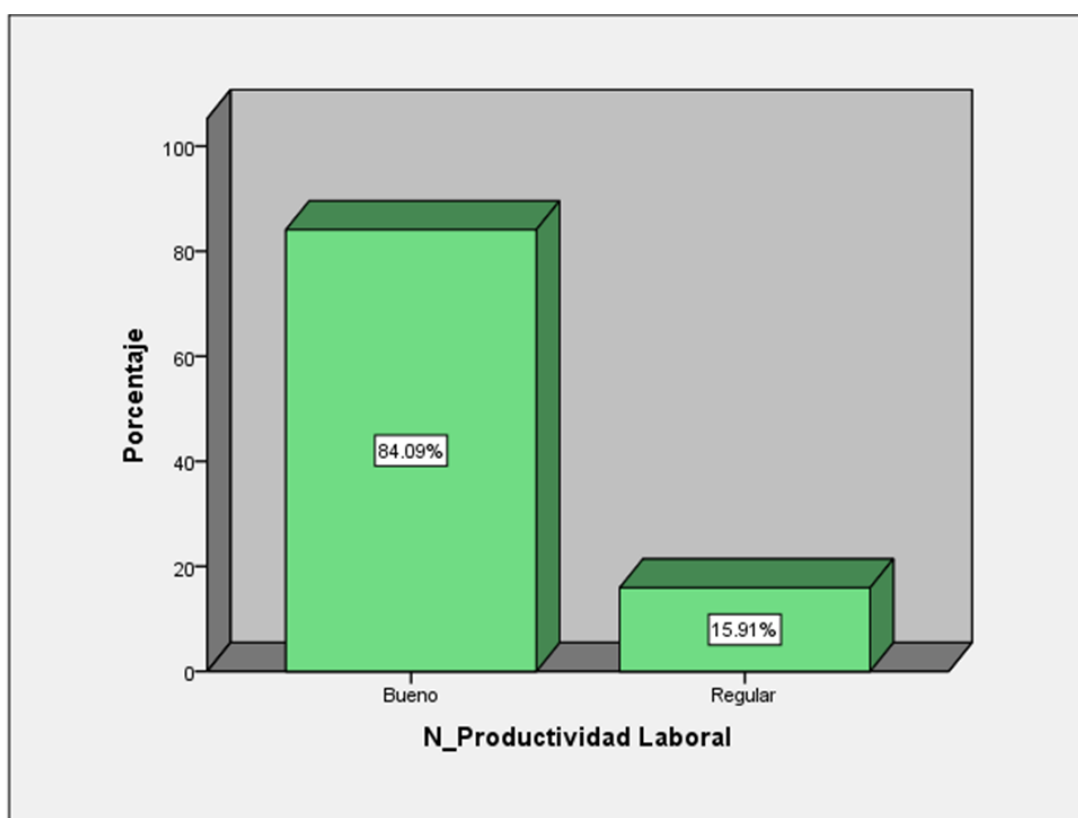


Figura 6: Nivel de productividad laboral según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 18

Niveles de puestos de trabajo según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	36	81.8	81.8	81.8
	Regular	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 18, se observa que la apreciación de los trabajadores de la empresa Gonsep en relación a la dimensión puestos de trabajo, es la siguiente el 81.8% percibe que si existe una buena gestión de puestos de trabajo y el 18.2% percibe una regular gestión de los puestos de trabajo en la empresa. Así como se puede evidenciar en la figura 7.

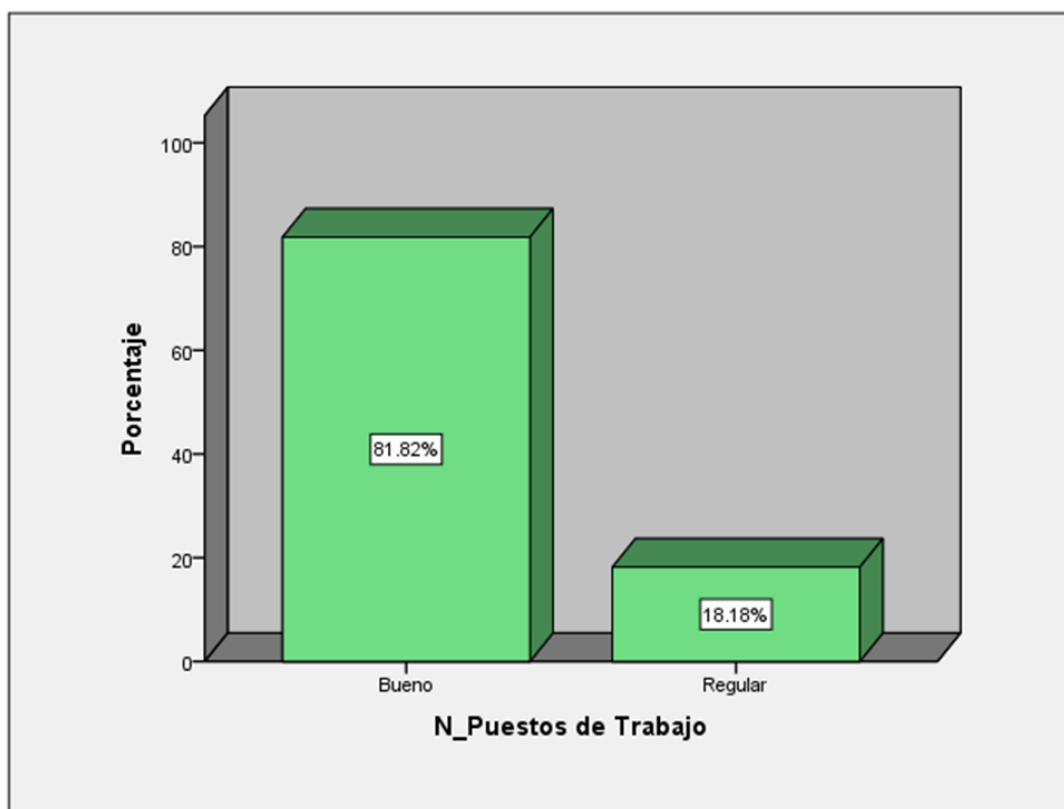


Figura 7. Nivel de puestos de trabajo según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 19

Niveles de los recursos según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	36	81.8	81.8	81.8
	Regular	7	15.9	15.9	97.7
	Malo	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 19, se observa que la apreciación de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. en relación a la dimensión de recursos nos indica que un 81.8% de los trabajadores percibe una buena distribución de los mismos en la empresa, el 15.9% de los trabajadores percibe que los recursos son regularmente distribuidos dentro de la empresa y finalmente un 2.03% percibe una carencia o mala distribución de los recursos. Así se puede evidenciar en la figura 8.

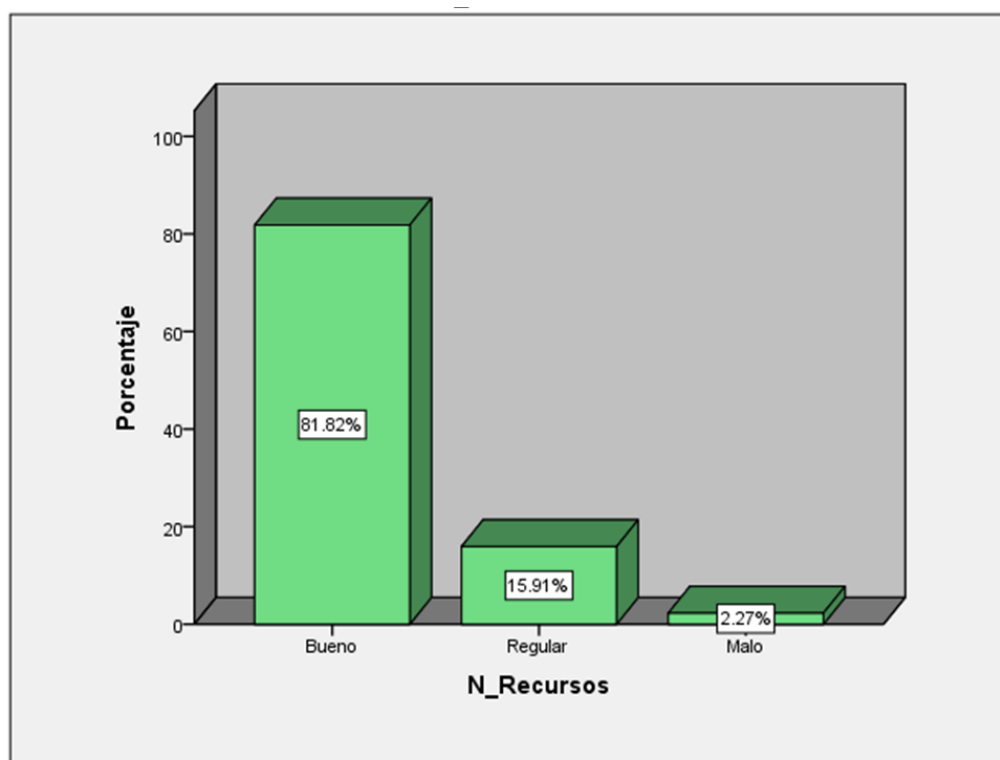


Figura 8. Nivel del recurso según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Tabla 20

Niveles de medio ambiente según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	34	77.3	77.3	77.3
	Regular	9	20.5	20.5	97.7
	Malo	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

En la tabla 20, se observa que la apreciación de los trabajadores de la empresa Gonsep en relación a la dimensión de medio ambiente nos indica que el 77.3% de los trabajadores indican que los factores del medio ambiente influyen directamente en la empresa, el 20.5% manifiestan que la influencia del medio ambiente es regular y el 2.3% percibe que los factores del influyen negativamente y han perjudicado las decisiones de la empresa. Así como se puede evidenciar en la figura 9.

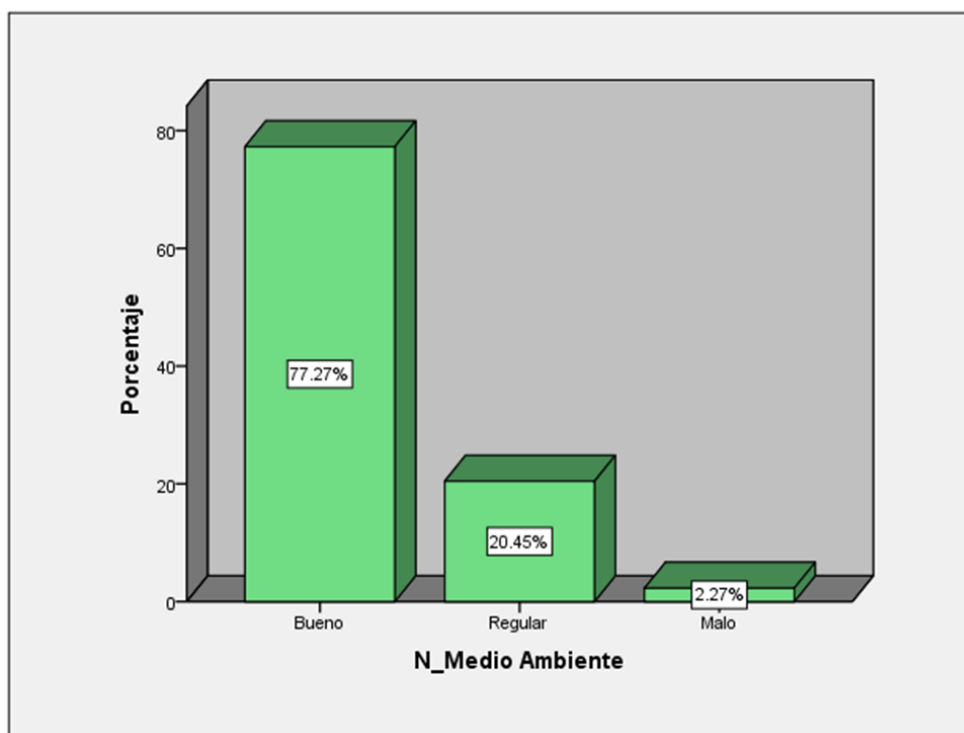


Figura 9. Nivel de medio ambiente según la percepción de trabajadores que laboran en la empresa Gonsep E.I.R.L.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

H_1 : Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

El Nivel de Significancia es de 0,05. Es decir si el valor de la probabilidad mayor que 0,05 aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 .

