



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
VENEDORES DE UNA EMPRESA DE SEGUROS DE LIMA
METROPOLITANA - 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA

AUTORA:

KAREN ELYSEE CHAMAYA JIMÉNEZ

ASESOR:

Dr. JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015 - II

.....

Nombre:

Dr. José Vallejos Saldarriaga.

Presidente

.....

Nombre:

Mg. Antonio Serpa Barrientos

Secretario

.....

Nombre:

Lic. Omar Lizárraga Carrasco

Vocal

Dedicatoria:

Esta investigación está dedicada especialmente a la persona más perseverante y optimista que no decae en su fe, mi madre Luznarda, a mi padre Max Elmer por su valor y mostrarme que todos podemos cambiar, que el amor es un buen motivo.

Quiero agradecer a mi motivo personal, por regalarme dos razones para continuar, porque durante el camino andado sin querer también cambió, se volvió detallista, tolerante e incluso hace sacrificios para poder hacerme feliz y sin darse cuenta asumió un compromiso, y le estoy muy agradecida por creer en mí, por querer mi risa y mi silencio, por aguantar mi ansiedad, por empujarme a ser mejor... por amarme a su modo.

Agradecimiento:

Mi infinito agradecimiento a Dios por brindarme cada de una de las experiencias que me ayudaron a crecer y ser mejor, por no dejarme caer en este largo sendero y permitirme vivir la hermosa carrera que es psicología la cual me ha traído muchos retos y satisfacciones.

Quiero agradecer, a todos aquellos catedráticos que han sabido guiar con mucha paciencia mi aprendizaje y encaminarme en ésta investigación brindándome no sólo conocimientos sino también su apoyo y calor humano: Mg. July Paz Capcha, Jessica Calizaya, Cesar Manriques, Juan Kaneco Aguilar, y Dr. José Vallejos Saldarriaga, sin el cual no hubiese sido posible la realización de esta investigación. Muchas gracias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Chamaya Jiménez Karen Elysee identificada con DNI N° 45428889, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Febrero del 2015



Chamaya Jiménez Karen Elysee

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en vendedores de una empresa de seguros de Lima Metropolitana”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Chamaya Jiménez Karen Elysee

Índice

	PAG.
I. Introducción.....	13
1. Realidad problemática.....	13
2. Trabajos previos.....	14
3. Teorías relacionadas al tema.....	17
4. Formulación del problema.....	30
5. Justificación.....	30
6. Hipótesis.....	31
7. Objetivos.....	33
II. Método.....	35
1. Diseño de investigación.....	35
2. Tipo de estudio.....	35
3. Población, muestra.....	36
4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
5. Métodos de análisis de datos.....	44
6. Aspectos éticos.....	44
III. Resultados.....	45
IV. Discusión.....	59
V. Conclusión.....	62
VI. Recomendaciones.....	65
VII. Referencias.....	67
VIII. Anexos.....	74

Índice de tablas

	PAG.
Tabla 1. Población encuestada.....	36
Tabla 2. Interpretación de la prueba EHS.....	39
Tabla 3. Asignación de puntajes de la prueba SPC – SL.....	41
Tabla 4. Prueba de normalidad entre variables.....	46
Tabla 5. Tabla de correlación entre variables.....	47
Tabla 6. Niveles de Habilidades sociales.....	48
Tabla 7. Nivel de auto expresión en situaciones sociales.....	48
Tabla 8. Nivel de defensa de los propios derechos como consumidor.....	49
Tabla 9. Nivel de expresión de enfado o disconformidad.....	49
Tabla 10. Nivel de decir no y cortar interacciones.....	50
Tabla 11. Nivel de hacer peticiones.....	50
Tabla 12. Nivel de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	51
Tabla 13. Comparación de habilidades sociales según sexo.....	51
Tabla 14. Niveles de satisfacción.....	52
Tabla 15. Nivel de condiciones físicas y/o materiales.....	52
Tabla 16. Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos.....	53
Tabla 17. Nivel de políticas administrativas.....	54
Tabla 18. Nivel de relaciones sociales.....	54
Tabla 19. Nivel de desarrollo personal.....	55

Tabla 20.	Nivel de desempeño de tareas.....	56
Tabla 21.	Nivel de relación con la autoridad.....	56
Tabla 22.	Comparación de la satisfacción laboral según sexo.....	57

RESUMEN

La investigación se realizó dentro de la empresas, en el año 2015, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los vendedores de una empresa de seguros de Lima Metropolitana, se utilizó el método descriptivo siendo una investigación de tipo correlacional, la población que se utilizó fue de 445 vendedores de seguros, se trabajó con toda la población por lo que se realizó un muestreo censal, los instrumentos utilizados fueron la escala de habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. La conclusión que se obtuvo fue que existe una correlación entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: *habilidades Sociales, satisfacción laboral, colaboradores.*

ABSTRACT

The research was conducted within the company , in 2015 , the overall objective was to determine the relationship between social skills and job satisfaction in selling an insurance company Metropolitan Lima , the descriptive method was used to be a research correlational , the population that was used was 445 insurance salesmen , worked with the entire population so a census sampling was performed , the instruments used were the scale of social skills and the scale of job satisfaction Sonia Palma . The conclusion obtained was that there is a correlation between the two variables of study.

Keywords: *Social skills, job satisfaction, employees.*