Tabla 21

Correlación entre habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

			N_Habilidades sociales	N_Productivida d laboral
Rho de Spearman	N_Habilidades	Coeficiente de correlación	1.000	.732**
	sociales	Sig. (bilateral)	.	.000
		N		44
N_Productividad laboral	N_Productividad	Coeficiente de correlación	.732**	1.000
	laboral	Sig. (bilateral)	.000	.
		N		44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se observa una correlación positiva de (0,732), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05, motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H_0

Sig < 0.05: Se rechaza H_0

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Tabla 22

Correlación entre *las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.*

			N_Habilidades sociales	N_Puestos de Trabajo
Rho de Spearman	N_Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000	.671**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	44	44
	Puestos de Trabajo	Coeficiente de correlación	.671**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se observa una correlación positiva de (0,671), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₀

Sig < 0.05: Se rechaza H₀

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

H₁: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Tabla 23

Correlación entre *las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep Lima E.I.R.L.*

			N_Habilidades sociales	N_Recursos
Rho de Spearman	N_Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000	.849**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	44	44
	N_Recursos	Coeficiente de correlación	.849**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se observa una correlación positiva de (0,849), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H₁); es decir: El nivel de habilidades sociales se relaciona significativamente con los recursos que tienen los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₀

Sig < 0.05: Se rechaza H₀

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

H1: Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

Tabla 24

Correlación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

			N_Habilidades sociales	N_Medio Ambiente
Rho de Spearman	N_Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1.000	.591**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	44	44
	N_Medio Ambiente	Coeficiente de correlación	.591**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se presenta una correlación positiva de (0,591), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (H1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel del medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

IV. Discusión

En el presente estudio y una vez obtenidos los resultados de los análisis estadísticos podemos decir que se pudieron confirmar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Partimos de la hipótesis general se presenta una correlación positiva (0,732), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Coanqui (2014). En su investigación "Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas en las IE de Lima Metropolitana nos propone la existencia de una relación directamente proporcional entre el desarrollo de habilidades sociales y el desempeño laboral dependiendo directamente del nivel de comunicación que las personas desarrollen y la habilidad para trabajar en equipo. Este estudio concuerda con los resultados que se obtuvieron de la investigación en la empresa Gonsep E.I.R.L. en relación, al desarrollo de habilidades sociales, encontrándose que la dimensión de comunicación, especialmente la que se da internamente en la empresa tiene una tendencia de buena a regular, lo que nos indica, que establecer una comunicación efectiva es vital para un buen desempeño y una buena retroalimentación de ideas e instrucciones precisas para el desarrollo de sus tareas.

De la hipótesis específica 1 presenta una correlación positiva de (0,671), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Goñi et al (2011) en su investigación titulada habilidades sociales y contextos de la conducta social, determino que el manejo y desarrollo de habilidades sociales también llamadas habilidades interpersonales es de suma importancia para las personas dentro de un centro de trabajo, por eso estableció cinco categorías de interacción, la primera es interacción con personas desconocidas en situaciones de consumo, la segunda interacción de personas que atraen, la tercera interacción con

personas que atraen, la cuarta interacción con familiares y la última es hacer y rechazar peticiones de los amigos. Todas estas categorías se tienen que desarrollar para trabajar adecuadamente con el recurso humano de una empresa, ya que el vínculo que se establece entre los trabajadores no es solo el laboral sino el comercial (clientes), el amical y el personal. De igual manera en la empresa Gonsep E.I.R.L. mediante sus resultados ha evidenciado que se cumplen tales conceptos, ya que se aprecia una tendencia que va de lo bueno a regular en el manejo de los puestos de trabajo, esto quiere decir que si aplicamos correctamente programa de desarrollo de habilidades sociales los resultados obtenidos serían buenos en un 100%, ya que se desarrollarían los cinco aspectos antes mencionados.

De la hipótesis específica 2 presenta una correlación positiva de (0,849), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: El nivel de habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel de los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Referente a esta hipótesis Quiroa (2014) indicó en su investigación Toma de decisiones y productividad laboral (estudio realizado en el área de salud de Quetzaltenango) que la toma de decisiones tiene una gran influencia en la productividad laboral de los trabajadores, ya que determina en forma positiva o negativa el trabajo que se realiza, así mismo busca contar con distintas alternativas para la solución de los problemas, los resultados de este estudio indican que dependiendo de la importancia de problema que se tiene que solucionar en ese momento, afecta la productividad ya que a veces las decisiones adoptadas no son las esperadas. Esta misma posición se manifiesta en la empresa Gonsep. E.I.R.L. ya que los recursos están directamente relacionados con la forma de trabajo, los procesos y la gestión que se maneja en la empresa, según los resultados el nivel de gestión de los recursos se encuentran entre bueno y regular en un 81.8% y 15.9% respectivamente, así mismo estos resultados reflejan que la gestión actual de la empresa está acertando respecto a las decisiones tomadas ya que la mayoría de sus empleados se muestran satisfechos.

De la hipótesis específica 3 presenta una correlación positiva de (0,591), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel de medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Requejo (2013) en su investigación Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo, analizó la relación de la productividad laboral con los factores ambientales que explican el desarrollo y crecimiento de una empresa, este estudio evaluó aspectos como el sector comercial o actividad empresarial en que se desenvuelven las micro y pequeñas empresas, su nivel de inversión y los beneficios que otorgaban a sus trabajadores determina el nivel de incremento de productividad en las empresas. Apreciación similar se registra en la empresa Gonsep E.I.R.L en la cual las habilidades sociales se encuentran altamente relacionadas con el medio ambiente o entorno en el que se desempeña la empresa, con los resultados mostrados podemos decir que esta dimensión tiene un nivel bueno 77.3%, un nivel regular con 20.5% y un nivel malo 2.3% lo que nos indica que la empresa se adecua a los cambios que se presentan del entorno, ya que por el rubro donde se desarrolla que son los servicios generales, la competencia es fuerte y se están haciendo todos los esfuerzos para poder mantenerse dentro del mercado, esto siempre aprovechando las oportunidades que se presenten.

V. Conclusiones

Por medio de esta investigación sobre la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L se arribó a las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis general se concluye que las habilidades sociales se relacionan significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,732 $p < 0,05$.

Segunda: De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 1 se concluye que variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión puestos de trabajo de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,671 $p < 0,05$.

Tercera: De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 2 se concluye que la variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión los recursos de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,849 $p < 0,05$.

Cuarta: De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 3 se concluye que la variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión medio ambiente de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,591 $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Gonsep E.I.R.L fomentar el conocimiento de habilidades sociales por medio del desarrollo de talleres en este tema ya que con esto se busca mejorar esta capacidad entre los trabajadores que finalmente repercute en el incremento de la productividad laboral y esta se incrementa para beneficio de la empresa.
- Segunda:** A la dirección de la empresa Gonsep E.I.R.L incluir en su plan estratégico, actividades o talleres de motivación y autoestima que contribuirán en desarrollar las habilidades sociales en sus trabajadores, basándonos en la premisa de que un trabajador que se quiera así mismo y que se encuentre motivado trabajará con mayor eficiencia en su puesto laboral.
- Tercera:** Al área de recursos humanos de la empresa Gonsep E.I.R.L se recomienda la realización de talleres de comunicación efectiva y actividades de coaching y Mentoring, para lograr desarrollar la asertividad en sus trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
- Cuarta:** A la dirección de la empresa Gonsep E.I.R.L. se le recomienda realizar una evaluación de potencial de talento en su recurso humano, ya que por el tiempo de antigüedad en la empresa, existen trabajadores que pueden desempeñarse en otros cargos directivos, e incluso pueden plantear otras alternativas de solución ya que tienen otra óptica sobre los temas de la empresa, esto propiciaría una mejora en las habilidades sociales en su dimensión toma de decisiones.
- Quinta:** Se recomienda al área de recursos humanos de Gonsep E.I.R.L., que cuestionarios de este tipo puedan ser aplicados cada 6 meses en las diferentes áreas de la empresa y que permitan monitorear la productividad de sus trabajadores.

VII. Referencias

- Aguilar Vargas, E., Rodríguez Castellanos, A., Baeza, L., & Méndez, N. (2016). *La retroalimentación constructiva en el desarrollo de habilidades comunicativas escritas e investigativas en dos generaciones de alumnos de medicina en Yucatán, México*. Anales De La Facultad De Medicina, 77(2), 137-142. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v77i2.11818>.
- Benavides, M. & Díaz J. (2013) *Metodología de la Investigación* (2da ed.) Umbral Editorial, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Buendía, J. (2010). *Análisis de la Investigación Educativa*. Granada: Servicio de publicaciones. McGraw-Hill.
- Caballo, V (2002) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Carrasco, S (2005) *Metodología de la investigación científica*. Perú .Editorial San Marcos.
- Casanova, F (2008). *Formación profesional, productividad y trabajo decente*. Recuperado el 10 de enero del 2017 de: www.oei.es/.../formacion_profesional_productividad_trabajo_decente_casanova.pdf
- Ccollana, Y (2014) *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. Tesis. Recuperado el 20 de diciembre del 2016 de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf
- Coanqui, A (2014) *Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas de las IE de Lima Metropolitana*. Recuperado el 25 de octubre del 2016 de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/194>

- Coremberg, A (2015): “*La productividad de América Latina ante el auge de precios de productos básicos*”, en: *Cuadernos Económicos ICE, Ministerio de Economía y Competitividad de España*. Recuperado el 11 de noviembre del 2016 de: http://www.revistasice.com/CachePDF/CICE_84_123_BD4F2D6FBEC1BA25060096B139739FA4.pdf
- Chacaltana, J y Yamada, G (2009) *Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú*. Tesis. Recuperado el 15 de noviembre del 2016 de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/346/DD%20-%20Yamada_Chacaltana.pdf?sequence=1
- Fleitman, J (2012) *Evaluación integral para implantar modelos de calidad: Mayor eficiencia, mejor servicio, mayor competitividad y sector público y privado*. México McGraw-Hill / Interamericana de México.
- Gil Rodríguez, F., Cantero Sánchez, F.J. & Antino, M. (2013). *Tendencias actuales en el ámbito de las habilidades sociales*. *Apuntes de Psicología*, 31, 51-57. Recuperado el 12 diciembre del 2016 de: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/306>
- Goñi, A; Arrieta, M; & Eceiza, M (2011). *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*. *Revista de Psicodidáctica*, Sin mes, 11-26. Recuperado el 19 de noviembre del 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C. y Batista, P (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Lazarus, A (2011) *Habilidades sociales y comportamiento afectivo*. (4ta. Ed), 697-699. Barcelona. Universidad Autónoma de Madrid.
- Marín Sánchez, M; & León Rubio, J.; (2013). *Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería*. *Psicothema*. Recuperado el 05 de noviembre del 2016 de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=443>

- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2007) artículo *Perú Economía y Formalización*. Recuperado el 11 de enero 2017 de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inversionistas/presentacion_economia_formalizacion_23082016.pdf
- Mejía, E. (2011). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2013) “*Habilidades para el progreso social - El poder de las habilidades sociales y emocionales*”. Recuperado el 6 de enero del 2017 de: <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/ip28-oecd-skills%20for%20social%20progress-education-2016-spa.pdf>
- Premiere Global Services Inc. – PGI (2014) “*¿Cuáles son los países con mayores índices de productividad laboral?*”. Recuperado el 5 de enero 2017 de: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/07/28/1101273/cuales-paises-mayores-indices-productividad-laboral.html>
- Prokopenko J. (1998) *La Gestión de la Productividad* (1era. Ed) Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo.
- Quiroa, C. (2014) “*Toma de decisiones y productividad laboral*” (Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango). Tesis. Recuperado el 26 de noviembre del 2016 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Requejo, O. (2013) *Productividad laboral y protección Social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Tesis. Recuperado el 08 de enero del 2017 de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/28/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf
- Reyes, M. (2016), *Relación entre habilidades sociales y desempeño docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú*. Artículo. Recuperado el 11 de diciembre del 2016 de: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/465>.

Rodríguez, A. (2013) *Relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMMA S.A. de C.V.* Tesis. Recuperado el 25 de setiembre del 2016 de: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/123456789/534>

Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado Y. & Cañedo, R. (2012) *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.* Recuperado el 25 de octubre del 2016 de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Salvador M.; De la Fuente, M. & Álvarez J. (2012) *Las habilidades sociales en directores de centros escolares. European Journal of Education and Psychology.* Recuperado el 22 de octubre del 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/1293/129312574008.pdf>

Tamayo y Tamayo M. (2004). *El proceso de la investigación científica*, (4ta Ed). México. Editorial Limusa S.A. de C. V.

Umaña, V. (2014) *Opinión: Protección y productividad.* Artículo. Recuperado el 11 de octubre del 2016 de http://www.elfinancierocr.com/opinion/Opinion-Victor-Umana-productividad-agricultura-proteccion-aranceles-Cinde_0_497950217.html

VIII. Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016 Autora: Br. Pahuara Villagaray, Angiela Mirella							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			VARIABLE 1: Habilidades sociales				
GENERAL	GENERAL	GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MEDICIÓN	NIVEL
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y la productividad de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Autoestima	Autoconocimiento	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Autoconcepto	3,4		
				Autovaloración	5,6		
				Autoaceptación	7		
				Autorespeto	8,9		
			Comunicación	Comunicación agresiva	10,11		
				Comunicación pasiva	12,13		
				Comunicación asertiva	15,16,17		
			Asertividad	Forma de manifestación	18,19,20,21,22		
				Expresión de sentimientos	23,24,25,26,27		
				Respeto por sí mismo y por los demás	28,29,30,31		
			Toma de decisiones	Proyecto de vida	32,33,34,35,36		
Diagnostico personal	37,38,39,40						
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Productividad laboral				
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Puestos de Trabajo	Personas	1,2,3	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Organización y sistemas	4,5		
				Estilos de dirección	6,7		
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Recursos	Producto	8,9	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Planta y equipo	10,11,12,13		
				Tecnología	14,15,16		
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016	Medio Ambiente	Cambios economicos	17,18,19	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Cambios demograficos y sociales	20,21,22		
				Administracion Publica e infraestructura	23,24,25		

Apéndice B: Instrumentos

Cuestionario de la variable habilidades sociales

Cuestionario sobre habilidades sociales

Estimado trabajador(a): El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre las habilidades sociales que usted posee, dicha información solo será utilizada para fines académicos en la tesis de grado denominada "Habilidades sociales y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016"

Por lo que le solicitamos responder con sinceridad a las siguientes preguntas:

Marcar con una (X) la respuesta que considere correcta:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

		Variable: Habilidades sociales				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Autoestima	Autoconocimiento					
	1	Manifiesta sus disculpas cuando su comportamiento ha molestado a otra persona				
	2	Solicita que bajen la voz a alguien que está hablando demasiado alto en el cine				
	Autoconcepto					
	3	Mantiene la calma cuando se ha equivocado delante de otras personas				
	4	Solicita a otra persona que no se cuele en la fila				
	Autovaloración					
	5	Se arriesga cuando le pide a una persona que le atrae que salga con usted				
	6	Solicita a otra persona que respete su turno de tomar la palabra				
Autoaceptación						
7	Busca las disculpas cuando se equivoca					
Autorespeto						
8	Dice que "no" cuando no quiere prestar algo que le piden					
9	Dice a una persona que le atrae que le gustaría conocerla mejor					
Comunicación	Comunicación agresiva					
	10	Mantiene la calma cuando le hacen una broma en público				
	11	Dice a otra persona que deje de molestar o de hacer ruido				
	Comunicación pasiva					
	12	Responde a una pregunta de un superior en una reunión				
	13	Invita a salir a la persona que me gusta				
	14	Habla en público ante desconocidos				
Comunicación asertiva						
15	Mantiene la calma ante las críticas que le hacen otras personas					
16	Expresa que le gusta a una persona que le atrae					
17	Habla ante los demás en clase, en el trabajo o en una reunión					
Asertividad	Forma de manifestación					
	18	Sale con gente que casi no conoce				
	19	Pide disculpas a alguien cuando ha herido sus sentimientos				
	20	Insiste en saludar a alguien cuando antes no le ha respondido				
	21	Manifiesta una expresión de cariño (besos, abrazos, caricias) a personas que quiere				
	22	Asiste a una fiesta donde no conoce a nadie				
	Expresión de sentimientos					
	23	Mantiene la calma al hacer el ridículo delante de otras personas				
	24	Participa en una reunión con personas de autoridad				
	25	Responde a una crítica injusta que le hace una persona				
	26	Expresa una opinión diferente a la que expresa la persona con la que está hablando				
27	Habla con gente que no conoce en fiestas y reuniones					
Respeto por sí mismo y por los demás						
28	Responde a una crítica que le ha molestado					
29	Mantiene una posición contraria a la de los demás si cree que tiene razón					
30	Envía una expresión de apoyo (abrazo, caricia) a una persona cercana cuando lo necesita					
31	Muestra afecto hacia otra persona en público					
Toma de decisiones	Proyecto de vida					
	32	Pide explicaciones a una persona que ha hablado mal de usted				
	33	Hace cumplidos o elogios a la persona que quiere				
	34	Rechaza una petición que no le agrada				
	35	Mantiene una conversación con una persona a la que acaba de conocer				
	36	Dice que "no" cuando le piden algo que le molesta hacer				
	Diagnostico personal					
	37	Si alguien ha hablado mal de usted, lo busca cuanto antes para aclarar las cosas				
	38	Dice que "no" ante lo que considera una petición poco razonable				
	39	Pide disculpas cuando le dicen que ha hecho algo mal				
40	Pide explicaciones a una persona que le ha negado el saludo					

Cuestionario de la variable productividad laboral

Cuestionario sobre productividad laboral						
<p>Estimado trabajador(a): El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre la productividad laboral que usted posee, dicha información solo será utilizada para fines académicos en la tesis de grado denominada "Habilidades sociales y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016".</p> <p>Por lo que le solicitamos responder con sinceridad a las siguientes preguntas:</p> <p>Marcar con una (X) la respuesta que considere correcta:</p> <p>(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre</p>						
Variable: Productividad laboral						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Puestos de trabajo	Personas					
	1	El logro de objetivos de los colaboradores siempre es considerada.				
	2	Los colaboradores de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida.				
	3	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan.				
	Organización y sistemas					
	4	Considera que el absentismo es un problema importante para su organización				
	5	Las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece la empresa son frecuentes				
Recursos	Estilos de dirección					
	6	Las políticas que adopta la administración actual siempre favorecen a los trabajadores				
	7	Las prioridades en el logro de los objetivos planteados de la empresa están bien definidos por los directivos				
	Producto					
	8	Muestra actitud de conformidad cuando el trabajo esta concluido				
	9	Cuando la naturaleza de las tareas a desarrollar lo permitan, se debe reducir la presencia del empleado y brindar flexibilidad horaria.				
	Planta y equipo					
10	Durante la jornada laboral debería estar permitido el cambio de puesto laboral por razones de necesidad de servicio tanto dentro y fuera de la empresa.					
11	Siente que la empresa le proporciona siempre los materiales y equipo necesario para desarrollar su trabajo					
12	Los ingresos que recibe mi empresa son superiores a los costos y gastos que se pagan por concepto del negocio.					
13	Las personas cumplen a cabalidad con los objetivos y propósitos propios de su cargo y de sus funciones.					
Medio Ambiente	Tecnología					
	14	El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos del negocio de la empresa.				
	15	Siente que la empresa invierte en tecnología adecuada				
	16	Siente que el tiempo extra que se invierte la reparación de la maquinaria, debe ser retribuido al trabajador, porque es una situación ajena a su labor				
	Cambios economicos					
	17	La remuneración que percibe estan en funcion al trabajo que realiza				
	18	Es practica de la empresa tener un mayor numero de contratos cada año en comparación con el año anterior				
19	Los contratos de la empresa son en su mayoría con entidades del estado que con empresas privadas.					
Medio Ambiente	Cambios demograficos y sociales					
	20	El dinero que se invierte en el manejo de los clientes se compensa con las compras que ellos hacen de los productos y servicios de la empresa.				
	21	Esta de acuerdo con la política de contratación de personal por lugar de residencia				
	22	El incremento de centros poblados, genera mayor oportunidades laborales para la empresa				
	Administración pública e infraestructura					
	23	El nivel de fiscalización y control que tiene la empresa esta acorde a la ley				
24	Los contratos con entidades del estado mejoran las condiciones de los trabajadores					
25	Los cambios en la legislación, incrementa los contratos a favor de la empresa.					

Apéndice C: Certificados de validez del contenido de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: AUTOESTIMA								
1	Manifiesta sus disculpas cuando su comportamiento ha molestado a otra persona	X		X		X		
2	Solicita que bajen la voz a alguien que está hablando demasiado alto en el cine	X		X		X		
3	Mantiene la calma cuando se ha equivocado delante de otras personas	X		X		X		
4	Solicita a otra persona que no se cuele en la fila	X		X		X		
5	Se arriesga cuando le pide a una persona que le atrae que salga con usted	X		X		X		
6	Solicita a otra persona que respete su turno de tomar la palabra	X		X		X		
7	Busca las disculpas cuando se equivoca	X		X		X		
8	Dice que "no" cuando no quiere prestar algo que le piden	X		X		X		
9	Dice a una persona que le atrae que le gustaría conocerla mejor	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN								
10	Mantiene la calma cuando le hacen una broma en público	X		X		X		
11	Dice a otra persona que deje de molestar o de hacer ruido	X		X		X		
12	Responde a una pregunta de un superior en una reunión	X		X		X		
13	Invita a salir a la persona que me gusta	X		X		X		
14	Habla en público ante desconocidos	X		X		X		
15	Mantiene la calma ante las críticas que le hacen otras personas	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Expresa que le gusta a una persona que le atrae	✓		✗		✓	
17	Habla ante los demás en clase, en el trabajo o en una reunión	✗		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
18	Sale con gente que casi no conoce	✓		✓		✓	
19	Pide disculpas a alguien cuando ha herido sus sentimientos	✗		✓		✓	
20	Insiste en saludar a alguien cuando antes no le ha respondido	✓		✓		✓	
21	Manifiesta una expresión de cariño (besos, abrazos, caricias) a personas que quiere	✓		✗		✓	
22	Asiste a una fiesta donde no conoce a nadie	✓		✓		✓	
23	Mantiene la calma al hacer el ridículo delante de otras personas	✓		✓		✓	
24	Participa en una reunión con personas de autoridad	✓		✓		✗	
25	Responde a una crítica injusta que le hace una persona	✓		✓		✓	
26	Expresa una opinión diferente a la que expresa la persona con la que está hablando	✗		✓		✓	
27	Habla con gente que no conoce en fiestas y reuniones	✗		✓		✓	
28	Responde a una crítica que le ha molestado	✓		✗		✓	
29	Mantiene una posición contraria a la de los demás si cree que tiene razón	✓		✓		✓	
30	Brinda una expresión de apoyo (abrazo, caricia) a una persona cercana cuando lo necesita	✓		✓		✓	
31	Muestra afecto hacia otra persona en público	0		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES		Si	No	Si	No	Si	No
32	Pide explicaciones a una persona que ha hablado mal de usted	✓		✓		✓	
33	Hace cumplidos o elogios a la persona que quiere	✓		✓		✓	
34	Rechaza una petición que no le agrada	0		✓		✓	

35	Mantiene una conversación con una persona a la que acaba de conocer	✓		✓		✓	
36	Dice que "no" cuando le piden algo que le molesta hacer	✓		✓		✓	
37	Si alguien ha hablado mal de usted, lo busca cuanto antes para aclarar las cosas	✓		✓		✓	
38	Dice que "no" ante lo que considera una petición poco razonable	✓		✓		✓	
39	Pide disculpas cuando le dicen que ha hecho algo mal	✓		✓		✓	
40	Pide explicaciones a una persona que le ha negado el saludo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sotelo Esteban, Pablo D.R.D. DNI: 18168818

Especialidad del validador: Temática - Patología

14 de Junio del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: AUTOESTIMA								
1	Manifiesta sus disculpas cuando su comportamiento ha molestado a otra persona	X		X		X		
2	Solicita que bajen la voz a alguien que está hablando demasiado alto en el cine	X		X		X		
3	Mantiene la calma cuando se ha equivocado delante de otras personas	X		X		X		
4	Solicita a otra persona que no se cuele en la fila	X		X		X		
5	Se arriesga cuando le pide a una persona que le atrae que salga con usted	X		X		X		
6	Solicita a otra persona que respete su turno de tomar la palabra	X		X		X		
7	Busca las disculpas cuando se equivoca	X		X		X		
8	Dice que "no" cuando no quiere prestar algo que le piden	X		X		X		
9	Dice a una persona que le atrae que le gustaría conocerla mejor	X		X				
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN								
10	Mantiene la calma cuando le hacen una broma en público	X		X		X		
11	Dice a otra persona que deje de molestar o de hacer ruido	X		X		X		
12	Responde a una pregunta de un superior en una reunión	X		X		X		
13	Invita a salir a la persona que me gusta	X		X		X		
14	Habla en público ante desconocidos	X		X		X		
15	Mantiene la calma ante las críticas que le hacen otras personas	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Expresa que le gusta a una persona que le atrae	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Habla ante los demás en clase, en el trabajo o en una reunión	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
18	Sale con gente que casi no conoce	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Pide disculpas a alguien cuando ha herido sus sentimientos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Insiste en saludar a alguien cuando antes no le ha respondido	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Manifiesta una expresión de cariño (besos, abrazos, caricias) a personas que quiere	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Asiste a una fiesta donde no conoce a nadie	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Mantiene la calma al hacer el ridículo delante de otras personas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Participa en una reunión con personas de autoridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Responde a una crítica injusta que le hace una persona	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Expresa una opinión diferente a la que expresa la persona con la que está hablando	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Habla con gente que no conoce en fiestas y reuniones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Responde a una crítica que le ha molestado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Mantiene una posición contraria a la de los demás si cree que tiene razón	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Brinda una expresión de apoyo (abrazo, caricia) a una persona cercana cuando lo necesita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Muestra afecto hacia otra persona en público	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES		Si	No	Si	No	Si	No
32	Pide explicaciones a una persona que ha hablado mal de usted	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	Hace cumplidos o elogios a la persona que quiere	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	Rechaza una petición que no le agrada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



ESCUELA DE POSTGRADO

35	Mantiene una conversación con una persona a la que acaba de conocer	✓		✓		✓	
36	Dice que "no" cuando le piden algo que le molesta hacer	✓		✓		✓	
37	Si alguien ha hablado mal de usted, lo busca cuanto antes para aclarar las cosas	✓		✓		✓	
38	Dice que "no" ante lo que considera una petición poco razonable	✓		✓		✓	
39	Pide disculpas cuando le dicen que ha hecho algo mal	✓		✓		✓	
40	Pide explicaciones a una persona que le ha negado el saludo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): puede aplicarse piloto

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carricero Zambano, Johan Ra DNI: 25766971

Especialidad del validador: Mg. Administración Estratégica de Empresas (CENTRUM)

...22...de...Junio...del 20.17

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AUTOESTIMA								
1	Manifiesta sus disculpas cuando su comportamiento ha molestado a otra persona	✓		✓		✓		
2	Solicita que bajen la voz a alguien que está hablando demasiado alto en el cine	✓		✓		✓		
3	Mantiene la calma cuando se ha equivocado delante de otras personas	✓		✓		✓		
4	Solicita a otra persona que no se cuele en la fila	✓		✓		✓		
5	Se arriesga cuando le pide a una persona que le atrae que salga con usted	✓		✓		✓		
6	Solicita a otra persona que respete su turno de tomar la palabra	✓		✓		✓		
7	Busca las disculpas cuando se equivoca	✓		✓		✓		
8	Dice que "no" cuando no quiere prestar algo que le piden	✓		✓		✓		
9	Dice a una persona que le atrae que le gustaría conocerla mejor	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN								
10	Mantiene la calma cuando le hacen una broma en público	✓		✓		✓		
11	Dice a otra persona que deje de molestar o de hacer ruido	✓		✓		✓		
12	Responde a una pregunta de un superior en una reunión	✓		✓		✓		
13	Invita a salir a la persona que me gusta	✓		✓		✓		
14	Habla en público ante desconocidos	✓		✓		✓		
15	Mantiene la calma ante las críticas que le hacen otras personas	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Expresa que le gusta a una persona que le atrae	✓		✓		✓	
17	Habla ante los demás en clase, en el trabajo o en una reunión	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: ASERTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
18	Sale con gente que casi no conoce	✓		✓		✓	
19	Pide disculpas a alguien cuando ha herido sus sentimientos	✓		✓		✓	
20	Insiste en saludar a alguien cuando antes no le ha respondido	✓		✓		✓	
21	Manifiesta una expresión de cariño (besos, abrazos, caricias) a personas que quiere	✓		✓		✓	
22	Asiste a una fiesta donde no conoce a nadie	✓		✓		✓	
23	Mantiene la calma al hacer el ridículo delante de otras personas	✓		✓		✓	
24	Participa en una reunión con personas de autoridad	✓		✓		✓	
25	Responde a una crítica injusta que le hace una persona	✓		✓		✓	
26	Expresa una opinión diferente a la que expresa la persona con la que está hablando	✓		✓		✓	
27	Habla con gente que no conoce en fiestas y reuniones	✓		✓		✓	
28	Responde a una crítica que le ha molestado	✓		✓		✓	
29	Mantiene una posición contraria a la de los demás si cree que tiene razón	✓		✓		✓	
30	Brinda una expresión de apoyo (abrazo, caricia) a una persona cercana cuando lo necesita	✓		✓		✓	
31	Muestra afecto hacia otra persona en público	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: TOMA DE DECISIONES		Si	No	Si	No	Si	No
32	Pide explicaciones a una persona que ha hablado mal de usted	✓		✓		✓	
33	Hace cumplidos o elogios a la persona que quiere	✓		✓		✓	
34	Rechaza una petición que no le agrada	✓		✓		✓	

35	Mantiene una conversación con una persona a la que acaba de conocer	✓		✓		✓	
36	Dice que "no" cuando le piden algo que le molesta hacer	✓		✓		✓	
37	Si alguien ha hablado mal de usted, lo busca cuanto antes para aclarar las cosas	✓		✓		✓	
38	Dice que "no" ante lo que considera una petición poco razonable	✓		✓		✓	
39	Pide disculpas cuando le digan que ha hecho algo mal	✓		✓		✓	
40	Pide explicaciones a una persona que le ha negado el saludo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PUEDA APLICAR PILOTO.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Marylouises Rojas Paredes DNI: 22508394

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACION.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de Agosto del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS								
1	El logro de objetivos de los colaboradores siempre es considerado.	✓		✓		✓		
2	Los colaboradores de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida.	✓		✓		✓		
3	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
4	Considera que el absentismo es un problema importante para su organización	✓		✓		✓		
5	Las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece la empresa son frecuentes	✓		✓		✓		
6	Las políticas que adopta la administración actual siempre favorecen a los trabajadores	✓		✓		✓		
7	Las prioridades en el logro de los objetivos planteados de la empresa están bien definidos por los directivos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SISTEMA PRODUCTIVO								
8	Muestra actitud de conformidad cuando el trabajo está concluido	✓		✓		✓		
9	Cuando la naturaleza de las tareas a desarrollar lo permita, se debe reducir la presencia del empleado y brindar flexibilidad horaria.	✓		✓		✓		
10	Durante la jornada laboral debería estar permitido el cambio de puesto laboral por razones de necesidad de servicio tanto dentro y fuera de la empresa.	✓		✓		✓		
11	Siente que la empresa le proporciona siempre los materiales y equipo necesario para desarrollar su trabajo	✓		✓		✓		
12	Los ingresos que recibe mi empresa son superiores a los costos y gastos que se pagan por concepto del negocio.	✓		✓		✓		
13	Las personas cumplen a cabalidad con los objetivos y propósitos propios de su cargo y de sus funciones.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

14	El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos del negocio de la empresa.	✓		✓		✓		
15	Siente que la empresa invierte en tecnología adecuada	✓		✓		✓		
16	Siente que el tiempo extra que se invierte la reparación de la maquinaria, debe ser retribuido la trabajador, porque es una situación ajena a su labor	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MEDIO AMBIENTE O ENTORNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	La remuneración que percibe están en función al trabajo que realiza	✓		✓		✓		
18	Es práctica de la empresa tener un mayor número de contratos cada año en comparación con el año anterior	✓		✓		✓		
19	Los contratos de la empresa son en su mayoría con entidades del estado que con empresas privadas.	✓		✓		✓		
20	El dinero que se invierte en el manejo de los clientes se compensa con las compras que ellos hacen de los productos y servicios de la empresa.	✓		✓		✓		
21	Esta de acuerdo con la política de contratación de personal por lugar de residencia	✓		✓		✓		
22	El incremento de centros poblados, genera mayor oportunidades laborales para la empresa	✓		✓		✓		
23	El nivel de fiscalización y control que tiene la empresa está acorde a la ley	✓		✓		✓		
24	Los contratos con entidades del estado mejoran las condiciones de los trabajadores	✓		✓		✓		
25	Los cambios en la legislación, incrementa los contratos a favor de la empresa.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

opista

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [y] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Sotelo Estrada, César

DNI:

18/68818

Especialidad del validador:

Investigación - Metodología

14 de Junio del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS								
1	El logro de objetivos de los colaboradores siempre es considerado.	X		X		X		
2	Los colaboradores de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida.	X		X		X		
3	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan.	X		X		X		
4	Considera que el absentismo es un problema importante para su organización	X		X		X		
5	Las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece la empresa son frecuentes	X		X		X		
6	Las políticas que adopta la administración actual siempre favorecen a los trabajadores	X		X		X		
7	Las prioridades en el logro de los objetivos planteados de la empresa están bien definidos por los directivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SISTEMA PRODUCTIVO								
8	Muestra actitud de conformidad cuando el trabajo está concluido	X		X		X		
9	Cuando la naturaleza de las tareas a desarrollar lo permita, se debe reducir la presencia del empleado y brindar flexibilidad horaria.	X		X		X		
10	Durante la jornada laboral debería estar permitido el cambio de puesto laboral por razones de necesidad de servicio tanto dentro y fuera de la empresa.	X		X		X		
11	Siente que la empresa le proporciona siempre los materiales y equipo necesario para desarrollar su trabajo	X		X		X		
12	Los ingresos que recibe mi empresa son superiores a los costos y gastos que se pagan por concepto del negocio.	X		X		X		
13	Las personas cumplen a cabalidad con los objetivos y propósitos propios de su cargo y de sus funciones.	X		X		X		

14	El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos del negocio de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Siente que la empresa invierte en tecnología adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Siente que el tiempo extra que se invierte la reparación de la maquinaria, debe ser retribuido la trabajador, porque es una situación ajena a su labor	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: MEDIO AMBIENTE O ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
17	La remuneración que percibe están en función al trabajo que realiza	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Es práctica de la empresa tener un mayor número de contratos cada año en comparación con el año anterior	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Los contratos de la empresa son en su mayoría con entidades del estado que con empresas privadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El dinero que se invierte en el manejo de los clientes se compensa con las compras que ellos hacen de los productos y servicios de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Esta de acuerdo con la política de contratación de personal por lugar de residencia	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	El incremento de centros poblados, genera mayor oportunidades laborales para la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	El nivel de fiscalización y control que tiene la empresa está acorde a la ley	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Los contratos con entidades del estado mejoran las condiciones de los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Los cambios en la legislación, incrementa los contratos a favor de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede aplicar piloto

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gutiérrez Zambono, Johan Rex DNI: 25766975

Especialidad del validador: Mg. Administración Estratégica de Empresas (CENTRUM)

22 de Junio del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS								
1	El logro de objetivos de los colaboradores siempre es considerado.	✓		✓		✓		
2	Los colaboradores de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida.	✓		✓		✓		
3	Durante la jornada laboral los colaboradores demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan.	✓		✓		✓		
4	Considera que el absentismo es un problema importante para su organización	✓		✓		✓		
5	Las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece la empresa son frecuentes	✓		✓		✓		
6	Las políticas que adopta la administración actual siempre favorecen a los trabajadores	✓		✓		✓		
7	Las prioridades en el logro de los objetivos planteados de la empresa están bien definidos por los directivos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SISTEMA PRODUCTIVO								
8	Muestra actitud de conformidad cuando el trabajo está concluido	✓		✓		✓		
9	Cuando la naturaleza de las tareas a desarrollar lo permita, se debe reducir la presencia del empleado y brindar flexibilidad horaria.	✓		✓		✓		
10	Durante la jornada laboral debería estar permitido el cambio de puesto laboral por razones de necesidad de servicio tanto dentro y fuera de la empresa.	✓		✓		✓		
11	Siente que la empresa le proporciona siempre los materiales y equipo necesario para desarrollar su trabajo	✓		✓		✓		
12	Los ingresos que recibe mi empresa son superiores a los costos y gastos que se pagan por concepto del negocio.	✓		✓		✓		
13	Las personas cumplen a cabalidad con los objetivos y propósitos propios de su cargo y de sus funciones.	✓		✓		✓		

14	El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos del negocio de la empresa.	✓		✓		✓		
15	Siente que la empresa invierte en tecnología adecuada	✓		✓		✓		
16	Siente que el tiempo extra que se invierte la reparación de la maquinaria, debe ser retribuido la trabajador, porque es una situación ajena a su labor	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MEDIO AMBIENTE O ENTORNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	La remuneración que percibe están en función al trabajo que realiza	✓		✓		✓		
18	Es práctica de la empresa tener un mayor número de contratos cada año en comparación con el año anterior	✓		✓		✓		
19	Los contratos de la empresa son en su mayoría con entidades del estado que con empresas privadas.	✓		✓		✓		
20	El dinero que se invierte en el manejo de los clientes se compensa con las compras que ellos hacen de los productos y servicios de la empresa.	✓		✓		✓		
21	Esta de acuerdo con la política de contratación de personal por lugar de residencia	✓		✓		✓		
22	El incremento de centros poblados, genera mayor oportunidades laborales para la empresa	✓		✓		✓		
23	El nivel de fiscalización y control que tiene la empresa está acorde a la ley	✓		✓		✓		
24	Los contratos con entidades del estado mejoran las condiciones de los trabajadores	✓		✓		✓		
25	Los cambios en la legislación, incrementa los contratos a favor de la empresa.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): PUEDE ADUEAR PILOTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mary Lourdes Rojas Paredes DNI: 22508394

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION

16 de Agosto del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

Variable productividad laboral

CÓDIGO	VARIABLE 2: Productividad Laboral																								
	Puestos de trabajo							Recursos									Medio ambiente								
	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	PL11	PL12	PL13	PL14	PL15	PL16	PL17	PL18	PL19	PL20	PL21	PL22	PL23	PL24	PL25
1	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	4	4	5
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4
3	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1	5	5	5	2	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	1	5	5	5	4
5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4
7	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	3	4	4	4	3
8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
9	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	1	5	5	5	4
10	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	3	4	4	4	3
11	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	5	5	5	4
12	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5	4	3	4	4	4	3
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
14	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	5	1	2	2	3	1	1	5	5	5	4
15	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3
16	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2	4	1	5	5	4	3	4	4	4	3
17	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	5	3	3	4	4	3	1	5	5	5	4
18	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	1	4	4
19	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5	4	4	3	3	3	5
20	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	4	5
21	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
22	5	5	4	4	1	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	5	5	5	1	4	4
23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4
24	2	3	1	1	2	2	3	1	1	4	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	5	4	3	1	4
25	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	4	2	3
26	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	4	1	5	5	5	3	5	4	1	5	4	3	5	4	1
27	5	5	4	4	1	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4
28	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3
29	5	5	4	4	1	5	5	4	4	5	4	1	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	4	1	4
30	5	5	4	4	1	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3

Apéndice E: Confiabilidad de la prueba piloto

Variable habilidades sociales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	40

Variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.846	25

Apéndice F: Base de datos general

Variable habilidades sociales

CÓDIGO	VARIABLE 1: Habilidades Sociales																																																					
	Autoestima									Comunicación								Asertividad										Toma de decisiones																										
	HS1	HS2	HS3	HS4	HS5	HS6	HS7	HS8	HS9	HS10	HS11	HS12	HS13	HS14	HS15	HS16	HS17	HS18	HS19	HS20	HS21	HS22	HS23	HS24	HS25	HS26	HS27	HS28	HS29	HS30	HS31	HS32	HS33	HS34	HS35	HS36	HS37	HS38	HS39	HS40														
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4								
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	1							
3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1							
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4							
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	1	3						
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4					
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3					
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	2	4	2	3	1	4	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
9	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5						
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	3	5	4	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4					
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4				
12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3			
13	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	5	4	3	3	3	3				
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	1	1				
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4				
16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3				
17	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4				
18	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	1	5	4	3	1	5	4	3	3	4	5	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3			
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	3	1	4	2	3	1	1	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4				
20	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3			
21	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	5	4	3	1	3	4	3	1	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
22	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4				
24	3	1	2	4	2	3	1	4	2	1	1	1	4	2	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
25	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5			
26	1	3	5	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
27	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4		
28	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5				
29	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
30	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4		
32	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
33	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
34	4	3	5	1	5	4	3	1	5	4	3	3	4	5	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
35	3	1	2	4	2	3	1	4	2	3	1	1	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	5	4	3	1	5	4	3	1	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	1	4	2	3	1	1	5	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4			
37	1	3	5	4	3	1	3	4	3	1	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	1</																							

Variable productividad laboral

CÓDIGO	VARIABLE 2: Productividad Laboral																									
	Puestos de trabajo							Recursos									Medio ambiente									
	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	PL11	PL12	PL13	PL14	PL15	PL16	PL17	PL18	PL19	PL20	PL21	PL22	PL23	PL24	PL25	
1	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	1	2	4	3	3	3	5	4	4	
2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	
3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	3	4	5	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	
8	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	
9	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	3	4	3	4	5	
10	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	
11	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	
12	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	
14	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	1	3	5	5	4	5	4	5	5	
15	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	
16	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	2	4	1	4	2	3	1	3	1	3	4	
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	1	
18	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	
19	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	
20	5	4	5	4	1	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	
21	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	1	
22	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	1	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	
23	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	5	4	4	3	4	
24	3	1	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	
25	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	1	3	4	4	4	5	4	3	4	
26	1	3	4	3	1	3	1	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	3	
27	5	4	5	5	5	4	5	4	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
28	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	1	3	4	4	4	1	3	1	3	
29	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	
30	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5
31	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	1	3	3	2	4	4	5	4	5	
32	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	1	3	3	4	4	4	5	4	5	
34	4	3	1	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	
35	3	1	4	2	3	1	3	1	2	4	5	5	5	4	5	4	1	3	3	4	4	3	4	3	1	
36	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	
37	1	3	4	3	1	3	1	3	5	1	4	2	3	1	3	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	
38	5	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	
39	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	3	4	4	
40	5	4	5	5	5	4	5	4	1	3	1	3	1	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	
41	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	1	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	
42	5	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	
43	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	
44	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	

Apéndice G: Carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo ante la Empresa Gonsep E.I.R.L.



Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 04 de marzo de 2017

Carta P. 0086– 2017 EPG – UCV LN

Sr:

José Pimentel Estrada

GONSEP E.I.R.L Bienes y Servicios

Atención:

Gerente

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ANGIELA MIRELLA PAHUARA VILLAGARAY** identificada con DNI N.º **42497958** y código de matrícula N.º **7000925276**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión del Talento Humano** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"HABILIDADES SOCIALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GONSEP E.I.R.L. 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa, los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

UCV.EDU.PE

Apéndice H: Carta de autorización de la Empresa Gonsep E.I.R.L.**CARTA DE ACEPTACIÓN EMPRESARIAL**

Lima 07 de Marzo del 2017

Señor Doctor:

Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Es grato dirigirme a Ud. y en esta oportunidad comunicarles que la Bachiller: ANGIELA MIRELLA PAHUARA VILLAGARAY con DNI: 42497958 y código de matrícula: 7000925276, estudiante del programa de maestría en Gestión del Talento Humano ha sido aceptada por nuestra Organización para realizar el trabajo de investigación (Tesis) "HABILIDADES SOCIALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA GONSEP E.I.R.L. 2016", brindándole todas las facilidades correspondientes.

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su Institución y para nuestra empresa, me suscribo de Ud.

Atentamente



GONSEP E.I.R.L.
R.U.C. 20551843212
JOSÉ ENRIQUE PIMENTEL ESTRADA
GERENTE

Calle Fray Ramón Rojas 181 – Rímac
☎ 4830860 / 961027275 - ✉ gonsep.servicios.generales@gmail.com

Apéndice I: Artículo científico**Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.**

Bach. Pahuara Villagaray Angiela Mirella

angiela.1928@gmail.com

[Escuela de Postgrado](#)

Universidad César Vallejo Filial Lince

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016.

El tipo de investigación es básica, descriptiva correlacional, el diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. La población de estudio para el periodo 2016 estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L., siendo estos 44 empleados que trabajan en los horarios: completo, parcial y por temporada.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que mide la relación entre las habilidades sociales y la productividad laboral. En cuanto a la estadística se hizo uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 23. Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cuantitativa ordinal, motivo por el cual ya no es necesario utilizar la prueba de normalidad. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó que existe una correlación directa entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016., por ende existe una relación significativa entre las dos variables presentando el resultado según el coeficiente de Rho de Spearman el valor de 0,457 y el nivel de significancia de $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Habilidades sociales, productividad laboral, autoestima, comunicación, asertividad y toma de decisiones.

Abstract

The objective of the present study was to determine the relationship between social skills and labor productivity of workers in the company Gonsep E.I.R.L. 2016.

The type of research is basic, descriptive correlational, the design was non-experimental cross-sectional type. The study population for the period 2016 was made up of the totality of the workers of the company Gonsep E.I.R.L., being these 44 employees that work in the schedules: complete, partial and by season.

The technique used to collect data for the survey and the questionnaire instrument that measures the relationship between social skills and labor productivity. Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 23 was used. The nonparametric statistic Rho de Spearman was used, due to the ordinal quantitative variables, which is why it is not mandatory to use the test Of normality Level of significance of 0,05.

Among the main results it was determined that there is a direct correlation between the social skills and the labor productivity of the workers in the company Gonsep E.I.R.L. 2016, by a significant relation between the two variables presenting the result according to the Rho coefficient of Spearman the value of 0.457 and the level of significance of $p < 0.05$, therefore it rejects the null hypothesis and accepts the hypothesis alternates

Key words: Social skills, labor productivity, self-esteem, communication, assertiveness and decision-making.

Introducción

Goñi, Arrieta y Eceiza (2011).en su investigación *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*, definieron a las habilidades sociales, o habilidades interpersonales, como un tema de investigación novedoso cuyo interés ha ido incrementando durante los últimos años, sin embargo para su clasificación y evaluación existen diversas categorías divergentes de estas habilidades. En su estudio luego del análisis factorial que realizaron proponen cinco categorías las cuales son: (a) Interacción con personas desconocidas en situaciones de consumo, (b) Interacción con personas que atraen, (c) Interacción con amigos y compañeros, (d) Interacción con familiares y (e) Hacer y rechazar peticiones a los amigos, los cuales corresponden a las diversas realidades de interacción social. Para evaluar estas categorías se aplicó un nuevo instrumento de medida, el Cuestionario de Dificultades Interpersonales (CDI), con alta consistencia interna ($r = 0,896$). Los análisis correlacionales entre el CDI y el Test de Autoverbalizaciones en la Interacción Social (SISST) de Glass, Merluzzi, Biever y Larsen (1982) revelan diferencias cognitivas significativas entre los sujetos de alta y baja habilidad social, dándose una mayor frecuencia de autoverbalizaciones positivas y una menor frecuencia de autoverbalizaciones negativas en los sujetos de alta habilidad social que en los sujetos de baja habilidad social. (p.11)

Coanqui (2014) en su tesis titulada *“Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas de las IE de Lima Metropolitana”*, determino a un nivel psicológico, clínico y dentro del mismo entorno familiar las habilidades sociales, ya que estas determinan la capacidad que tiene una persona para relacionarse adecuadamente con sus pares, dentro de ciertos parámetros establecidos, determinando finalmente que nuestras interacciones personales pueden determinar el logro o fracaso de nuestros planes de vida. El estudio es de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con un carácter no experimental. Entre las conclusiones más resaltantes que explican la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral docente, tenemos que existe una

relación directamente proporcional entre (1) El nivel de comunicación de los docentes y su desempeño académico y (2) La habilidad para el trabajo en equipo determinara un mejor desempeño curricular. (p.8, 9)

Revisión de la literatura

V1: Habilidades sociales

Caballo (2002) definió que las habilidades sociales son un conglomerado de conductas que adopta la persona dentro de una relación interpersonal, de acuerdo a ciertos parámetros sociales, y que terminarán su capacidad para resolver problemas inminentes, con la salvedad que esta pueda ser repetitiva y en algunos casos minimizará a futuro. (p.3)

Las habilidades sociales son conductas que uno aprende durante la niñez, y que las personas suelen poner en práctica durante determinadas situaciones, con el fin de reforzar positivamente una determinada situación, la falta de habilidades sociales se encuentra entre las principales causas de la ansiedad social y el padecimiento de esta enfermedad puede manifestarse en la pobre reacción y actuación en situaciones sociales. Si interpretamos lo mencionado validamos que si una persona no ha desarrollado buenas habilidades sociales no podrá desempeñarse eficientemente en ningún campo y por ende no tendrá buenos resultados. Esto nos propone que un buen desarrollo de habilidades sociales, son indispensables para la adaptación a un entorno social y para integrar equipos de trabajo ya que favorecerán las decisiones de la persona ante conflictos interpersonales. (Caballo, 2002, p.4)

Dimensión 1: Autoestima

Caballo (2002), definió a la autoestima como la actitud hacia uno mismo, que es el resultado de la historia personal. Esta actitud se encuentra influenciada por un conjunto de vivencias, acciones y comportamientos que se experimentan a los largo de nuestra existencia. También se le conoce como el sentimiento que siempre se expresa con hechos. (p.103)

Autoconocimiento

También descrito como conocer mi yo interno, conocer el ¿por qué?, ¿Cómo actúa? y que siente la persona. Buscando identificar las manifestaciones conductuales, las fortalezas y debilidades del individuo y el papel que este desempeña en la sociedad donde se desarrolla. (Caballo, 2002, p.104)

Autoconcepto

Se define como el conjunto de percepciones que se construyen a partir de las relaciones interpersonales, que son interiorizadas en el individuo de una manera organizada jerárquicamente, que son coherentes y estables con sus principios pero también pueden ser susceptibles de cambios. (Caballo, 2002, p.104)

Autovaloración

Es la capacidad interna de la personalidad del individuo de calificar las situaciones como buenas o malas. En la primera se encontrarían todas aquellas experiencias que lo hicieron sentir bien, le permitieron crecer y aprender; en la segunda se encuentran las experiencias que no le satisfacen, que lo hicieron sentirse devaluado, incompetente y aquellas que no despiertan su interés. La autovaloración se puede desarrollar en muchos grados todo dependerá de cada persona de sus características psicológicas, su concepto sobre sí mismo, sus habilidades, destrezas y capacidades donde también se incluirán los resultados de sus vivencias, reflexiones, la relación con su familia su cultura, su educación y las condiciones de vida que lleve. Todo esto determinara la formación de su personalidad. (Caballo, 2002, p.104)

Autoaceptación

Todas las personas van formando conceptos sobre sí mismas, dentro de ellos se conoce que existen maneras muy personales de hablarse, motivarse o desmotivarse, todo esto se deriva de las ideas o pensamientos que ocupen su mente en determinada circunstancia. Esto se contrapone cuando a las personas la sometemos a la toma de decisiones y las forzamos a adoptar conductas no planificadas muchas veces bloqueando sus propios esquemas mentales ya que tiene que elegir entre posibilidades de pensar y actuar. (Caballo, 2002, p.104)

Autorespeto

Para la persona el autorespeto implica atender y satisfacer sus propias necesidades dentro de sus valores, su expresión y manejo de emociones tiene que encontrarse dentro de sus creencias de manera que se sienta orgulloso de sí mismo. También se relaciona con el conocimiento de la identidad espiritual. (Caballo, 2002, p.104)

Dimensión 2: Comunicación

Caballo (2002), definió la comunicación como el acto de trasmisión de información entre dos individuos o un grupo de ellos, la finalidad de la comunicación puede deberse a expresar nuestros sentimientos, nuestros pensamientos, también buscar influir en otras personas o simplemente comunicar un mensaje. (p.109)

Comunicación agresiva

Se genera cuando el individuo percibe una amenaza en la comunicación con sus pares u personas, que interpreta como el no respeto de sus derechos, generando conflictos y rechazo, lo que se traducirá en malas relaciones interpersonales. (Caballo, 2002, p.113)

Comunicación pasiva

Se entiende por esta comunicación cuando el individuo permite que otras personas expresen lo que debe hacer y acepten la información sin expresar lo que piensan ni sienten. Muchas veces cuando se acepta este tipo de comunicación se cree erróneamente que se evitan conflictos, pero lo que realmente hacemos es dejar que otros nos intimiden y se aprovechen de nosotros, produciéndonos sentimientos de inferioridad y frustración. (Caballo, 2002, p.113)

Comunicación asertiva

Se llama comunicación asertiva cuando las personas pueden expresar sus sentimientos, necesidades y pensamientos de manera convincente y segura, siempre respetando a los demás y evitando agredir a otros. Este tipo de comunicación hace que nuestras opiniones sean valoradas socialmente y por

ellos incrementara nuestra autoestima al reafirmar positivamente nuestras creencias. (Caballo, 2002, p.113)

Dimensión 3: Asertividad

Caballo (2002), señaló que la palabra "asertividad" se deriva del latín asserere, assertum que significa afirmar. Basada en esta premisa se define como la afirmación de la propia personalidad, la autoestima, la confianza en sí mismo, la verdad, la comunicación segura y efectiva. Es la capacidad de autoafirmar los derechos propios siempre respetando los derechos de los demás, sin dejarse ni ejercer manipulación alguna. La persona asertiva expresa sus opiniones y sentimientos, es capaz de tomar decisiones y asumir las consecuencias y responsabilidades de la misma, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Entre sus principales componentes están: (p.116)

Forma de manifestación

La persona se siente libre de manifestarse, mediante sus palabras y acciones la relacionamos con la siguiente frase: "Esto es lo que yo siento, pienso y quiero". También puede comunicarse a todos los niveles de una manera directa y adecuada. (Caballo, 2002, p.117)

Expresión de sentimientos

El individuo es libre de aflorar lo que siente y piensa, tiene la habilidad de tener tacto con las personas y ser diplomáticos, logran la aceptación o el rechazo de una idea con sutileza, evitando toda forma de expresión negativa y destructiva. La característica más resaltante es que son personas dinámicas y proactivas que pueden equilibrar adecuadamente la manifestación de sus sentimientos. (Caballo, 2002, p.117)

Respeto por sí mismo y por los demás

La persona conserva y manifiesta su propio respeto y su dignidad y comprende la forma de pensar de los demás respetando sus opiniones y entendiendo que no siempre se puede ganar. (Caballo, 2002, p.117)

Dimensión 4: Toma de decisiones

Caballo (2002), señaló que tomar decisiones es un proceso recurrente y cotidiano a los largo de nuestra vida, a veces es ágil y dinámico y otras veces es lento y complicado esto dependerá de la magnitud del problema o evento que afrontemos. Con frecuencia las personas al ser emotivas toman las decisiones inmediatamente sin haber analizado con detenimiento las situaciones y las posibles alternativas de solución. (p.119)

Proyecto de vida

Para elaborar un proyecto de vida se tiene que partir del conocimiento del yo interior, se sugiere que se elabore un FODA personal donde podamos identificar estos cuatro aspectos importantes:

Nuestras fortalezas, que son aquellas características internas, habilidades, destrezas y actitudes positivas que permitirán a la persona impulsar cualquier proyecto que pretenda emprender.

Oportunidades, que es una situación externa, son ocasiones que se nos presentan de manera que podamos obtener algo provechoso de ellas.

Debilidades, que son las características personales, que aún faltan reforzar y que obstaculizan y limitan cualquier propósito que tenemos.

Y finalmente las amenazas, que también son condiciones externas que impiden el logro de la meta, aquí se consideran también nuevas situaciones que la persona nunca ha enfrentado. (Caballo, 2002, p.120)

Diagnostico personal

Realizar el diagnostico personal de cada persona implica un proceso minuciosos y total sinceridad por parte de ella. Se inicia estableciendo la visión y la misión de cada persona. La visión está compuesta por ideas de lo que queremos llegar a ser muchas veces esto implica soñar. Y la misión indica que es lo que somos y con qué habilidades llegará a cumplir la visión que tengo. (Caballo, 2002, p.120)

V2: Productividad laboral

Prokopenko (1998) definió la productividad laboral como la relación entre el uso de la mano de obra y la maquinaria, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento y la eficiencia del trabajador. Por a su vez realiza unas precisiones sobre separar el concepto de productividad de intensidad de trabajo, ya que la primera refleja los resultados del trabajo, la intensidad significa el exceso de esfuerzo que no se traduce en mayor cantidad de trabajo. Lo que se busca es un trabajo de manera inteligente, no un trabajo más duro. El mejorar la productividad no se consigue intensificando el trabajo ya que el ser humano tiene limitaciones y muchas veces afecta a su salud. (p.9)

Dimensiones de productividad laboral

Prokopenko (1998) afirma que el proceso de producción es un sistema social complejo, adaptable y progresivo. Las relaciones recíprocas entre el trabajo, el capital y el medio ambiente o entorno social y organizativo, son importantes siempre y cuando estén equilibradas y coordinadas integradamente. La maximización de la productividad laboral depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar todos estos factores dentro del sistema, partiendo de estos conceptos el autor propone tres dimensiones: (p.9)

Dimensión 1: Puestos de trabajo

El puesto de trabajo es definido no solo como el lugar físico que ocupa el trabajador dentro de la empresa, sino que su contexto es más amplio y contempla la actividad para la cual fue contratado y por la cual recibirá un sueldo, esta actividad o tarea contempla los siguientes puntos: el esfuerzo del trabajador, la cantidad de horas trabajadas, la necesidad de conocimientos necesarios para desempeñar el puesto y los riesgos del propios del trabajo a realizar. (Prokopenko, 1998, p.10)

Dentro de esta dimensión ingresa a tallar los recursos humanos de la empresa ya que se refiere al personal que cumple una determinada labor dentro de una empresa, a la oficina, dirección o departamento que está encargada de realizar la selección de personal y su evaluación permanente para elevar los niveles de eficiencia en la empresa.

Personas

Consideradas como el motor y principal recurso de todo intento por mejorar la productividad, cuyo desempeño dentro de la organización independientemente del cargo que ocupen es de vital importancia para el desarrollo de la misma. En cada función que el trabajador desempeñe se consideran dos aspectos básicos la dedicación y la eficacia. La dedicación es la medida en que una persona se consagra a su trabajo, las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Esto se explica por medio de una ley del comportamiento: la motivación disminuye si se satisface o si queda bloqueada su satisfacción. (Prokopenko, 1998, p.11)

Para trabajar la motivación se deben de implantar y reforzar las recompensas monetarias, un mayor reconocimiento y participación y posibilidades de aprendizaje y desarrollo dentro de la organización. Cuando la dirección puede planificar y poner en práctica planes de incentivos eficaces y muestra un clima laboral favorable el resultado es invariablemente un mejoramiento considerable de la productividad

El segundo factor importante que desempeñan las personas en el incremento de la productividad es la eficacia que se define como la medida en que la aplicación del esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad. Para que un trabajador sea eficaz interviene mucho el expertiz del mismo, su técnica, la pericia personal, los conocimientos teóricos, las actitudes y las aptitudes. La capacidad para desempeñar un empleo productivo se puede mejorar con la capacitación y el perfeccionamiento profesional, la rotación en las tareas y la asignación de tareas, la progresión sistemática en el empleo (promoción) y la planificación de la carrera.

Organización y sistemas

Toda buena organización debe trabajar bajo principios establecidos como por ejemplo buena organización, unidad de mando, delegación y el control, todo esto tiene como objetivo lograr la especialización, la división del trabajo y la coordinación dentro de la empresa. Una organización necesita funcionar con dinamismo y estar orientada hacia objetivos y debe ser objeto de mantenimiento,

reparación y reorganización de cuando en cuando para alcanzar nuevos objetivos. Se conoce que la rigidez de las organizaciones son un motivo para la baja productividad, ya que son incapaces de prever y responder a los cambios del mercado, las nuevas tendencias de la administración, las nuevas innovaciones tecnológicas y otros factores externos que influyen en la empresa, si una organización es rígida se dificulta la comunicación horizontal, lo cual retrasa la toma de decisiones favoreciendo de esta manera la ineficiencia y burocratización. (Prokopenko, 1998, p.13)

Estilos de dirección

Los estilos de dirección buscan maximizar el uso eficaz de recursos de la empresa, no existe un estilo perfecto y establecido, la eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y a quién aplica un estilo un gerente. Los estilos y las prácticas de dirección influyen en el diseño organizacional, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos. (Prokopenko, 1998, p.13)

Dimensión 2: Recursos

Se define a los recursos como aquellos elementos que pueden ser utilizados por las empresas para realizar una actividad o como el medio para lograr un objetivo. Los recursos son esenciales dentro de un sistema productivo ya que este es el conjunto de elementos materiales y conceptuales que realizan la transformación. Se está en presencia de un sistema productivo cuando una entidad u organismo genera a partir de sus entradas los viene materiales o inmateriales objeto de su función tratando de buscar la máxima eficiencia. (Prokopenko, 1998, p.14)

Producto

La productividad de un producto es el grado como este satisface las exigencias de la producción. Aquí entran conceptos como valor de uso que es la suma de lo que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada, este valor se puede mejorar mediante la mejora del diseño y de las especificaciones,

para lograr ellos se debe de invertir en la investigación de mercados, la comercialización y las ventas. Otro tipo de valores que un producto posee son el valor de lugar, el valor del tiempo y el valor del precio todos estos van en referencia a la disponibilidad del producto en el lugar adecuado, en el momento oportuno y a un precio razonable. El «factor volumen» en particular aporta una mejor noción de las economías de escala por medio del aumento del volumen de producción. Por último, el factor costo-beneficio se puede realzar mediante el aumento de los beneficios logrados con el mismo costo o la reducción del costo para la obtención de un mismo beneficio. (Prokopenko, 1998, p.14)

Planta y equipo

La planta y el equipo son los elementos básicos para el mejoramiento de la productividad ya que si ambos funcionan en las mejores condiciones el funcionamiento será óptimo, se eliminarán los cuellos de botella y se podrán adoptar las medidas correctivas inmediatas. La productividad de estos se puede mejorar prestando atención a la utilización, a la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, la planificación y el control de la producción. (Prokopenko, 1998, p.14)

Tecnología

La innovación tecnológica constituye una fuente importante de incremento de la productividad. Mediante una mayor automatización y uso de tecnologías de información se puede mejorar diferentes aspectos de la producción como: la manipulación de materiales, el almacenamiento, los sistemas de comunicación y el control de calidad y la introducción a nuevas formas de comercialización. (Prokopenko, 1998, p.14)

Dimensión 3: Medio Ambiente

El medio ambiente o entorno comprende todos aquellos aspectos externos que interviene en el desarrollo organizacional, donde se presenta variables exógenas que influyen en el desarrollo empresarial. Las empresas deben de entender y analizar y tomar en consideración estos factores al momento de planificar y

ejecutar programas de productividad, ya que la influencia de esta dimensión provoca que se realice ajustes imprevistos a lo que se tenía planificado.

Entre los factores externos mencionamos las políticas estatales, la situación política, social y económica; el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones y materias primas. Esos factores afectan a la productividad de la empresa individual, pero las organizaciones afectadas no pueden controlarlos activamente. Como la productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, los órganos rectores políticos se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. (Prokopenko, 1998, p.16)

Cambios económicos

Entre los principales cambios económicos que afectan directamente a la productividad de las empresas encontramos aquellos relacionados con: las modalidades de empleo, el capital, la tecnología, las economías de escala y la competitividad. A lo largo de tiempo se han producido cambios importantes por sectores económicos por ejemplo el traslado de la agricultura a la industria manufacturera, que ha provocado que se mejore la productividad y por ende la ganancia para las empresas, así mismo el paso del sector manufacturero a la creación de industrias de servicio, ha provocado el cambio de paradigma económico ya que se incluyeron nuevas formas de comercio (comercio mayorista - minoristas) así como el desarrollo de nuevos sectores como: el sector financiero, los seguros, la propiedad inmobiliaria y los servicios prestados por terceros a las personas o a las empresas. Existen diez factores que influyen en la competitividad estos son: (Prokopenko, 1998, p.17)

El dinamismo de la economía medido por las tasas de crecimiento, la fuerza monetaria, la producción industrial y el rendimiento por persona.

La eficacia industrial, que comprende los costos de personal, la producción per cápita, y la motivación, rotación y absentismo de los trabajadores.

La dinámica del mercado, orientada a mejorar las fuerzas del mercado.

El dinamismo financiero, que es la fuerza e importancia del sector bancario comercial, los mercados de capital y valores.

Los recursos humanos, que comprende la fuerza de trabajo, el empleo, el desempleo y los estilos de dirección.

La función del estado en las políticas fiscales y otras reglamentaciones.

Los recursos y la infraestructura (servicios de transporte y comunicaciones), las fuentes internas de energía y de materias primas.

La orientación exterior, promover el comercio exterior por medio de la importación y exportaciones de bienes, así como las inversiones realizadas a nivel internacional.

La orientación hacia la innovación que consiste en orientar los esfuerzos en investigación y desarrollo, las actitudes de las empresas y de la administración pública con respecto a la explotación de nuevas ideas, productos y procedimientos de producción.

El consenso y la estabilidad sociopolíticos, el grado en que las estrategias y políticas reflejan las aspiraciones de una sociedad.

Cambios demográficos y sociales

Los cambios demográficos y sociales son los principales cambios que afectan la fuerza de trabajo, ya que estos repercuten directamente en la búsqueda de empleo, en la experiencia, las técnicas de trabajo utilizadas por el trabajador así como en la demanda de bienes y servicios. Los cambios geográficos de la población afectan en la productividad ya que la densidad demográfica varía de una provincia a otra.

Entre los principales factores sociales se destaca la mayor participación de las mujeres en la fuerza de trabajo, el incremento de las mujeres en la fuerza del trabajo, la estructura del ingreso y la edad de jubilación, todos estos aspectos pueden ser modificados a medida que va cambiando el comportamiento de la sociedad. (Prokopenko, 1998, p.17)

Administración pública

Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y

remuneraciones); el transporte y las comunicaciones; la energía; las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos).

Los numerosos cambios estructurales que afectan a la productividad muchas veces tienen su origen en leyes y reglamentos por sectores económicos, los cuales norman la intervención del recurso humano en las empresas, así como proporcionan la guía que se tomara para el futuro desarrollo económico de las empresas. (Prokopenko, 1998, p.18

Metodología

Se utilizó el método hipotético-deductivo, el cual se fundamenta en un conocimiento que inicia a partir de una aseveración considerada como una hipótesis que busca contradecir o tergiversar las hipótesis, desprendiéndose las conclusiones que deben ser comprobadas con los hechos.

“El método hipotético deductivo consiste en procedimientos que parte de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” Bernal (2010).

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo. Benavides (2013) “Cuantitativa porque posibilita comprobar los datos de manera científica, específica de modo numérico, usualmente valiéndose de mecanismos estadísticos”.

Resultados

Correlación entre habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Se observa una correlación positiva de (0,732), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Correlación entre las habilidades sociales y los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Se observa una correlación positiva de (0,671), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con los puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Correlación entre las habilidades sociales y los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep Lima E.I.R.L.

Se observa una correlación positiva de (0,849), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H_1); es decir: El nivel de habilidades sociales se relaciona significativamente con los recursos que tienen los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L.

Correlación entre las habilidades sociales y el medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Presenta una correlación positiva de (0,591), distinguimos que la Sig. (Significancia asintónica) mostrada por SPSS es 0,000 menor a 0,05 motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel del medio ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L.

Discusión

En el presente estudio y una vez obtenidos los resultados de los análisis estadísticos podemos decir que se pudieron confirmar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Partimos de la hipótesis general se presenta una correlación positiva (0,732), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Coanqui (2014). En su investigación "Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas en las IE de Lima Metropolitana nos propone la existencia de una relación directamente proporcional entre el desarrollo de habilidades sociales y el desempeño laboral dependiendo directamente del nivel de comunicación que las personas desarrollen y la habilidad para trabajar en equipo. Este estudio concuerda con los resultados que se obtuvieron de la investigación en la empresa Gonsep E.I.R.L. en relación, al desarrollo de habilidades sociales, encontrándose que la dimensión de comunicación, especialmente la que se da internamente en la empresa tiene una tendencia de buena a regular, lo que nos indica, que establecer una comunicación efectiva es vital para un buen desempeño y una buena retroalimentación de ideas e instrucciones precisas para el desarrollo de sus tareas.

De la hipótesis específica 1 presenta una correlación positiva de (0,671), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alterna (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión puestos de trabajo de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Goñi et al (2011) en su investigación titulada habilidades sociales y contextos de la conducta social, determino que el manejo y desarrollo de habilidades sociales también llamadas habilidades interpersonales es de suma importancia para las personas dentro de un centro de trabajo, por eso estableció cinco categorías de interacción, la primera es interacción con personas desconocidas en situaciones de consumo, la segunda interacción de personas que atraen, la tercera interacción con personas que atraen, la cuarta interacción con familiares y la última es hacer y rechazar peticiones de los amigos. Todas estas categorías se tienen que desarrollar para trabajar adecuadamente con el recurso humano de una empresa, ya que el vínculo que se establece entre los trabajadores no es solo el laboral sino

el comercial (clientes), el amical y el personal. De igual manera en la empresa Gonsep E.I.R.L. mediante sus resultados ha evidenciado que se cumplen tales conceptos, ya que se aprecia una tendencia que va de lo bueno a regular en el manejo de los puestos de trabajo, esto quiere decir que si aplicamos correctamente programa de desarrollo de habilidades sociales los resultados obtenidos serian buenos en un 100%, ya que se desarrollarían los cinco aspectos antes mencionados.

De la hipótesis específica 2 presenta una correlación positiva de (0,849), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: El nivel de habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel de los recursos de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Referente a esta hipótesis Quiroa (2014) indicó en su investigación Toma de decisiones y productividad laboral (estudio realizado en el área de salud de Quetzaltenango) que la toma de decisiones tiene una gran influencia en la productividad laboral de los trabajadores, ya que determina en forma positiva o negativa el trabajo que se realiza, así mismo busca contar con distintas alternativas para la solución de los problemas, los resultados de este estudio indican que dependiendo de la importancia de problema que se tiene que solucionar en ese momento, afecta la productividad ya que a veces las decisiones adoptadas no son las esperadas. Esta misma posición se manifiesta en la empresa Gonsep. E.I.R.L. ya que los recursos están directamente relacionado con la forma de trabajo, los procesos y la gestión que se maneja en la empresa, según los resultados el nivel de gestión de los recursos se encuentran entre bueno y regular en un 81.8% y 15.9% respectivamente, así mismo estos resultados reflejan que la gestión actual de la empresa está acertando respecto a las decisiones tomadas ya que la mayoría de sus empleados ser muestran satisfechos.

De la hipótesis específica 3 presenta una correlación positiva de (0,591), motivo por el cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 100%, y aceptar la hipótesis alternativa (H_1); es decir: El nivel de las habilidades sociales se relaciona significativamente con el nivel de medio

ambiente de los trabajadores de la empresa Gonsep E.I.R.L. Al respecto Requejo (2013) en su investigación Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo, analizó la relación de la productividad laboral con los factores ambientales que explican el desarrollo y crecimiento de una empresa, este estudio evaluó aspectos como el sector comercial o actividad empresarial en que se desenvuelven las micro y pequeñas empresas, su nivel de inversión y los beneficios que otorgaban a sus trabajadores determina el nivel de incremento de productividad en las empresas. Apreciación similar se registra en la empresa Gonsep E.I.R.L en la cual las habilidades sociales se encuentran altamente relacionadas con el medio ambiente o entorno en el que se desempeña la empresa, con los resultados mostrados podemos decir que esta dimensión tiene un nivel bueno 77.3%, un nivel regular con 20.5% y un nivel malo 2.3% lo que nos indica que la empresa se adecua a los cambios que se presentan del entorno, ya que por el rubro donde se desarrolla que son los servicios generales, la competencia es fuerte y se están haciendo todos los esfuerzos para poder mantenerse dentro del mercado, esto siempre aprovechando las oportunidades que se presenten.

Conclusiones

De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis general se concluye que las habilidades sociales se relacionan significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,732 $p < 0,05$.

De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 1 se concluye que variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión puestos de trabajo de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,671 $p < 0,05$.

De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 2 se concluye que la variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión los recursos de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. Rho: 0,849 $p < 0,05$.

De acuerdo a las evidencias estadísticas en cuanto a la hipótesis específica 3 se concluye que la variable habilidades sociales se relaciona significativamente con la dimensión medio ambiente de la variable productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. $Rho: 0,591$ $p < 0,05$.

Referencias

- Aguilar Vargas, E., Rodríguez Castellanos, A., Baeza, L., & Méndez, N. (2016). *La retroalimentación constructiva en el desarrollo de habilidades comunicativas escritas e investigativas en dos generaciones de alumnos de medicina en Yucatán, México*. *Anales De La Facultad De Medicina*, 77(2), 137-142. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v77i2.11818>.
- Benavides, M. & Díaz J. (2013) *Metodología de la Investigación* (2da ed.) Umbral Editorial, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caballo, V (2002) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Ccollana, Y (2014) *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. Tesis. Recuperado el 20 de diciembre del 2016 de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf
- Coanqui, A (2014) *Habilidades sociales y desempeño laboral de los docentes adventistas de las IE de Lima Metropolitana*. Recuperado el 25 de octubre del 2016 de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/194>
- Goñi, A; Arrieta, M;& Eceiza, M (2011). *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*. *Revista de Psicodidáctica*, Sin mes, 11-26. Recuperado el 19 de noviembre del 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2007) *artículo Perú Economía y Formalización*. Recuperado el 11 de enero 2017 de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inversionistas/presentacion_economia_formalizacion_23082016.pdf

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2013) *“Habilidades para el progreso social - El poder de las habilidades sociales y emocionales”*. Recuperado el 6 de enero del 2017 de: <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/ip28-oecd-skills%20for%20social%20progress-education-2016-spa.pdf>
- Premiere Global Services Inc. – PGI (2014) *“¿Cuáles son los países con mayores índices de productividad laboral?”*. Recuperado el 5 de enero 2017 de: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/07/28/1101273/cuales-paises-mayores-indices-productividad-laboral.html>
- Prokopenko J. (1998) *La Gestión de la Productividad* (1era. Ed) Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo.
- Requejo, O. (2013) *Productividad laboral y protección Social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Tesis. Recuperado el 08 de enero del 2017 de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/28/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf